

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi Kopi Kenangan Kota Jambi dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 385 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 25 yang diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

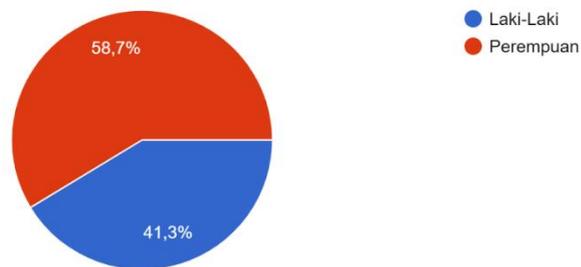
5.1.1 Jenis Kelamin

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

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	159	41,3%
Perempuan	226	58,7%
Total	385	100%

Jenis Kelamin
385 jawaban



Gambar 5. 1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel 5.1 dan gambar 5.1 diketahui bahwa jumlah responden Laki-Laki 159 orang 41,3,%, Perempuan 226 orang 58,7%.

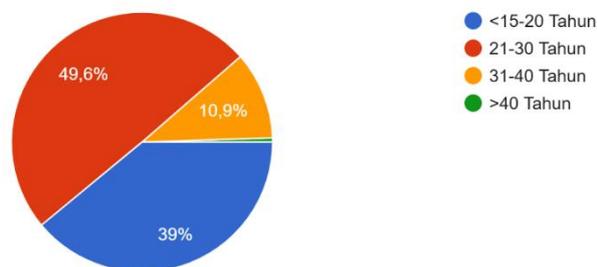
5.1.2 Usia

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2.

Tabel 5. 2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
15 – 20 Tahun	150	39%
21 – 30 Tahun	191	49,6%
31 – 40 Tahun	42	10,9%
> 40 Tahun	2	0,5%
Total	385	100%

Usia
385 jawaban



Gambar 5. 2 Usia Kelamin Responden

Berdasarkan tabel 5.2 dan gambar 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 15 – 20 Tahun 150 responden 39% 21 – 30 Tahun 191 responden 49,6%, 31 – 40 Tahun 42 responden 10,9%, > 40 Tahun 2 responden 0,5%.

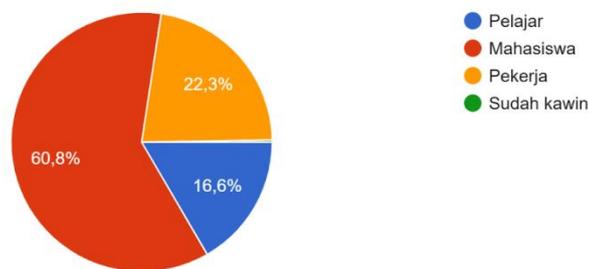
5.1.3 Status

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan status, dapat dilihat pada tabel 5.3 dan gambar 5.3.

Tabel 5. 3 Status Responden

Status	Frekuensi	Persentase
Pelajar	64	16,6%
Mahasiswa	234	60,7%
Pekerja	86	22,3%
Sudah Nikah	1	0,3%
Total	385	100%

Status
385 jawaban



Gambar 5. 3 Status Responden

Berdasarkan tabel 5.3 dan gambar 5.3 diketahui bahwa jumlah responden dengan kategori status Pelajar 64 responden 16,6%, Mahasiswa 234 responden 60,7%, Pekerja 86 responden 22,3%, Sudah Nikah 1 responden 0,3%.

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.

