

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 190 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 12 yang diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokkan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

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

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	96	50,5%
Perempuan	94	49,5%
Total	190	100%

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 96 orang (50,5%) dan perempuan sebanyak 94 orang (49,5%).

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 – 21 Tahun	46	24,2%
22 – 26 Tahun	128	67,4%
> 26 Tahun	16	8,4%
Total	190	100%

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 17 – 21 Tahun sebanyak 46 orang (24,2%), usia 22 – 26 Tahun sebanyak 128 orang (67,4%), > 26 Tahun 16 orang (8,4%).

5.1.3 Penggunaan *Website* Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan penggunaan *website*, dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Penggunaan *Website*

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Ya	186	97,9%
Tidak	4	2,1%
Total	190	100%

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa kelas responden yang telah berpartisipasi sesuai dengan penggunaan yaitu Ya sebanyak 186 orang (97,9%), Tidak 4 orang (2,1%).

5.2 UJI INSTRUMEN

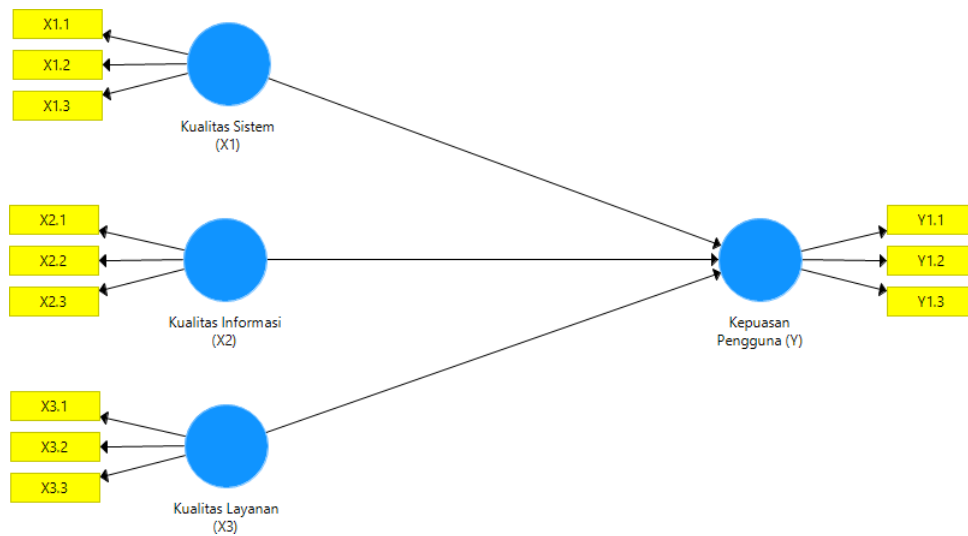
Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner, disampaikan pada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Berikut ini hasil dari pengujian *SEM* dan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuesioner penelitian.

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 *discriminant validity*, nilai *AVE* (*average variance extracted*), dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, *composite reliability* [55].

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 [56]. *Structural equation modelling* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Model *Structural Equation Modelling*

Pada gambar 5.1 dapat disimpulkan bahwa *Structural equation modelling* pada penelitian ini terdiri dari 4 variabel dan masing-masing variabel terdiri dari 3 indikator pertanyaan.

Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Nilai Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

	Kepuasan Pengguna (Y)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Kualitas Sistem (X1)
X1.1				0.917
X1.2				0.909
X1.3				0.923
X2.1		0.856		
X2.2		0.915		
X2.3		0.86		
X3.1			0.893	
X3.2			0.881	
X3.3			0.868	
Y1.1	0.929			
Y1.2	0.923			

Y1.3	0.891			
------	-------	--	--	--

Pada tabel 5.4 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 konstruknya. 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 atau $> 0,7$ [57]. Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Nilai Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

	Kepuasan Pengguna (Y)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Kualitas Sistem (X1)
X1.1	0.696	0.714	0.675	0.917
X1.2	0.693	0.753	0.673	0.909
X1.3	0.727	0.786	0.704	0.923
X2.1	0.704	0.856	0.613	0.706
X2.2	0.777	0.915	0.744	0.776
X2.3	0.719	0.86	0.616	0.673
X3.1	0.625	0.621	0.893	0.654
X3.2	0.7	0.696	0.881	0.647
X3.3	0.685	0.663	0.868	0.671
Y1.1	0.929	0.799	0.748	0.73
Y1.2	0.923	0.76	0.648	0.667

Y1.3	0.891	0.734	0.693	0.714
------	-------	-------	-------	-------

Pada tabel 5.5 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*, atau sudah melebihi $> 0,7$.

