

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari Responden. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan *website* Perumdam Tirta Mayang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner penelitian melalui *Google form* dan disebar secara *Online* melalui Media Sosial seperti *WhatsApp*, dan *Instagram* kepada pengunjung atau pengguna yang pernah mengakses *website* Perumdam Tirta Mayang. Kuisisioner telah disebar dari Tanggal 21 Desember 2023 hingga tanggal 10 Januari 2024. Jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner sebanyak 378, dan jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 375 responden. Adapun profil responden yang telah berpartisipasi sebagai berikut:

#### 5.2 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yang pernah menggunakan atau mengunjungi *website* Perumdam Tirta Mayang terdiri dari laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

**Tabel 5. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-Laki	159	42,1%
2	Perempuan	219	57,9%

Total	378	100%
-------	-----	------

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dengan jenis kelamin perempuan memiliki frekuensi tertinggi yakni sebanyak 219 responden dengan persentase 57,9%.

### 5.2.1 Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden yang pernah menggunakan atau mengunjungi *website* Perumdam Tirta Mayang dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

**Tabel 5. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1	< 20	29	7,7%
2	21 - 25	177	46,8%
3	25 - 30	141	37,3%
4	>31	31	8,2%
Total		378	100%

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dengan usia 21-25 memiliki frekuensi tertinggi yakni sebanyak 177 responden dengan persentase 46,8%.

### 5.2.2 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa status pekerjaan responden yang pernah menggunakan atau mengunjungi *website* Perumdam Tirta Mayang dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

**Tabel 5. 3 Profil Responden Berdasarkan pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
1	Mahasiswa/Mahasiswi	158	41,8%
2	PNS/ASN	90	23,8%
3	Karyawan Swasta	2	0,5%
4	Wiraswasta/Wirausaha	107	28,3%
5	Pelajar	19	5%
6	IRT	2	0,5%
Total		378	100%

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dengan status mahasiswa atau mahasiswi memiliki frekuensi tertinggi yakni sebanyak 158 responden dengan persentase 41,8%.

### **5.3 PENGUJIAN MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)**

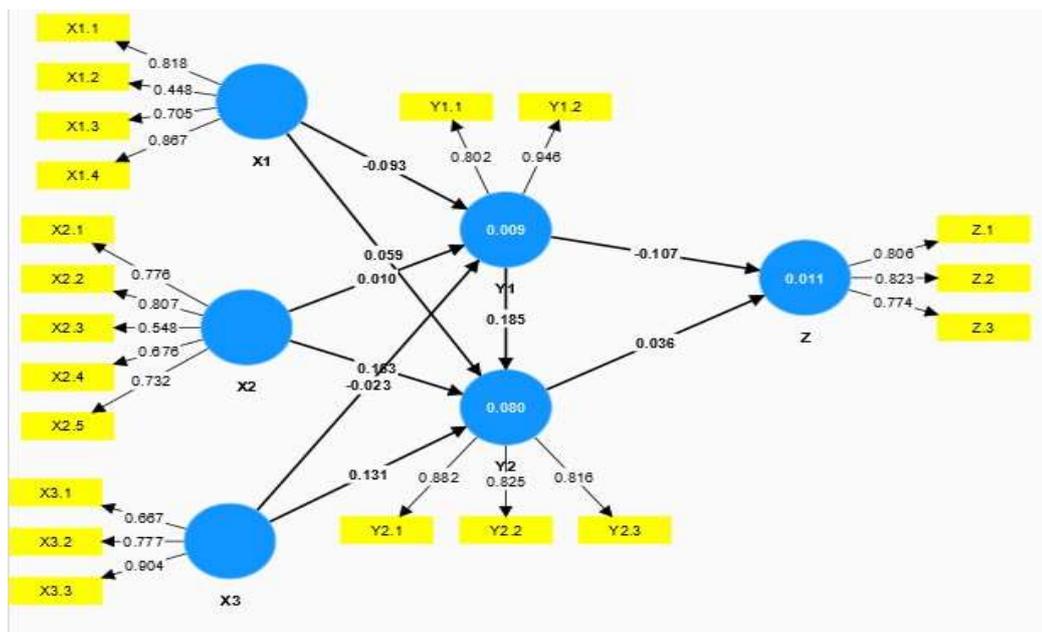
Evaluasi model SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah pernyataan kuisisioner penelitian valid atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah kuisisioner yang digunakan dapat di gunakan sesuai dengan fungsinya dan mengukur suatu variabel dalam penelitian. Uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji AVE dan uji reliabilitas ini dilakukan untuk pengujian model pengukuran atau *outer model*.

### 5.3.1 Uji Validitas

#### a. Validitas Konvergen

*Convergent validity* menunjukkan tingkatan sejauh mana hasil pengukuran suatu konsep berhubungan dengan hasil pengukuran dengan konsep lain yang secara teoritis harus berkorelasi positif. *Convergent validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score* atau *component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS.

Uji validitas konvergen dalam PLS reflektif dinilai berdasarkan *loading factor*, *Outer loading* diperoleh dengan cara klik *outer loading* hasil *Calculate PLS Algorithm*. Jika nilai *outer loading* lebih dari 0,7, maka memenuhi kriteria *covenrgentt validity*[38]. Berikut hasil pengujiannya:

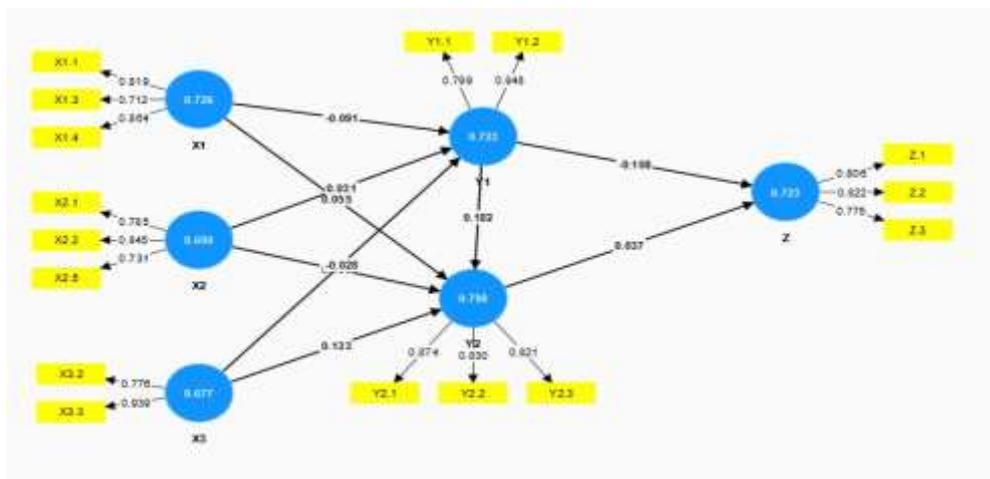


Gambar 5. 1 Model Smart PLS

**Tabel 5. 4 Loading Factor**

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z
X1.1	0.818					
X1.2	0.448					
X1.3	0.705					
X1.4	0.867					
X2.1		0.776				
X2.2		0.807				
X2.3		0.548				
X2.4		0.676				
X2.5		0.732				
X3.1			0.667			
X3.2			0.777			
X3.3			0.904			
Y1.1				0.802		
Y1.2				0.946		
Y2.1					0.882	
Y2.2					0.825	
Y2.3					0.816	
Z.1						0.806
Z.2						0.823
Z.3						0.774

Berdasarkan tabel diatas masih terdapat indikator yang belum memenuhi syarat nilai *loading factor* yang lebih dari 0,70. Yakni X1.2, X2.3, X2.4, X3.1. Maka variabel tersebut tingkat validitasnya rendah, sehingga harus dikeluarkan dari model keseluruhan. Berikut hasil pengujian ulang:



**Gambar 5. 2 Model Smart PLS**

**Tabel 5. 5 Loading Factor Pengujian kedua**

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z
X1.1	0.819					
X1.3	0.712					
X1.4	0.864					
X2.1		0.785				
X2.2		0.845				
X2.5		0.731				
X3.2			0.776			
X3.3			0.939			