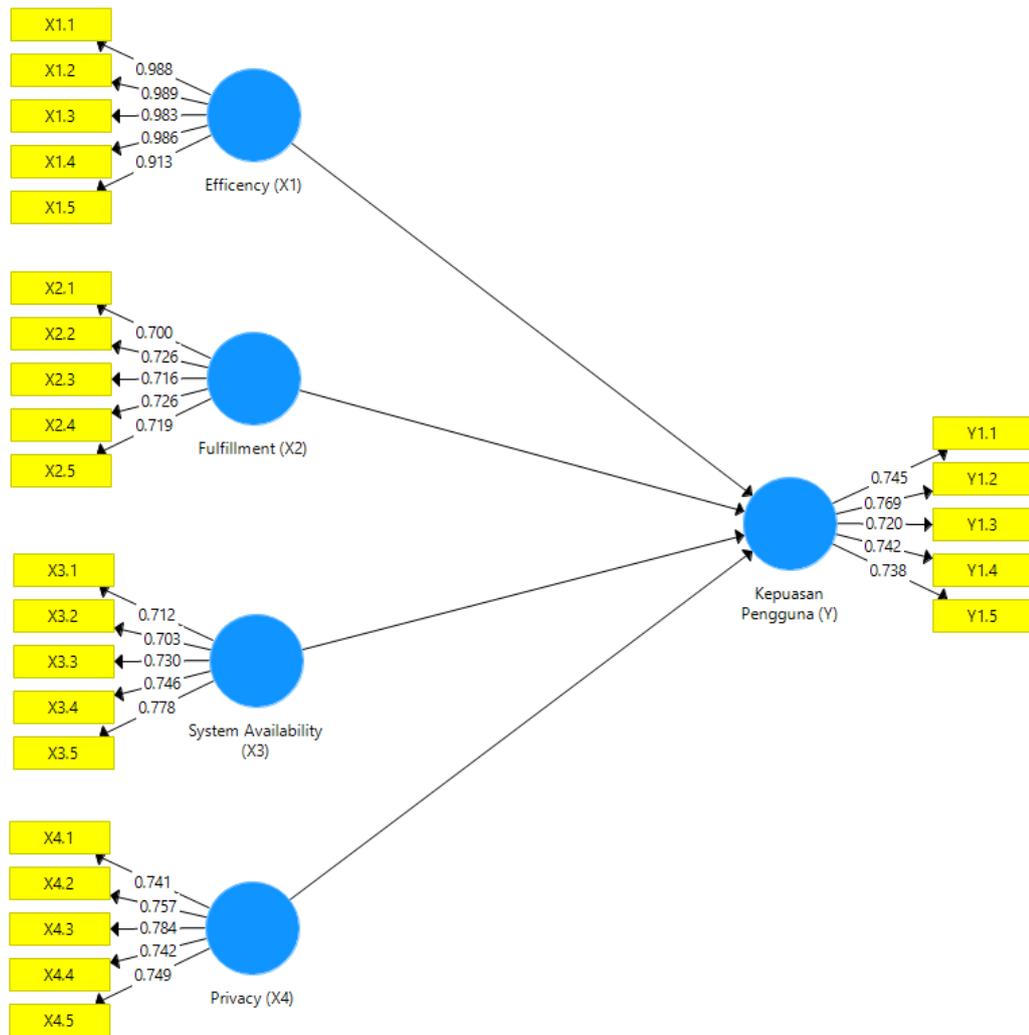
5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

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* [28].

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 [29]. Alasan menggunakan nilai *loading factor* $\geq 0,7$ dibandingkan $\geq 0,5$ dalam uji validitas konvergen adalah untuk memastikan bahwa indikator memiliki kontribusi yang signifikan terhadap konstruk yang diukur, Nilai $0,7$ digunakan karena menunjukkan korelasi yang lebih kuat antara indikator dan konstruk, sehingga memastikan bahwa indikator mampu merepresentasikan konstruk dengan lebih baik dibandingkan nilai $0,5$. Tujuan dari uji validitas konvergen dengan *loading factor* $\geq 0,7$ adalah untuk memastikan bahwa indikator-indikator dalam model benar-benar merepresentasikan konstruk yang diukur secara signifikan, sehingga dapat menghasilkan model yang valid, reliabel, dan mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara akurat. [29].