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 $> 0,5$ [58]. Nilai *ave* dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna (Y)	0.836
Kualitas Informasi (X2)	0.77
Kualitas Layanan (X3)	0.776
Kualitas Sistem (X1)	0.839

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai *ave* pada variabel Kualitas Sistem (X1) sebesar 0,839, Kualitas Informasi (X2) dengan nilai 0,77, Kualitas Layanan (X3) dengan nilai 0,776, dan kepuasan pengguna dengan nilai 0,836

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 $> 0,60$ [59]. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Nilai *Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna (Y)	0.902	0.939
Kualitas Informasi (X2)	0.85	0.909
Kualitas Layanan (X3)	0.856	0.912
Kualitas Sistem (X1)	0.904	0.94

Pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu $> 0,60$. Nilai *Composite Reliability* tertinggi dimiliki oleh variabel Kualitas Sistem (X1) sebesar 0,94, nilai terendah pada variabel kualitas informasi, kualitas layanan sebesar 0,909. Sedangkan pada nilai

Cronbach's Alpha semua variabel telah memenuhi syarat yaitu minimal 0,7, nilai *Cronbach's Alpha* tertinggi pada Kualitas Sistem (X1) sebesar 0,904 dan nilai terendah pada Kualitas Informasi (X2) yaitu sebesar 0,85. 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 Struktual)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria *outer model* (uji validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *inner model* (model struktual), 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) [60]. Nilai R² dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Nilai R²

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna (Y)	0.748	0.744

Pada tabel 5.8 dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Pengguna (Y) diperoleh nilai R² sebesar 0,744 dapat dikatakan pengaruhnya tinggi terhadap variabel bebas lainnya.

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) [47]. Nilai F2 dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Nilai *F-Square* (F2)

	Kepuasan Pengguna (Y)
Kualitas Informasi (X2)	0.298
Kualitas Layanan (X3)	0.104
Kualitas Sistem (X1)	0.026

Dari tabel 5.9 dapat disimpulkan, yaitu :

- a. Variabel yang memiliki pengaruh sedang yaitu variabel kualitas informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), Kualitas Sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).

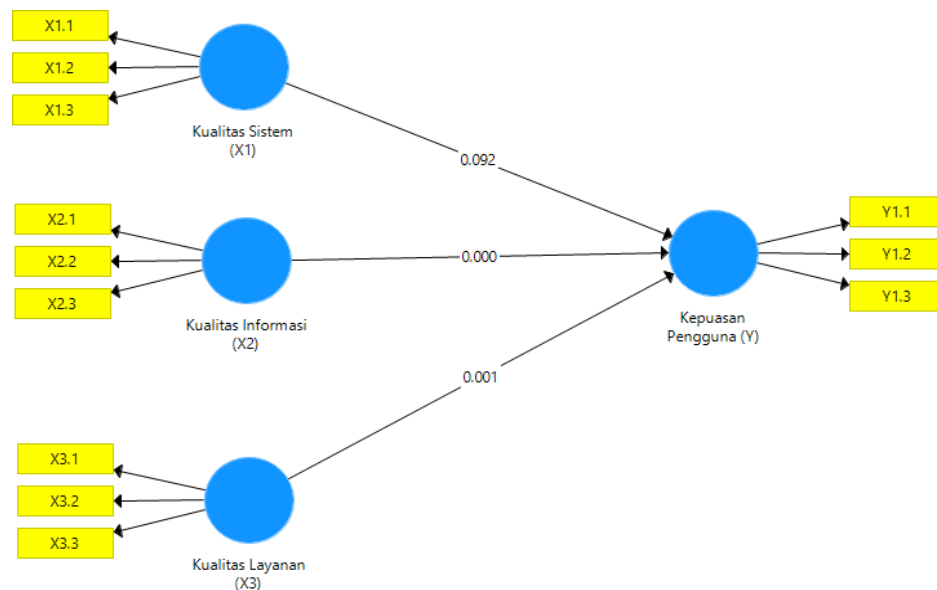
5.3 UJI HIPOTESIS

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 *struktural* 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. Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [61]. Berikut nilai hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Nilai Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kualitas Informasi (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.515	0.513	0.079	6.548	0

Kualitas Layanan (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.262	0.262	0.081	3.236	0.001
Kualitas Sistem (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.152	0.152	0.09	1.687	0.092

Berdasarkan pada tabel 5.10 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 3 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini 2 hipotesis **diterima** yaitu H2 : Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dan H3 : Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) karena *t-statistics* > 1,96. Dan nilai *p-value* < 0,1. Sedangkan hipotesis yang **ditolak** yaitu H1 : Kualitas sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) karena *t-statistics* < 1,96. Dan nilai *p-value* > 0,1.

5.4 HASIL ANALISIS

5.4.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki *t-statistics* sebesar 1.687. Dan nilai *original sample* sebesar 0,152, berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian dalam penelitian ini hipotesis 1 **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan signifikan antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

Dan juga variabel dan indikator variabel kualitas sistem yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini belum memenuhi kepuasan pengguna *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi.

5.4.2 Pembahasan Hipotesis 2

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki *t-statistics* sebesar 6.548. Dan nilai *original sample* sebesar 0,515, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 2 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Dan juga variabel dan indikator variabel kualitas informasi yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini sudah memenuhi kepuasan pengguna *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi.

5.4.3 Pembahasan Hipotesis 3

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki *t-statistics* sebesar 3.236. Dan nilai *original sample* sebesar 0,262, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 3 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Dan juga variabel dan indikator signifikan variabel kualitas layanan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini sudah memenuhi kepuasan pengguna *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi.