BAB V

HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

5.1. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah/ menggunakan aplikasi SiAbon. Jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 270 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian melalui *google form*, yang telah disebarkan dari tanggal 17 Januari 2024 – 24 Januari 2024. Adapun hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh terdiri dari berbagai jenis karakteristik responden yang dapat dilihat di bawah ini.

5.1.1. Jenis Kelamin

Diketahui bahwa jumlah responden dengan jelas yaitu kelamin laki – laki sebanyak 143 orang (53%) dan responden yang paling banyak yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 127 orang (47%) , seperti pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – laki	143	53 %
Perempuan	127	47 %
Total	270	100%

5.1.2. Umur

Diketahui bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan umur adalah responden dengan rentang umur < 22 tahun dengan jumlah responden 16 dan presentase 5,9%, responden dengan rentang umur 22 – 27 tahun berjumlah 74

responden dengan presentase 27,4%, responden dengan rentang umur 28 – 33 tahun berjumlah 85 responden dengan presentase 31,5%, responden dengan rentang umur 33 – 38 tahun berjumlah 53 responden dengan presentase 19,6%, dan responden dengan rentang umur > 38 tahun berjumlah 42 responden dengan presentase 15,6%. Seperti pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Umur

Usia	Jumlah	Presentase
< 22	16	5,9%
22 – 27	74	27,4%
28 – 33	85	31,5%
33 – 38	53	19,6%
> 38	42	15,6%
Total	270	100%

5.1.3. Bidang

Diketahui bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah Biro Umum dengan jumlah responden 104 dengan presentase 38,5%, sedangkan responden Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah berjumlah 21 dengan presentase 7,8%, Biro Hukum berjumlah 24 responden dengan presentase 8,9%, Biro Administrasi Pembangunan berjumlah 25 dengan presentase 9,3%, Biro Kesra berjumlah 16 responden dengan presentase 5,9%, Biro Perekonomian dan SDA berjumlah 23 responden dengan presentase 8,5%, Biro Pengelolaan Barang dan Jasa berjumlah 20 responden dengan presentase 7,4%, Biro Organisasi berjumlah 21 responden dengan presentase 7,8%, dan Biro Administrasi Pimpinan berjumlah 16 responden dengan presentase 5,9%. Seperti pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Bidang

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Biro Umum	104	38,5%
Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah	21	7,8%
Biro Hukum	24	8,9%
Biro Administrasi Pembangunan	25	9,3%
Biro Kesra	16	5,9%
Biro Perekonomian dan SDA	23	8,5%
Biro Pengelolaan Barang dan Jasa	20	7,4%
Biro Organisasi	21	7,8%
Biro Administrasi Pimpinan	16	5,9%
Total	270	100%

5.2. MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Evaluasi model SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan realibilitas. Untuk melakukan uji ini, langkah pertama yang harus dilakukan setelah semua data telah dimasukan ke aplikasi *SmartPLS*, adalah memilih menu *calculate* setelah itu pilih PLS *algorithm* lalu *start calculation*, setelah itu akan muncul data-data dengan beberapa pilihan menu dibagian bawah, pilih menu *construct reliability and validity*, maka akan tampil data yang akan diinginkan.

5.2.1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran terhadap item – item pertanyaan apakah tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua atau lebih dengan alat ukur yang sama. Reliabilitas diartikan sebagai derajat *reliable* dari sebuah instrumen, apakah instrumen akan

menghasilkan keandalan jika diberikan kepada berbagi responden [82]. Uji reliabilitas diperkuat dengan adanya *Cronbach's Alpha* dimana konsistensi setiap jawaban diujikan dan dikatakan baik apabila α > 0,6. Evaluasi reliabilitas konstruk juga dapat menggunakan *Composite Reliability* dengan nilai > 0,7 maka konstruk tersebut dinyatakan *reliable* [49]. Nilai *Composite Reliability* masing – masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut.

Tabel 5.4 Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
1	**System Quality**	**0.822**	**0.874**	Reliable
2	**Information Quality**	**0.806**	**0.866**	Reliable
3	**Service Quality**	**0.874**	**0.907**	Reliable
4	**User Satisfaction**	**0.822**	**0.875**	Reliable

Berdasarkan tabel 5.4 Uji reliabilitas dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.822 sedangkan *Composite Reliability* 0.874 maka dinyatakan *Reliable*, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.806 sedangkan *Composite Reliability* 0.866 maka dinyatakan *Reliable,* variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.874 sedangkan *Composite Reliability* 0.907 maka dinyatakan *Reliable,* variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.822 sedangkan *Composite Realibility* 0.875 maka dinyatakan *Reliable.*

Hasil analisis data pada tabel 5.4 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Composite Realibility* setiap variabel diatas 0,7 hal ini menggambarkan bahwa semua variabel telah *reliable* dan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya dalam nilai

Cronbach's Alpha pada tabel 5.4 menunjukan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 dan hal ini menunjukan bahwa tingkat reliabilitas variabel ditinjau dari nilai *Cronbach's Alpha* juga telah memenuhi kriteria.

Setelah hasil uji data dinyatakan *reliable* maka selanjutnya melakukan uji validitas yang berisi *Loading Factor*, AVE, *Farnel Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *Outer Loading* untuk melihat hasil uji *Loading Factor*, lalu menu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil uji *Farnell Lacker Criteration* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

5.2.2. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing-masing pernyataan dengan skor total [82]. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent validity digunakan untuk mengukur korelasi antara skor item dengan skor konstruk, semakin tinggi korelasi semakin baik validitas datanya [83]. Untuk mengetahui apakah variabel dengan indikator berkolerasi tinggi atau tidaknya adalah melihat dari nilai *loading factor/outer loading* > 0,6 [84]. Berikut hasil pengolahan data pada Tabel 5.5.

Tabel 5.5 *Loading Factor*

	SQ (X1)	IQ (X2)	SEQ (X3)	US (Y)
SQ1	**0.723**			
SQ2	**0.784**			
SQ3	**0.742**			
SQ4	**0.761**			
SQ5	**0.742**			
IQ1		**0.856**		
IQ2		**0.824**		
IQ3		**0.762**		
IQ4		**0.860**		
IQ5		**0.761**		
SEQ1			**0.719**	
SEQ2			**0.775**	
SEQ3			**0.820**	
SEQ4			**0.774**	
SEQ5			**0.723**	
US1				**0.733**
US2				**0.750**
US3				**0.757**
US4				**0.783**
US5				**0.793**

Berdasarkan tabel 5.5 *Loading Factor* dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) yang terdapat 5 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0.723, 0.784, 0.742, 0.761, 0.742, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi yaitu 0.856, 0.824, 0.762, 0.860, 0.761, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) yang terdapat 5 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0.719, 0.775, 0.820, 0.774, 0.723, dan variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yang terdapat 5 indikator yang mewakili dengan nilai tertinggi 0.733, 0.750, 0.757, 0.783, 0.793.

Pada tabel 5.5. menunjukan bahwa *Loading Factor* memiliki nilai > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator telah memenuhi kriteria validitas

konvergen, karena indikator variabel sudah tidak ada lagi yang di eleminasi dari model dan dapat dikategorikan baik.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan salah satunya dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Model pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE > 0,50 maka artinya *Discriminant Validity* tercapai [85]. Seperti pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Nilai AVE

NO	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
1.	**System Quality**	**0.582**
2.	**Information Quality**	**0.563**
3.	**Service Quality**	**0.662**
4.	**User Satisfaction**	**0.583**

Berdasarkan tabel 5.6 AVE pada variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) yaitu 0.582, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) yaitu 0.563, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) yaitu 0.662 dan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yaitu 0.583.

Selain itu diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Lacker Criteration* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk *laten* dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [85]. Seperti pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 *Farnell Lacker Criteration*

Variabel	IQ	SEQ	SQ	US
Information Quality	**0.751**			
Service Quality	0.340	**0.814**		
System Quality	0.661	0.376	**0.763**	
User Satisfaction	0.516	0.400	0.478	**0.764**

Pada tabel 5.7 *Farnell Lacker Criteration* dapat dijelaskan nila tertinggi dengan variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) yaitu 0.763, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) yaitu 0.751, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) yaitu 0.814 dan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yaitu 0.764.

