

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas proses pengumpulan data yang dilakukan. Dibagian awal bab ini akan dijelaskan mengenai deskripsi umum objek penelitian, selanjutnya akan dijelaskan mengenai profil dari responden, bagaimana proses analisis data yang telah dikumpulkan dan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0*.

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data pada penelitian ini di laksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* yang disebarkan kepada responden mulai dari tanggal 3 Januari 2025 sampai dengan 14 Januari 2025 dan didapat 385 responden pengguna *Website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.

5.2 PROFIL RESPONDEN

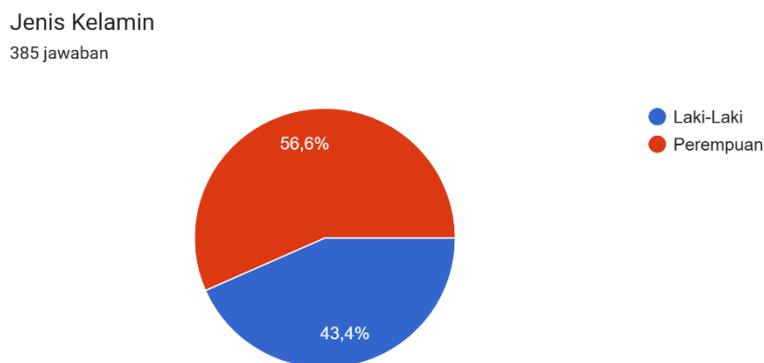
5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan *Website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi terdiri dari Perempuan dan Laki-laki dapat dilihat pada **Tabel 5.1**.

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	167	43,4%
Perempuan	218	56,6%
Total Jumlah	385	100%

Berdasarkan **Tabel 5.1** diatas, berikut dalam bentuk diagram responden berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 5. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden

Pada **Tabel dan Gambar 5.1** menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 218 dengan presentase 56,6% sedangkan responden laki-laki sebanyak 167 dengan presentase sebanyak 43,4%.

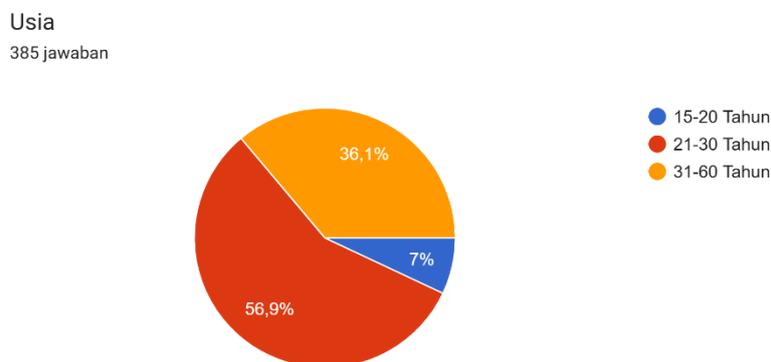
5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia pada pengguna yang menggunakan Website Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi terdiri dari Perempuan dan Laki-laki dapat dilihat pada **Tabel 5.2**.

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
15-20 Tahun	27	7%
21-30 Tahun	219	56,9%
31-60 Tahun	139	36,1%
Total Jumlah	385	100%

Berdasarkan **Tabel 5.2** diatas, berikut dalam bentuk diagram responden berdasarkan usia.



Gambar 5. 2 Diagram Lingkaran Umur Responden

Pada **Tabel dan Gambar 5.2** menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan umur adalah responden dengan rentan umur 21-30 Tahun dengan jumlah 219 responden dengan presentase 56,9%, pada rentan umur dibawah 15-20 tahun dengan jumlah 27 responden dengan presentase 7%, dan pada rentan umur dibawah 31-60 tahun dengan jumlah 139 responden dengan presentase 36,1%.