Structural equation modelling pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5. 4 Model Structural Equation Modelling

Pada gambar 5.4 sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *Structural equation modelling* pada penelitian ini terdiri dari 5 variabel dan terdiri dari 25 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)

	Efficiency (X1)	Fulfillment (X2)	System Availability (X3)	Privacy (X4)	Kepuasan Pengguna (Y)
X1.1	0.988				
X1.2	0.989				
X1.3	0.983				
X1.4	0.986				
X1.5	0.913				
X2.1		0.7			
X2.2		0.726			
X2.3		0.716			
X2.4		0.726			
X2.5		0.719			
X3.1			0.712		
X3.2			0.703		
X3.3			0.73		
X3.4			0.746		
X3.5			0.778		
X4.1				0.741	
X4.2				0.757	
X4.3				0.784	
X4.4				0.742	
X4.5				0.749	
Y1.1					0.745
Y1.2					0.769
Y1.3					0.72
Y1.4					0.742
Y1.5					0.738

Pada tabel 5.5 Seluruh nilai outer loading dan indikator pada Efficiency (X1) Fulfillment (X2), System Availability (X3), Privacy (X4), Kepuasan Pengguna (Y), memiliki angka > 0,7, sehingga setiap indikator pada masing-masing variabel telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dan tidak memerlukan eliminasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi persyaratan 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 lebih besar dari 0,7 [30]. Alasan menggunakan nilai loading factor $\geq 0,7$ dibandingkan $\geq 0,5$ dalam uji validitas konvergen adalah untuk memastikan bahwa indikator memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk laten yang diukur, sehingga meningkatkan keandalan dan validitas model [30].

Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5. 5 Nilai Uji Validitas Diskriminan (Cross Loadings)

	Efficiency (X1)	Fulfillment (X2)	System Availability (X3)	Privacy (X4)	Kepuasan Pengguna (Y)
X1.1	0.988	0.603	0.559	0.587	0.575
X1.2	0.989	0.612	0.566	0.589	0.575
X1.3	0.983	0.6	0.558	0.58	0.569
X1.4	0.986	0.632	0.585	0.603	0.591
X1.5	0.913	0.569	0.469	0.536	0.519
X2.1	0.461	0.7	0.528	0.515	0.567
X2.2	0.48	0.726	0.561	0.615	0.571
X2.3	0.404	0.716	0.581	0.517	0.523
X2.4	0.426	0.726	0.589	0.546	0.552
X2.5	0.453	0.719	0.565	0.513	0.518
X3.1	0.415	0.551	0.712	0.553	0.565
X3.2	0.378	0.567	0.703	0.525	0.528
X3.3	0.366	0.568	0.73	0.548	0.582
X3.4	0.42	0.582	0.746	0.572	0.624

X3.5	0.492	0.62	0.778	0.6	0.564
X4.1	0.434	0.538	0.569	0.741	0.611
X4.2	0.451	0.636	0.574	0.757	0.584
X4.3	0.476	0.536	0.594	0.784	0.583
X4.4	0.384	0.522	0.577	0.742	0.524
X4.5	0.495	0.613	0.565	0.749	0.614
Y1.1	0.497	0.607	0.56	0.59	0.745
Y1.2	0.398	0.561	0.612	0.599	0.769
Y1.3	0.386	0.483	0.56	0.535	0.72
Y1.4	0.443	0.585	0.607	0.586	0.742
Y1.5	0.438	0.59	0.564	0.568	0.738

Pada tabel 5.5 Indikator yang memiliki loading factor lebih tinggi pada variabel yang diukur dibandingkan dengan variabel lainnya menunjukkan bahwa indikator tersebut memang sesuai dan relevan untuk variabel tersebut. Dengan kata lain, indikator tersebut lebih kuat hubungannya dengan variabelnya sendiri dibandingkan dengan variabel lain. Hal ini berarti bahwa uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dalam penelitian, validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana konstruk yang berbeda benar-benar saling berbeda dan tidak tumpang tindih. Jika nilai cross-loading untuk indikator pada konstraknya lebih besar dari 0,70, maka model tersebut dapat dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik, sehingga setiap konstruk mampu mengukur aspek yang unik dan tidak bercampur dengan konstruk lainnya.