Berdasarkan tabel 5.7 bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai *Farnell Lacker Criteration* tertinggi pada konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pernyataan mampu di prediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.6 dan 5.7 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *Discriminant Validity* yaitu dengan menggunakan nilai *Cross Loading.* Suatu indikator dikatakan memenuhi *Discriminant Validity* jika nilai *Cross Loading* > 0.70 [86]. Seperti pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 *Cross Loading*

	SQ (X1)	IQ (X2)	SEQ (X3)	US (Y)
SQ1	**0.719**	0.411	0.225	0.359
SQ2	**0.775**	0.491	0.375	0.399
SQ3	**0.820**	0.555	0.254	0.366
SQ4	**0.774**	0.555	0.361	0.436
SQ5	**0.723**	0.521	0.253	0.368
IQ1	0.519	**0.723**	0.188	0.358
IQ2	0.476	**0.784**	0.263	0.251
IQ3	0.456	**0.742**	0.284	0.209
IQ4	0.510	**0.761**	0.260	0.374
IQ5	0.521	**0.742**	0.279	0.366
SEQ1	0.456	0.393	**0.856**	0.411
SEQ2	0.280	0.224	**0.824**	0.308
SEQ3	0.214	0.252	**0.762**	0.438
SEQ4	0.319	0.256	**0.860**	0.322
SEQ5	0.222	0.239	**0.761**	0.303
US1	0.204	0.286	0.394	**0.733**
US2	0.417	0.408	0.310	**0.750**
US3	0.414	0.430	0.347	**0.757**
US4	0.407	0.405	0.221	**0.783**
US5	0.348	0.418	0.261	**0793**

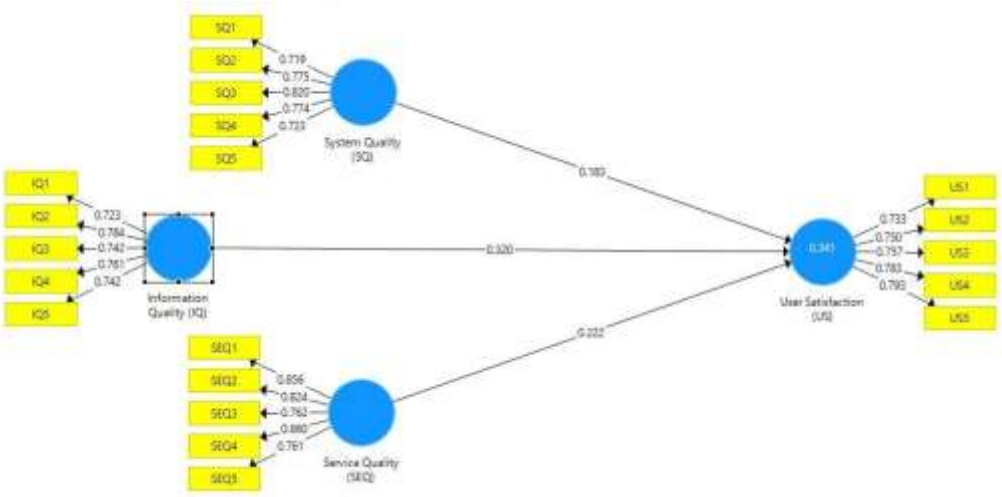
Berdasarkan tabel 5.8 *Cross Loading* diatas dapat dilihat bahwa semua *loading* indikator terhadap konstruk > *Cross Loading*-nya. Maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil tabel 5.8 yang diberi tanda yaitu semua *loading* indikatornya telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

5.3. MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Pengujian *inner model* dilakukan dengan melihat R-*Square* dimana digunakan untuk menguji pengaruh antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

5.3.1. Nilai R-*Square*

Nilai R-*Square* dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klarifikasi nilai R2 yaitu 0,67 (substansial), 0,33 (*moderate*/sedang), 0,19 (lemah) [87]. Berikut hasil uji data nilai R-*Square*