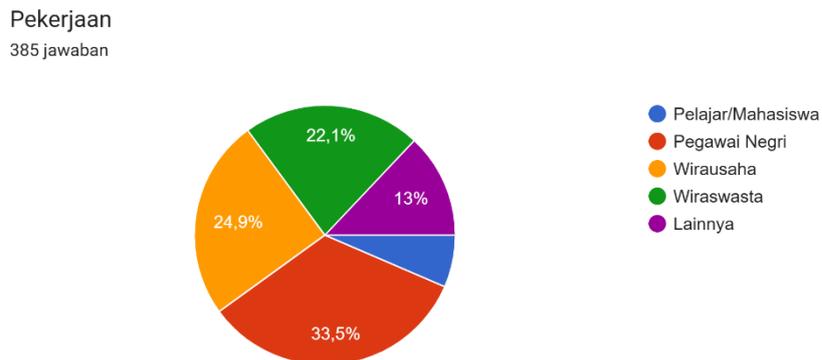
5.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan pada pengguna yang menggunakan Website Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi terdiri dari Perempuan dan Laki-laki dapat dilihat pada **Tabel 5.3**.

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/ Mahasiswa	25	6,5%
Pegawai Negri	129	33,5%
Wirasaha	96	24,9%
Wiraswasta	85	22,1%
Lainnya	50	13%
Total Jumlah	385	100%

Berdasarkan **Tabel 5.3** diatas, berikut dalam bentuk diagram responden berdasarkan pekerjaan.



Gambar 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada **Tabel dan Gambar 5.3** menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan pekerjaan rata-rata dari pegawai negri dengan jumlah 129 responden dengan persentase 33.5% dan sedikit ditemukan pengguna yang memiliki pekerjaan sebagai lainnya.

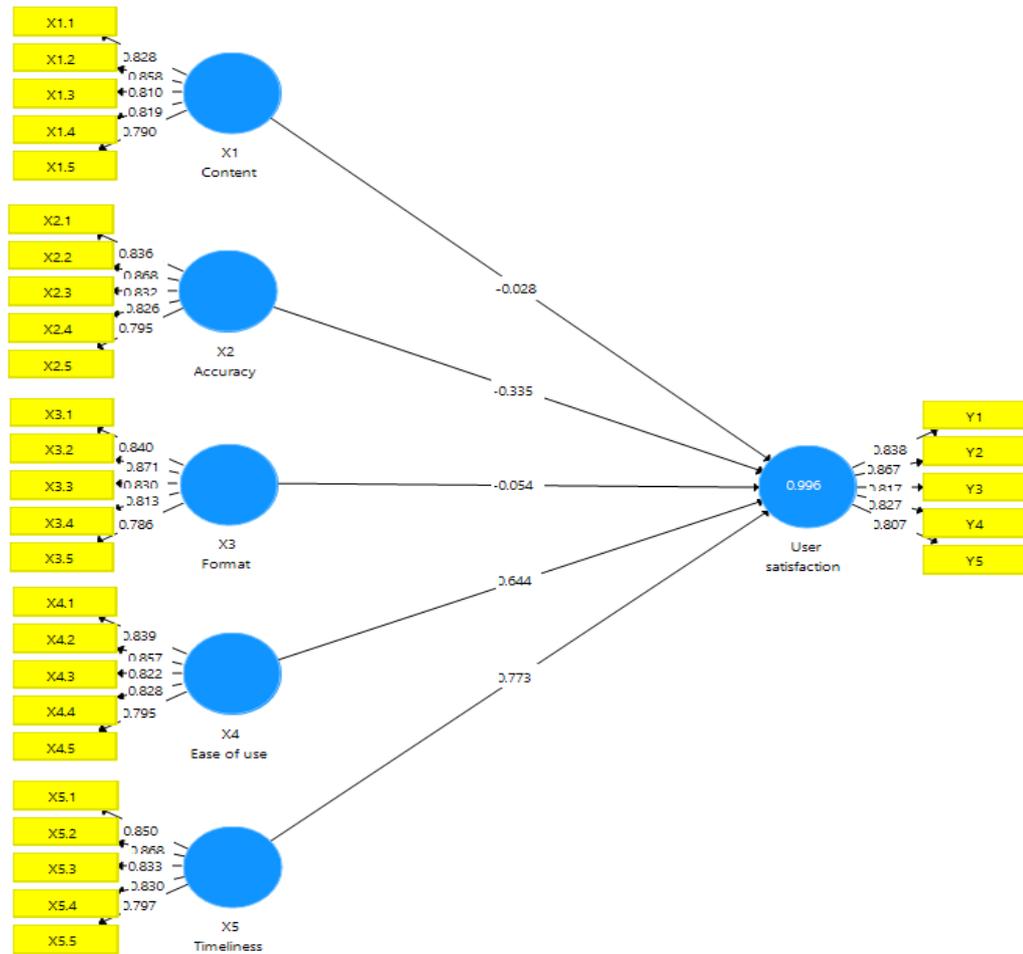
5.3 ANALISIS MODEL PENGUKURAN (*MEASUREMENT MODEL*)