Y1.1				0.799		
Y1.2				0.948		
Y2.1					0.874	
Y2.2					0.83	
Y2.3					0.821	
Z.1						0.806
Z.2						0.822
Z.3						0.775

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai  $>0,7$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen. karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

b. Validitas diskriminan

Setelah melakukan uji *convergent validity*, kemudian melakukan uji *discriminant validity*. 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 konstraknya. untuk setiap variabel laten, varians yang dimiliki oleh blok indikatornya lebih besar dibandingkan varians yang dimilikinya terhadap variabel laten lainnya[39].

**Tabel 5. 6 Nilai Cross Loading**

<b>Discriminant validity-Cross loadings</b>						
	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z
X1.1	0.819	0.038	-0.018	-0.089	0.004	0.129
X1.3	0.712	-0.046	-0.004	-0.049	0.027	0.097
X1.4	0.864	0.04	0.06	-0.074	0.07	0.092
X2.1	0.001	0.785	0.05	0.075	0.131	0.058
X2.2	0.006	0.845	-0.023	0.002	0.16	0.002
X2.5	0.059	0.731	0.047	-0.018	0.112	0.002
X3.2	0.017	-0.014	0.776	-0.026	0.074	0.015
X3.3	0.02	0.043	0.939	-0.025	0.141	0.021
Y1.1	-0.031	-0.011	-0.025	0.799	0.13	-0.029
Y1.2	-0.108	0.044	-0.027	0.948	0.175	-0.124
Y2.1	0.081	0.193	0.128	0.158	0.874	0.002
Y2.2	-0.012	0.141	0.123	0.125	0.830	0.017
Y2.3	0.031	0.085	0.08	0.166	0.821	0.03
Z.1	0.081	0.095	0.017	-0.075	0.027	0.806
Z.2	0.141	0	0.018	-0.093	0.014	0.822
Z.3	0.085	-0.032	0.016	-0.075	-0.001	0.775

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki *loading factor* atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabelnya dibandingkan ke variabel lainnya yaitu X1.1, X1.2, X1.4, X2.1, X2.2, X2.5, X3.2, X3.3, Y1.1, Y1.2, Y2.1, Y2.2, Y2.3, Z1.1, Z1.2 dan Z1.3 yang bahwa syarat uji *discriminant validity* terpenuhi atau

memiliki model yang baik.

c. Uji *Average Variance Extracted* (AVE)

AVE adalah rerata persentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang diestimasi melalui *loading standardize* indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS. AVE dihitung sebagai rerata akar *standardize loading factor* (akar korelasi berganda) yang dibagi dengan jumlah indikator. Jadi dapat disimpulkan AVE adalah rerata akar *loading factor*. Uji AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel manifest yang dapat dikandung oleh konstruk laten maka semakin besar representasi indikator terhadap konstruk latennya. jika nilai AVE lebih dari 0,5 maka memenuhi kriteria[38].

**Tabel 5. 7 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)**

<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
0.641
0.622
0.742
0.768
0.709
0.642

Berdasarkan tabel 5.7 diatas didapatkan bahwa seluruh nilai AVE dari masing-masing variabel laten memiliki nilai diatas 0,50. Dan paling tinggi dimiliki oleh variabel Y1 Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten valid dan dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Item pernyataan yang telah dilakukan uji validitas dan hasilnya valid, maka dapat dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan yang biasanya menggunakan kuesioner. Alat

ukur dapat dinilai reliabel atau andal apabila jawaban dari pertanyaan tetap konsisten ketika terjadi pengulangan pengukuran. Dalam penggunaan SEM- PLS, tingkat reliabilitas suatu variabel bisa diketahui melalui *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach's alpha* lebih dari 0,6 dan nilai *composite reliability* harus sama dengan atau lebih besar dari 0,6 [39].