Gambar 5.1 *Output* R-*Square Adjusted*

Tabel 5.9 Nilai R-*Square* dan R-*Square Adjusted*

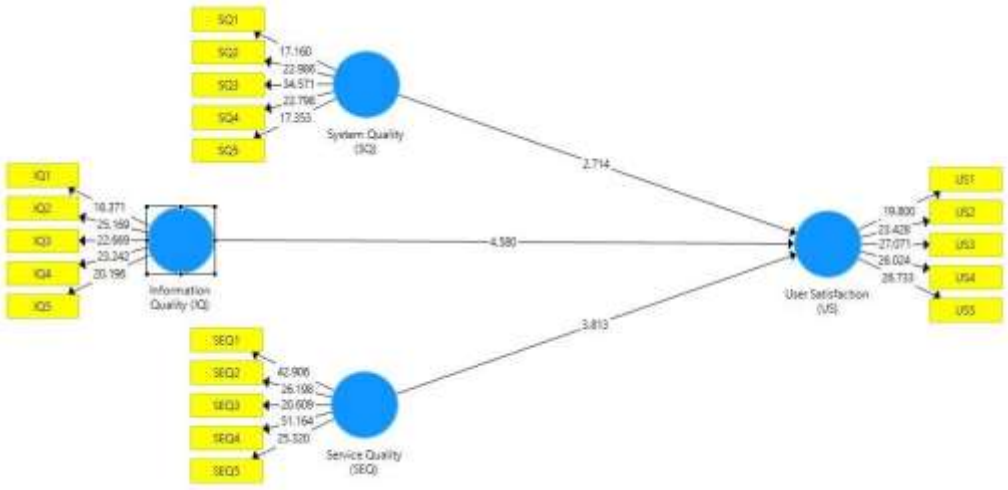
Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
User Satisfaction	0.341	0.334

Berdasarkan dari tabel 5.9 nilai adjusted R2 dari variabel independen "*System Quality*" , "*Information Quality*" dan "*Service Quality*" terhadap variabel dependen "*User Satisfaction*" adalah sebesar 0.334. Nilai ini dikategorikan *moderate*/sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *moderate* terhadap variabel dependen.

5.4. UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, langkah selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai koefesien path atau inner model menunjukan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping* [88].

Pada langkah terakhir, uji hipotesis menggunakan aplikasi SmartPLS dengan melihat hasil nilai *bootstrapping*. Uji ini dilakukan untuk memilih menu *calculate* dan setelah itu akan tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping,* maka data yang digunakan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.



Gambar 5.2 Output Bootstrapping

Berdasarkan dari gambar 5.2, pada penelitian ini terdapat 4 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Untuk melakukan tes ini hipotesis digunakan dua kriteria yaitu *Path Coefficient* dan nilai T-Statistik. Kriteria nilai *Path Coefficient* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya adalah searah, dan jika nilai *Path Coefficient* adalah *negative*,

maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah dan nilai kriteria nilai T-Statistik adalah > 1,96 dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas atau signifikasi (P *Value)* > 0,5 [82]. Seperti pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Nilai Path Coefficient

Hipotesis	Hubungan	Original Sampel (O)	T-Statistik (O/STDEV)	P Value	Hasil
H1	**X1 (System Quality) -> Y (User Satisfaction)**	0.183	2.714	**0.007**	**Diterima**
H2	**X2 (Information Quality) -> Y (User Satisfaction)**	0.320	4.580	**0.000**	**Diterima**
H3	**X3 (Service Quality) -> Y (User Satisfaction)**	0.222	3.813	**0.000**	**Diterima**

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis **H1** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sampel 0,183 (positif), nilai T-Statistik konstruk adalah sebesar 2,714 (>1,96) dan nilai P *Value* memenuhi syarat yaitu 0,007 (<0,05). Sehingga H1 pada penelitian ini **Diterima**.
2. Hipotesis **H2** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sampel 0,320 (positif), nilai T-Statistik konstruk

adalah sebesar 4,580 (>1,96) dan nilai P *Value* memenuhi syarat yaitu 0,000 (<0,05). Sehingga H2 pada penelitian ini **Diterima**.

3. Hipotesis **H3** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sampel 0,222 (positif), nilai T-Statistik konstruk adalah sebesar 3,813 (>1,96) dan nilai P *Value* memenuhi syarat yaitu 0,000 (<0,05). Sehingga H2 pada penelitian ini **Diterima**.