5.3.1 Uji Validitas

Suatu instrumen dapat dikatakan baik jika mempunyai validitas dapat memenuhi nilai yang telah ditentukan. Dalam melakukan uji validitas dapat dilakukan evaluasi terhadap *construct validity* melalui Validitas Konvergen (*Covergent Validity*) dan Validitas Deskriminan (*Discriminant Validity*).

5.3.1.1 uji validitas konvergen (*convergent validity*)

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen digunakan untuk membuktikan bahwa pernyataan – pernyataan pada setiap variabel laten pada penelitian ini dapat dipahami oleh responden dengan cara yang sama seperti yang dimaksud peneleiti. Dasar pengambilan keputusan untuk penilaian validitas konvergen adalah nilai faktor loading harus lebih besar dari 0,7 [35].



Gambar 5. 4 Model SmartPls

Berikut ini hasil korelasi antara indikator dengan konstruknya menunjukkan nilai *Outer Loading* :

Tabel 5. 4 Outer Loading

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0,828					
X1.2	0,858					
X1.3	0,810					
X1.4	0,819					
X1.5	0,790					
X2.1		0,836				
X2.2		0,868				

X2.3		0,832				
X2.4		0,826				
X2.5		0,795				
X3.1			0,840			
X3.2			0,871			
X3.3			0,830			
X3.4			0,813			
X3.5			0,786			
X4.1				0,839		
X4.2				0,857		
X4.3				0,822		
X4.4				0,828		
X4.5				0,795		
X5.1					0,850	
X5.2					0,868	
X5.3					0,833	
X5.4					0,830	
X5.5					0,797	
Y1						0,838
Y2						0,867
Y3						0,817
Y4						0,827
Y5						0,807

Menilai validitas dari konstruk diatas dengan melihat nilai *loading factor*, suatu model konstruk dikatakan baik apabila *outer loading* > 0,7 yang dapat dilihat pada **Tabel 5.5**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *outer loading* pada penelitian ini sudah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

5.3.1.2 uji validitas diskriminan (*discriminant validity*)

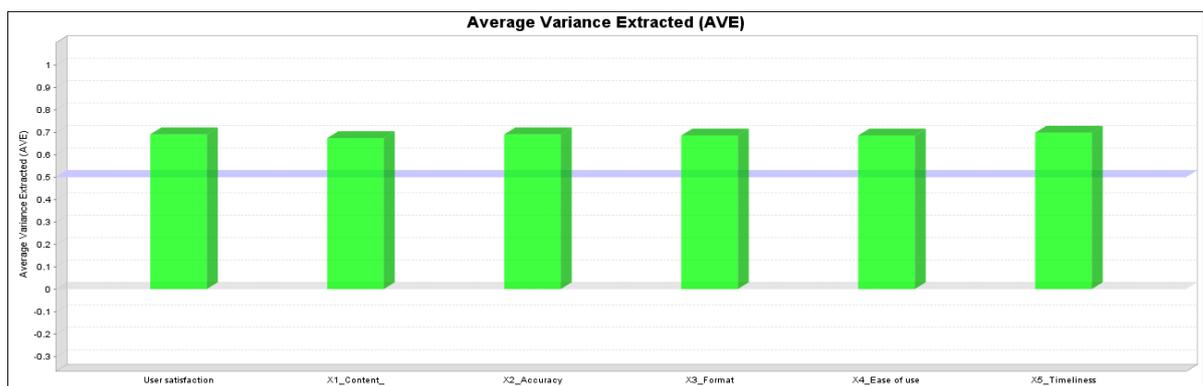
Validitas diskriminan dinilai berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE), nilai *Fornell Lacker Criterion* dan nilai *cross loading* dari setiap konstruk. *Average Variance Extracted* (AVE) harus memiliki nilai lebih besar dari 0,5 agar validitas diskriminan dapat dikatakan baik. Variabel yang memenuhi asumsi validitas diskriminan adalah variabel yang memiliki nilai *cross loading* lebih besar dari 0,7, selain mengamati nilai *cross loading* dan AVE, metode lain untuk menilai

