

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi Polri Super APP dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 351 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 18 yang diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	174	49,6%
Perempuan	177	50,4%
Total	351	100%

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 174 orang (49,6%) dan responden paling banyak adalah perempuan sebanyak 177 orang (50,4%).

5.1.2 Usia

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
17 – 20 Tahun	38	10,8%
21 – 24 Tahun	223	63,5%
25 – 28 Tahun	61	17,4%
> 28 Tahun	29	8,3%
Total	351	100%

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 17 – 20 Tahun 38 orang (10,8%), usia 21 – 24 Tahun 223 orang (63,5%), usia 25 – 28 Tahun 61 orang (17,4%), usia > 28 Tahun 29 orang (8,3%).

5.1.2 Pekerjaan

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan pekerjaan, dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.2 Pekerjaan Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
PNS / POLRI	19	5,4%
Pegawai Swasta	40	11,4%
Wiraswasta	61	17,4%
Pelajar / Mahasiswa	217	61,8%
Pensiun	13	3,7%
Buruh	1	0,3%
Total	351	100%

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa jumlah responden dengan pekerjaan PNS / POLRI 19 orang (5,4%), pekerjaan Pegawai Swasta 40 orang (11,4%), Wiraswasta 61 orang (17,4%), Pelajar / Mahasiswa 217 orang (61,8%), Pensiun 13 orang (3,7%), Buruh 1 orang (0,3%).

5.1.4 Penggunaan Aplikasi Polri Super APP

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan penggunaan Aplikasi Polri Super APP dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Penggunaan Aplikasi Polri Super APP

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
1 sampai 2 kali dalam sebulan	288	82,1%

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
3 sampai 4 kali dalam sebulan	57	16,2%
➤ 5 Kali dalam sebulan	6	1,7%
Total	351	100%

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui bahwa penggunaan Aplikasi Polri Super APP yaitu 1 sampai 2 kali dalam sebulan sebanyak 288 orang (82,1%), 3 sampai 4 kali dalam sebulan 57 orang (16,2%), > 5 kali dalam sebulan 6 orang (1,7%).

5.2 UJI INSTRUMEN

Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner, disampaikan pada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Berikut ini hasil dari pengujian *SEM* dan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuesioner penelitian.

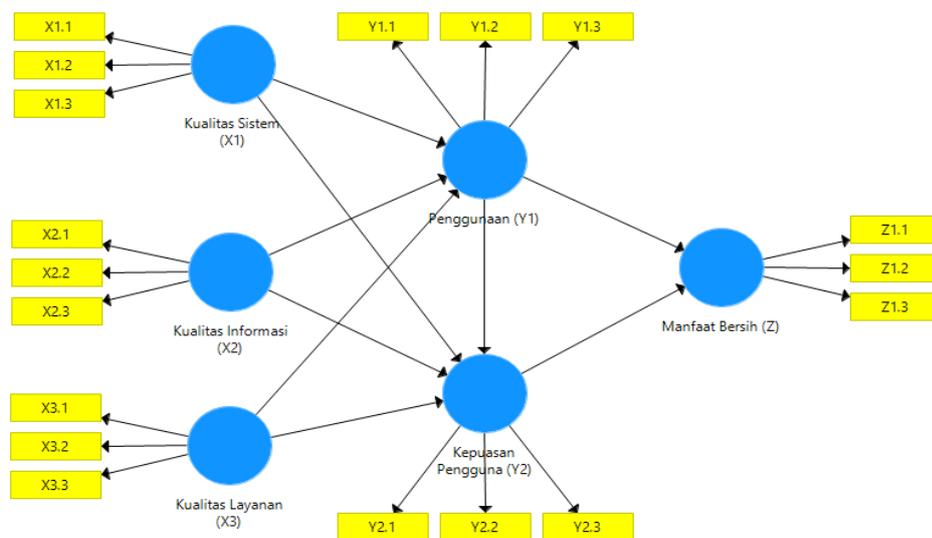
5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Pada model pengukuran di penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan

convergent validity dan *discriminat validity*, nilai *AVE* (*average variance extracted*), dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, *composite reliability* [52].

1. Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Nilai *loading factor* harus $> 0,7$ dikatakan ideal dalam uji validitas konvergen [53]. *Structural equation modelling* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Model *Structural Equation Modelling*

Pada gambar 5.1 sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *Structural equation modelling* pada penelitian ini terdiri dari 6 variabel dan masing-masing variabel terdiri dari 3 indikator pertanyaan.

Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Nilai Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

	Kepuasan Pengguna (Y2)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Kualitas Sistem (X1)	Manfaat Bersih (Z)	Penggunaan (Y1)
X1.1				0.889		
X1.2				0.824		
X1.3				0.827		
X2.1		0.846				
X2.2		0.864				
X2.3		0.806				
X3.1			0.809			
X3.2			0.818			
X3.3			0.772			
Y1.1						0.826
Y1.2						0.87
Y1.3						0.823
Y2.1	0.851					
Y2.2	0.856					
Y2.3	0.797					
Z1.1					0.863	
Z1.2					0.811	
Z1.3					0.816	

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua nilai *outer loading* sudah memiliki nilai $> 0,7$, sehingga indikator untuk semua variabel sudah tidak ada lagi yang harus dieliminasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria uji validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui prinsip pengukur- pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi

tinggi. Uji pengukuran validitas diskriminan dinilai dengan melihat *cross loading* pengukuran dengan konstruksinya. Setiap indikator akan dikatakan mampu menjelaskan variabelnya di bandingkan variabel lainnya jika nilai *cross loading* antar indikator dengan variabel latennya > dari nilai *cross loading* antara indikator dengan laten lainnya [54].

Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Nilai Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

	Kepuasan Pengguna (Y2)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Kualitas Sistem (X1)	Manfaat Bersih (Z)	Penggunaan (Y1)
X1.1	0.651	0.649	0.662	0.889	0.608	0.666
X1.2	0.546	0.636	0.584	0.824	0.528	0.508
X1.3	0.593	0.615	0.586	0.827	0.563	0.531
X2.1	0.625	0.846	0.681	0.665	0.604	0.56
X2.2	0.67	0.864	0.664	0.617	0.644	0.565
X2.3	0.57	0.806	0.635	0.596	0.53	0.505
X3.1	0.621	0.598	0.809	0.587	0.558	0.656
X3.2	0.595	0.646	0.818	0.524	0.616	0.567
X3.3	0.617	0.65	0.772	0.625	0.616	0.486
Y1.1	0.637	0.582	0.606	0.543	0.578	0.826
Y1.2	0.565	0.478	0.572	0.53	0.538	0.87
Y1.3	0.633	0.566	0.624	0.626	0.589	0.823
Y2.1	0.851	0.613	0.651	0.601	0.64	0.671
Y2.2	0.856	0.639	0.646	0.616	0.64	0.637
Y2.3	0.797	0.608	0.615	0.552	0.639	0.518
Z1.1	0.691	0.614	0.664	0.597	0.863	0.643
Z1.2	0.595	0.576	0.573	0.539	0.811	0.522
Z1.3	0.616	0.574	0.61	0.53	0.816	0.514

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki *loading factor* atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabel lainnya dibandingkan ke

variabel lainnya, dapat dikatakan bahwa syarat uji diskriminan validitas terpenuhi atau memiliki model yang baik dengan melihat nilai *cross loadings*.

3. Validitas Nilai AVE Dan Nilai Diskriminan

Nilai AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dikandung oleh *kontruk laten*, maka semakin besar representasi variabel *manifes* terhadap konstruk latennya, Penilaian validitas diskriminan adalah dengan nilai *average variance extracted (AVE)* untuk setiap variabel pada model, nilai AVE yang disarankan yaitu $> 0,5$ [55]. Nilai *ave* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.697
Kualitas Informasi (X2)	0.704
Kualitas Layanan (X3)	0.64
Kualitas Sistem (X1)	0.718
Manfaat Bersih (Z)	0.689
Penggunaan (Y1)	0.706

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai AVE pada variabel Kualitas Sistem (*Sytem Quality*) sebesar 0,718, Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan nilai 0,704, Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan nilai 0,64, Penggunaan (*Use*) dengan nilai 0,706, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan nilai 0,697, dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) dengan nilai 0,689. Semua variabel bernilai $> 0,5$, sehingga dapat dikatakan

bahwa model pengukuran tersebut valid secara validitas diskriminan dengan melihat nilai *AVE*.

4. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*)

Selain uji validitas konstruk, juga dilakukan Uji Reliabilitas konstruk. Penggunaan indikator sebagai item-item pertanyaan dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah 0,7 sedangkan idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai $> 0,60$ [56].

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Nilai *Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.782	0.873
Kualitas Informasi (X2)	0.79	0.877
Kualitas Layanan (X3)	0.719	0.842
Kualitas Sistem (X1)	0.804	0.884
Manfaat Bersih (Z)	0.775	0.869
Penggunaan (Y1)	0.792	0.878

Pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu $> 0,60$. Nilai *Composite Reliability*

tertinggi dimiliki oleh variabel kualitas sistem yaitu 0,884, dan nilai terendah yaitu pada variabel kualitas layanan sebesar 0,842. Sedangkan pada nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel telah memenuhi syarat yaitu minimal 0,7, nilai *Cronbach's Alpha* tertinggi pada variabel kualitas sistem sebesar 0,804 dan nilai terendah pada variabel kualitas layanan yaitu 0,719. Dengan Demikian, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk semua variabel pada penelitian ini telah memenuhi kriteria yang ditetapkan sehingga dapat dikatakan bahwa variabel dalam penelitian ini reliabel.

5.2.2 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria *outer model* (uji validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *inner model* (model struktural), yang terdiri dari :

1. Uji *R-Square* (R²)

Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R² semakin tinggi. Klasifikasi nilai R² yaitu > 0,67 (Tinggi), 0,33 – 0,66 (Sedang), 0,19 – 0,31 (Lemah) [57].

Nilai R² dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Nilai R²

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.692	0.689
Manfaat Bersih (Z)	0.617	0.615
Penggunaan (Y1)	0.569	0.565

Pada tabel 5.9 dapat diketahui bahwa variabel manfaat bersih (*net benefit*) diperoleh nilai R² sebesar 0,617 dapat dikatakan pengaruhnya sedang, variabel Penggunaan (*use*) diperoleh nilai R² sebesar 0,569 dapat dikatakan bahwa pengaruhnya sedang, dan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) diperoleh nilai R² sebesar 0,692 dapat dikatakan bahwa pengaruhnya tinggi.

2. Uji *F-Square* (F²)

Uji *F-Square* nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil dan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *laten eksogen* atau *independen* terhadap variabel *laten endogen* atau *dependen*, standar pengukuran yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar) [36].

Nilai F² dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Nilai *F-Square* (F²)

	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z)	Penggunaan (Y1)
Kepuasan Pengguna (Y2)		0.408	
Kualitas Informasi (X2)	0.061		0.005
Kualitas Layanan (X3)	0.067		0.149
Kualitas Sistem (X1)	0.022		0.083
Penggunaan (Y1)	0.118	0.079	

Dari tabel 5.10 sebelumnya dapat disimpulkan, yaitu :

- a. Variabel yang memiliki pengaruh kecil yaitu variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem terhadap penggunaan, kualitas informasi terhadap penggunaan, penggunaan terhadap manfaat bersih.
- b. Variabel yang memiliki pengaruh sedang yaitu variabel kualitas layanan terhadap penggunaan, variabel penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
- c. Variabel yang memiliki pengaruh tinggi yaitu variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.

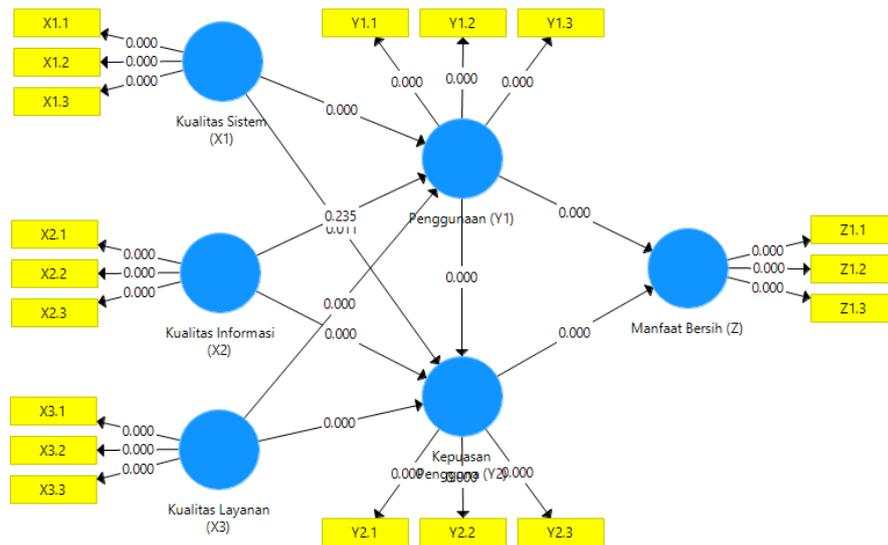
5.3 UJI HIPOTESIS

Pada uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *software* analisis data yaitu *bootstraping* dengan *Smart Partial Least Square (Smartpls)*