**Tabel 5. 8 Hasil uji reliabilitas**

<b>Item</b>	<b><i>Cronbach's alpha</i></b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Keterangan</b>
X1	0.726	0.768	Reliabel
X2	0.699	0.720	Reliabel
X3	0.677	0.851	Reliabel
Y1	0.723	0.935	Reliabel
Y2	0.798	0.827	Reliabel
Z	0.723	0.733	Reliabel

Pada tabel 5.8 *reliability* diatas dapat dijelaskan variabel kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), variabel kualitas layanan (*Service Quality*), variabel penggunaan (*Use*), variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dan variabel manfaat bersih (*Net Benefits*) memiliki nilai *Cronbach's alpha* besar dari 0,60 dan *composite reliability* lebih dari 0,6 maka seluruh item variabel dinyatakan reliabel.

#### **5.4 PENGUKURAN MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)**

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *Outer Model* (uji validitas dan

reliabilitas) langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *Inner Model* (model struktural). Adapun tahapan evaluasi dilakukan dengan melihat kriteria nilai *R-Square* dan nilai Signifikansi. Pilih menu utama *calculate*, lalu pilih *bootstrapping*[40].

#### 5.4.1 Uji *R-Square* ( $R^2$ )

Uji *R-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. *R-square*, juga disebut koefisien determinasi adalah ukuran pengaruh keseluruhan model struktural[39]. Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Dalam penelitian ini digunakan nilai *R square adjusted* (*adjusted R<sup>2</sup>*), karena memiliki lebih dari dua variabel bebas, yang didapatkan dari olah data dengan SmartPLS 4.0. berikut adalah tabel yang diperoleh setelah data diolah.

**Tabel 5. 9 Nilai R2**

R-Square-Overview		
	R-square	R-square adjusted
Y1	0.01	0.002
Y2	0.081	0.071
Z	0.012	0.006

Menunjukkan bahwa nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dari variabel Y1 yakni penggunaan (*Use*) adalah sebesar 0,002 maka dapat diartikan bahwa tingkat pengaruh variabel *Information Quality* dan *System Quality* dan *Service Quality* terhadap variabel dependen *use* hanya sebesar 0,02 %. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar model. Kemudian nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dari variabel Y2 yakni kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) adalah sebesar 0,071 maka dapat diartikan bahwa tingkat pengaruh variabel *Information Quality* dan *System Quality* dan *Service*

*Quality* terhadap variabel *User Satisfaction* adalah sebesar 0,71% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar model. Selanjutnya untuk variabel *z* yakni manfaat bersih (*Net Benefit*) adalah sebesar 0,006 maka dapat diartikan bahwa tingkat pengaruh variabel *User Satisfaction* dan variabel *Use* terhadap variabel *Net Benefit* hanya sebesar 0,06% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh variabel diluar model.

## 5.5 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian model pengukuran dan model *structural*, selanjutnya melakukan pengujian hipotesis. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *independent* dengan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat hasil nilai *bootsrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Untuk membuktikan hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *T* statistik dan *P-value*. Hipotesis akan diterima jika nilai *T statistic* atau *T* hitung  $> T$  tabel dan Nilai *P-value*  $< 0,05$ [38]. Dengan nilai *T*- tabel dengan tingkat signifikansi 5%. Adapun nilai *T*-tabel yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 5. 10 T-tabel**

df	Tabel Distribusi t Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Two Tail	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
370		1,6489823	1,9663962	2,3364684	2,5891820	3,3170152
371		1,6489712	1,9663788	2,3364410	2,5891459	3,3169433
372		1,6489601	1,9663615	2,3364137	2,5891099	3,3168718

373		1,6489490	1,9663443	2,3363866	2,5890741	3,3168007
374		1,6489380	1,9663272	2,3363597	2,5890385	3,3167299

Df ( $a/2 ; n-k-1$ ) = ( $0,005/2 ; 375 - 3 - 1$ ) = ( $0,025;371$ )= 1,96 maka untuk suatu hipotesis apabila nilai T hitung  $> 1,96$  atau  $p\text{-value} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berikut tabel hasil uji yang diperoleh.