validitas diskriminan adalah dengan *Fornell Lacker Criterion* yang membandingkan nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya, apabila nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan lebih besar dari 0,7 maka dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik [36].

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

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Content(X1)	0,675
Accuracy(X2)	0,691
Format(X3)	0,686
Ease of use(X4)	0,686
Timeliness(X5)	0,698
User satisfaction	0,691

Analisis dengan menggunakan software *SmartPLS* Versi 3 dapat menyertakan grafik *SmartPLS*. *SmartPLS* memberi indikasi dari warna grafik nilai berwarna hijau (dapat ditoleransi). Analisis grafik dapat dilihat pada **Gambar 5.5**.



Gambar 5. 5 Grafik *Average Variance Extracted* (AVE)

Berdasarkan tabel dan **Gambar 5.6** terbukti bahwa nilai AVE pada variabel *Content* (0,675), *Accuracy* (0,691), *Format* (0,686), *Ease of use* (0,686), *Timeliness*

(0,698), dan *user satisfaction*(0,691) memiliki nilai yang lebih besar dari 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi validitas diskriminan.

Tabel 5. 6 Fornell-Lacker Criterion

	Content	Accuracy	Format	Ease of use	Timeliness	User satisfaction
Content (X1)	0,821					
Accuracy (X2)	0,957	0,831				
Format (X3)	0,957	0,989	0,828			
Ease of use(X4)	0,952	0,985	0,988	0,828		
Timeliness(X5)	0,949	0,980	0,985	0,976	0,836	
User satisfaction(Y)	0,945	0,975	0,985	0,988	0,993	0,831

Pada **Tabel 5.6 Fornell Lacker Criterion** dapat dijelaskan bahwa nilai yang tertinggi dengan variabel *Content* (0.821), *Accuracy* (0.831), *Format* (0.828), *Ease of use* (0.828), *Timeliness* (0.836) dan *User satisfaction* (0.831).

Berdasarkan **Tabel 5.6** terlihat bahwa nilai Fornell Lacker Criterion menunjukkan nilai akar kuadrat AVE seluruh variabel lebih besar dari 0,7. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel laten yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai validitas diskriminan yang baik.

Selain menggunakan nilai AVE, metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui discriminant validity yaitu dengan mengukur dicriminant validity

dengan menggunakan nilai cross loading. Cross loading dikatakan valid apabila nilainya 0.7.