5.3.1 Hasil *Bootstraping SMARTPLS*

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *bootstraping*. *Bootstraping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

Berikut adalah model *struktual* setelah dilakukan *bootstraping* dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2 Model *Structural Bootstrapping*

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar *konstruk* yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *original sample*, *t-statistics* dan *p-value*. Jika pada *original sampel* menunjukkan nilai positif berarti arahnya positif dan jika nilai *original sampel* negatif berarti arahnya negatif. Sedangkan *t-statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *t-statistics* > 1,96. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki *p-value* < 0,1 karena sesuai dengan tingkat kesalahan atau *error* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 10%, Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [58]. Berikut nilai hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Nilai Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Pengguna (Y2) -> Manfaat Bersih (Z)	0.58	0.577	0.058	9.973	0.000
Kualitas Informasi (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.244	0.242	0.059	4.177	0.000
Kualitas Informasi (X2) -> Penggunaan (Y1)	0.081	0.08	0.068	1.189	0.235
Kualitas Layanan (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.263	0.263	0.063	4.149	0.000
Kualitas Layanan (X3) -> Penggunaan (Y1)	0.436	0.437	0.069	6.294	0.000
Kualitas Sistem (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.137	0.142	0.054	2.542	0.011
Kualitas Sistem (X1) -> Penggunaan (Y1)	0.302	0.3	0.06	5.04	0.000
Penggunaan (Y1) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.291	0.288	0.054	5.368	0.000
Penggunaan (Y1) -> Manfaat Bersih (Z)	0.255	0.255	0.059	4.284	0.000

Berdasarkan pada tabel 5.11 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, 8 diterima dan 1 ditolak.

5.4 HASIL ANALISIS

5.4.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan

(*use*) memiliki *t-statistics* sebesar 5.04. Dan nilai *original sample* sebesar 0,302, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 1 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*).

5.4.2 Pembahasan Hipotesis 2

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 2.542. Dan nilai *original sample* sebesar 0,137, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 2 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5.4.3 Pembahasan Hipotesis 3

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki *t-statistics* sebesar 1,189. Dan nilai *original sample* sebesar 0,081, berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 3 **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*).

5.4.4 Pembahasan Hipotesis 4

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap

kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 4,177. Dan nilai *original sample* sebesar 0,244, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 4 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5.4.5 Pembahasan Hipotesis 5

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki *t-statistics* sebesar 6.294. Dan nilai *original sample* sebesar 0,436, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 5 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*).

5.4.6 Pembahasan Hipotesis 6

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 4,149. Dan nilai *original sample* sebesar 0,63, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 6 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5.4.7 Pembahasan Hipotesis 7

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 5.368. Dan nilai *original sample* sebesar 0,291, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 7 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel variabel penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5.4.8 Pembahasan Hipotesis 8

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) memiliki *t-statistics* sebesar 4,284. Dan nilai *original sample* sebesar 0,255, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 8 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel variabel penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

5.4.9 Pembahasan Hipotesis 9

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) memiliki *t-statistics* sebesar 9,973. Dan nilai *original sample* sebesar 0,58, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 9 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

5.5 REKOMENDASI

Rekomendasi dalam penelitian ini yaitu :

1. Perbaiki Aspek Kualitas Informasi: Kualitas Informasi dan Penggunaan:
Hipotesis ini ditolak, yang menunjukkan bahwa Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan. Tinjau kembali bagaimana informasi disampaikan atau diproses. Mungkin ada aspek dari Kualitas Informasi yang belum dioptimalkan.
2. Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dan Penggunaan. Oleh karena itu, disarankan untuk memprioritaskan dalam peningkatan aspek-aspek layanan dan sistem untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna serta mendorong tingkat penggunaan yang lebih tinggi.