**Tabel 5. 11 Hasil Tes Hipotesis**

Hipotesis	Item	T statistics	P values	keterangan
H1	x1 -> y1	1.346	0.178	Ditolak
H2	x1 -> y2	0.778	0.437	Ditolak
H3	x2 -> y1	0.459	0.646	Ditolak
H4	x2 -> y2	2.997	0.003	Diterima
H5	x3 -> y1	0.568	0.57	Ditolak
H6	x3 -> y2	1.842	0.065	Ditolak
H7	y1 -> y2	3.345	0.001	Diterima
H8	y1 -> z	2.196	0.028	Diterima
H9	y2 -> z	0.532	0.595	Ditolak

Keterangan: Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

- 1) Pengujian H1 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 1,346 ( $< 1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0,178 ( $> 0,05$ ) menunjukkan bahwa X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y1, maka H1 ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fifi Alfisa Fitri dengan judul Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Peduli lindungi Dengan Menggunakan Model Delone & Mclean, dimana kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap pengguna[41].
- 2) Pengujian H2 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas sistem

(*System Quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*Use*). Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 0,778 (<1,96) dan nilai *p values* yaitu 0,437 (>0,05) menunjukkan bahwa X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y2, maka H2 ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Artama Fadila Giovani dan Dedy Rahman Prehanto dengan judul Penggunaan Metode Delone & Mclean Untuk Menilai Kesuksesan Sistem Informasi pada Website Daftar Wisuda Online “Dawine” Unesa, dimana kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna[42].

- 3) Pengujian H3 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas informasi (*Information Quality*) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 0,459 (<1,96) dan nilai *p values* yaitu 0,646 (>0,05) menunjukkan bahwa X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y1, maka H3 ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Artama Fadila Giovani dan Dedy Rahman Prehanto dengan judul Penggunaan Metode Delone & Mclean Untuk Menilai Kesuksesan Sistem Informasi pada Website Daftar Wisuda Online “Dawine” Unesa, dimana kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap pengguna[42]
- 4) Pengujian H4 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 2.997 (>1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.003 (<0,05) menunjukkan bahwa X2 berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Y1, maka H4 diterima.

- 5) Pengujian H5 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas layanan (*Service Quality*) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 0.568 ( $<1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0.57 ( $>0,05$ ) menunjukkan bahwa X3 tidak berpengaruh terhadap Y1, maka H5 ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Artama Fadila Giovani dan Dedy Rahman Prehanto dengan judul Penggunaan Metode Delone & Mclean Untuk Menilai Kesuksesan Sistem Informasi pada Website Daftar Wisuda Online “Dawine” Unesa, dimana kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap pengguna[42].
- 6) Pengujian H6 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas layanan (*Service Quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 1.842 ( $<1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0.065 ( $>0,05$ ) menunjukkan bahwa X3 tidak berpengaruh terhadap Y2, maka H6 ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Nico Stephanus Kuncoro dengan judul Penerapan Model Delone & Mclean Untuk Menganalisis Kesuksesan Website Repositori Universitas Dinamika, dimana kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap pengguna [43].
- 7) Pengujian H7 pada model struktural menyatakan bahwa pengguna (*Use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 3.345 ( $<1,96$ ) dan

nilai *p values* yaitu 0.001(<0,05) menunjukkan bahwa Y1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y2, maka H7 diterima.

- 8) Pengujian H8 pada model struktural menyatakan bahwa penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*). Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 2.196 (>1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.028(<0,05) menunjukkan bahwa Y1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Z, maka H8 diterima.
- 9) Pengujian H9 pada model struktural menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih (*Net Bennefit*). Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 0.532 (<1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.595(>0,05) menunjukkan bahwa Y2 tidak berpengaruh signifikan terhadap Z, maka H9 ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah di lakukan Rachmawati Sunaringtyas Sarkoro dan Wika Dewanta dengan judul Peningkatan Kualitas Pelayanan Toko Hijab Amira Surakarta Dengan Menggunakan Aplikasi Fashion Hijab Berbasis Android, dimana kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat[44].