Tabel 5. 7 Cross Loading

	Content	Accuracy	Format	Ease of use	Timeliness	User satisfaction
X1.1	0,828	0,820	0,816	0,820	0,814	0,812
X1.2	0,858	0,833	0,825	0,837	0,810	0,813
X1.3	0,810	0,753	0,759	0,754	0,752	0,752
X1.4	0,819	0,777	0,780	0,768	0,772	0,770
X1.5	0,790	0,743	0,743	0,726	0,745	0,732
X2.1	0,808	0,836	0,842	0,839	0,825	0,830
X2.2	0,831	0,868	0,854	0,855	0,845	0,842
X2.3	0,797	0,832	0,821	0,809	0,820	0,809
X2.4	0,791	0,826	0,820	0,798	0,817	0,806
X2.5	0,750	0,795	0,774	0,791	0,764	0,767
X3.1	0,807	0,845	0,840	0,847	0,817	0,824
X3.2	0,836	0,868	0,871	0,862	0,853	0,859
X3.3	0,796	0,823	0,830	0,811	0,823	0,818
X3.4	0,789	0,795	0,813	0,795	0,803	0,793
X3.5	0,732	0,764	0,786	0,774	0,783	0,782
X4.1	0,816	0,830	0,829	0,839	0,824	0,828
X4.2	0,818	0,849	0,843	0,857	0,843	0,845
X4.3	0,785	0,806	0,815	0,822	0,782	0,793
X4.4	0,780	0,811	0,819	0,828	0,811	0,823
X4.5	0,743	0,781	0,784	0,795	0,780	0,800
X5.1	0,806	0,831	0,841	0,837	0,850	0,849
X5.2	0,816	0,838	0,848	0,841	0,868	0,863
X5.3	0,782	0,811	0,823	0,817	0,833	0,835
X5.4	0,794	0,818	0,814	0,802	0,830	0,813
X5.5	0,765	0,796	0,791	0,778	0,797	0,786
Y1	0,810	0,834	0,843	0,826	0,846	0,838
Y2	0,813	0,840	0,854	0,862	0,849	0,867
Y3	0,788	0,807	0,815	0,818	0,805	0,817
Y4	0,777	0,801	0,801	0,814	0,825	0,827
Y5	0,741	0,772	0,778	0,783	0,800	0,807

Hasil dari cross loading pada **Tabel 5.8** menunjukkan bahwa nilai setiap indikator-indikator variabel lebih besar dari 0,7. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel laten sudah memiliki validitas deskriminan yang baik dari indikator blok lainnya.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Untuk menguji tingkat reliabilitas maka evaluasi terhadap nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari setiap variabel yang terdapat dalam instrumen

penelitian. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yang berada diatas 0,7 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel [37].

Tabel 5. 8 Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Content	0,879	0,912	<i>Reliable</i>
Accuracy	0,888	0,918	<i>Reliable</i>
Format	0,885	0,916	<i>Reliable</i>
Ease of use	0,885	0,916	<i>Reliable</i>
Timeliness	0,892	0,920	<i>Reliable</i>
User satisfaction	0,888	0,918	<i>Reliable</i>

Pada **Tabel 5.8** Reliabilitas dapat disimpulkan bahwa nilai *Composite reliability* pada variabel *Content* (0,912), *Accuracy* (0,918), *Format* (0,916), *Ease of use* (0,916), *Timeliness* (0,920) dan *Use satitfaction* (0,918) telah berada diatas 0,7 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan *reliable* dan memenuhi kriteria.

Nilai *Cronbach alpha* pada **Tabel 5.8** juga menunjukkan bahwa nilai *Cronbach alpha* pada variabel *Content* (0,879), *Accuracy* (0,888), *Format* (0,885), *Ease of use* (0,885), *Timeliness* (0,892) dan *Use satitfaction* (0,888) berada diatas 0,7 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan *reliable* dan juga telah memenuhi kriteria.

Dapat disimpulkan bahwa nilai *crobanch's alpha* dan *composite reliability* memiliki realibilitas yang sudah sesuai dari batas minimum dan dapat diterima.

5.4 ANALISIS MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Model struktural menggambarkan hubungan antar konstruk laten berdasarkan pada teori [38]. Pengujian model struktural digunakan untuk melihat hubungan antar konstruk laten dengan *R-Square*.

5.4.1 Nilai R-Square

Nilai *R Square* (R^2) disebut juga sebagai koefisien determinasi yang menjelaskan seberapa jauh data dependen dapat dijelaskan oleh data independen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari penelitian yang diajukan.

Menurut Yamin dan Kurniawan menyatakan bahwa “Kriteria batasan nilai R^2 ini digolongkan dalam tiga klasifikasi, yaitu nilai R^2 diatas 0.67 sebagai *substantial* (kuat), 0.33 sebagai *moderate* (sedang), dan 0,19 sebagai *weak* (lemah)”[39].

Tabel 5. 9 R-Square

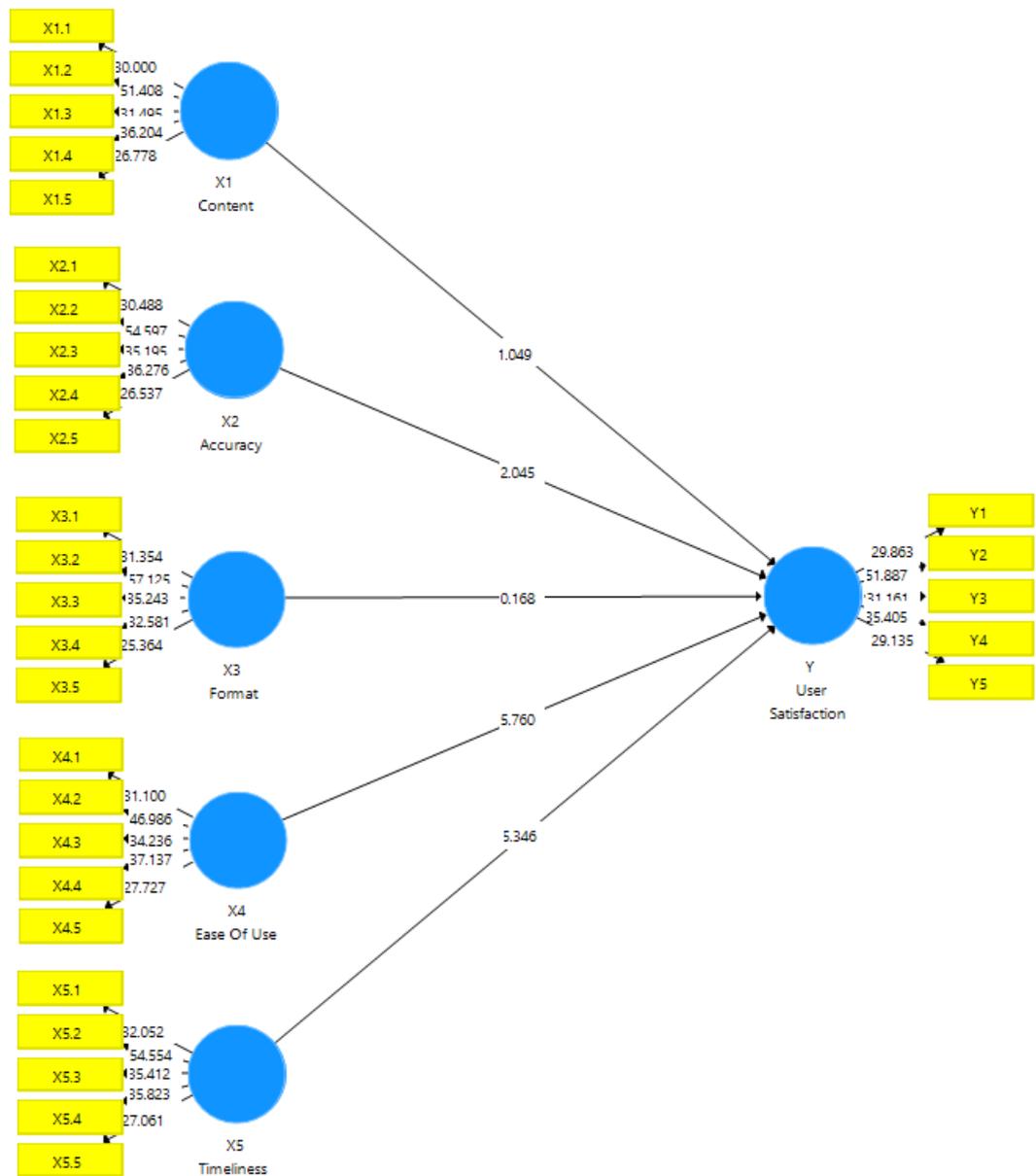
	R Square	R Square Adjusted
User satisfaction	0,996	0,996

Dari **Tabel 5.9** menunjukkan bahwa nilai *R-Square* pada *output* SmartPLS memperoleh nilai sebesar 0,996 Hal ini diketahui bahwa varian variabel niat untuk menggunakan *website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi mampu dijelaskan oleh variabel yang diteliti *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* yang diinterpretasikan sebesar 96% sedangkan nilai yang tersisa sebesar 4% dipengaruhi oleh faktor yang lain. Nilai ini dikategorikan *substantial* (kuat), maka dapat disimpulkan bahwa kelima

variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *subtansial* (kuat) terhadap variabel dependen.

5.5 UJI HIPOTESIS

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh nyata masing-masing variabel independen *Content, Accuracy, Format, Ease of use* dan *Timeliness* terhadap variabel dependen *User satisfaction*.



Gambar 5. 6 Output Bootstrapping

Dalam penelitian ini terdapat 5 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Semua hipotesis dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terlebih dahulu. Kriteria *original sample* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah dan jika nilai *original sample*

adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* adalah $>1,96$ dan nilai probabilitas/signifikansi (*P-Values*) $<0,05$ [40].

Tabel 5. 10 Path Coefficients

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hasil
X1-> Y	-0,028	1,049	0,295	Ditolak
X2 -> Y	-0,341	2,045	0,041	Diterima
X3 -> Y	-0,040	0,168	0,866	Ditolak
X4 -> Y	0,639	5,760	0,000	Diterima
X5-> Y	0,769	5,346	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian **H1** yaitu *Content* ke *User satisfaction* menunjukkan dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0,028 (Positif), nilai *T-statistic* 1,049 $<1,96$ dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,295 $>0,05$, sehingga H1 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan *content* (isi) pada *website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Amelia Agustin dan I Kadek Dwi Nuryana [41].
2. Pengujian **H2** yaitu *Accuracy* ke *User satisfaction* menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0,341 (Positif), nilai *T-statistic* 2,045 $>1,96$ dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0,041 $<0,05$, sehingga H2 pada penelitian ini **diterima**. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan

accuracy (akurat) pada *website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Desi Pibriana dan Lena Fitriyani [42].

3. Pengujian **H3** yaitu *Format* ke *User satisfaction* menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0,040 (Positif), nilai *T-statistic* 0,168 <1,96 dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,866 >0,05, sehingga H3 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan *format* (bentuk) pada *website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ninik Ayu Nopitasari dan Dwi Fatrianto Suyatno [43].
4. Pengujian **H4** yaitu *Ease of use* ke *User satisfaction* menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.639 (Positif), nilai *T-statistic* 5,760 >1,96 dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0,000 <0,05, sehingga H4 pada penelitian ini **diterima**. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan *Ease of use* (kemudahan pengguna) pada *website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Army Lattu , Sihabuddin , dan Wisuda Jatmiko [44].

5. Pengujian **H5** yaitu *Timeliness* ke *User satisfaction* menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0,769 (Positif), nilai *T-statistic* 5,346 >1,96 dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0,000 <0,05, sehingga H5 pada penelitian ini **diterima**. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan *Timeliness* (ketepatan waktu) pada *website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurmaini Dalimunthe, dan Cici Ismiati [45].

Kesimpulan dari pembahasan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 5. 11 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Hasil
H1	<i>Content</i> tidak berpengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap <i>User satisfaction</i>	Ditolak
H2	<i>Accuracy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User satisfaction</i> .	Diterima
H3	<i>Format</i> berpengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap <i>User satisfaction</i> ..	Ditolak
H4	<i>Ease of use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User satisfaction</i> .	Diterima
H5	<i>Timeliness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User satisfaction</i> .	Diterima