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 $> 0,5$ [30]. Alasan Penilaian validitas diskriminan adalah dengan nilai *average variance extracted (AVE)* untuk setiap variabel pada model, di mana nilai *AVE* yang memenuhi kriteria harus lebih besar dari 0,5, menunjukkan bahwa variabel mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikatornya. Uji *AVE (Average Variance Extracted)* dalam SmartPLS bertujuan untuk mengukur validitas konvergen, yaitu sejauh mana indikator-indikator dalam satu konstruk mampu menjelaskan varians konstruk tersebut [30].

Nilai *ave* dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5. 6 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Efficency (X1)	0.945
Fulfillment (X2)	0.515
System Availability (X3)	0.539
Privacy (X4)	0.57
Kepuasan Pengguna (Y)	0.552

Berdasarkan tabel 5.6 Berdasarkan hasil, seluruh konstruk memiliki nilai $AVE > 0,5$, yang memenuhi kriteria validitas diskriminan, menunjukkan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Nilai *AVE* tertinggi dimiliki oleh Kepuasan Pengguna (Y2) (0,552) menunjukkan keandalan indikator yang sangat baik dalam

merepresentasikan variabel laten tersebut. Efficiency (X1), sebagai variabel endogen, juga memiliki nilai AVE yang baik (0,945), mendukung validitas dalam model.

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 $> 0,60$ [31]. Alasan Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model, dengan besaran nilai minimal Cronbach's Alpha adalah 0,7, sedangkan nilai di bawah 0,7 mengindikasikan reliabilitas yang rendah [31].

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
Efficiency (X1)	0.985	0.989
Fulfillment (X2)	0.765	0.841
System Availability (X3)	0.786	0.854
Privacy (X4)	0.811	0.869

Kepuasan Pengguna (Y)	0.797	0.86
-----------------------	-------	------

Berdasarkan hasil, semua konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,7$ (minimal) dan mendekati atau melebihi 0,8 (ideal), yang menunjukkan tingkat reliabilitas tinggi dari setiap konstruk. Nilai Composite Reliability juga berada di atas standar 0,6, mempertegas bahwa indikator-indikator dalam setiap konstruk konsisten dalam mengukur variabelnya. Hal ini menegaskan bahwa Efficiency (X1), Fulfillment (X2), System Availability (X3), Privacy (X4), Kepuasan Pengguna (Y) memiliki reliabilitas yang sangat baik untuk mendukung model penelitian.

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 [32]:

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) [32]. Alasan memilih nilai tersebut Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan uji R-Square, di mana nilai prediksi menunjukkan proporsi varian dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Tujuan uji R-Square adalah untuk mengukur sejauh mana variabel independen dalam model mampu

menjelaskan variabel dependen, sehingga memberikan gambaran tentang kekuatan hubungan dan kemampuan prediksi model secara keseluruhan [32]. Nilai R² dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5. 8 Nilai R²

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna (Y)	0.711	0.708

Pada tabel 5.8 di atas, Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai R square 0.711 di mana Y berperan sebagai variabel endogen yang dipengaruhi oleh variabel eksogen dalam model.

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) [31]. Alasan memilih nilai tersebut Uji F-Square memiliki nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil, dan digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dalam model [31].

Nilai F² dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5. 9 Nilai F-Square (F²)

	Kepuasan Pengguna (Y)
Efficency (X1)	0.01
Fulfillment (X2)	0.052
Privacy (X4)	0.118
System Availability (X3)	0.113

Dari tabel 5.9 dapat disimpulkan bahwa variasi dalam Kepuasan Pengguna (Y) hanya dapat dijelaskan sedikit oleh variabel-variabel independen yang diuji. Nilai R Square untuk masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut: Efficency (X1) hanya menjelaskan 1% variasi dalam kepuasan pengguna, Fulfillment (X2) menjelaskan 5,2%, Privacy (X4) menjelaskan 11,8%, dan System Availability (X3) menjelaskan 11,3%. Dengan demikian, semua variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang sangat terbatas terhadap kepuasan pengguna, karena nilai R Square yang rendah menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan pengguna tidak dapat dijelaskan oleh faktor-faktor tersebut.

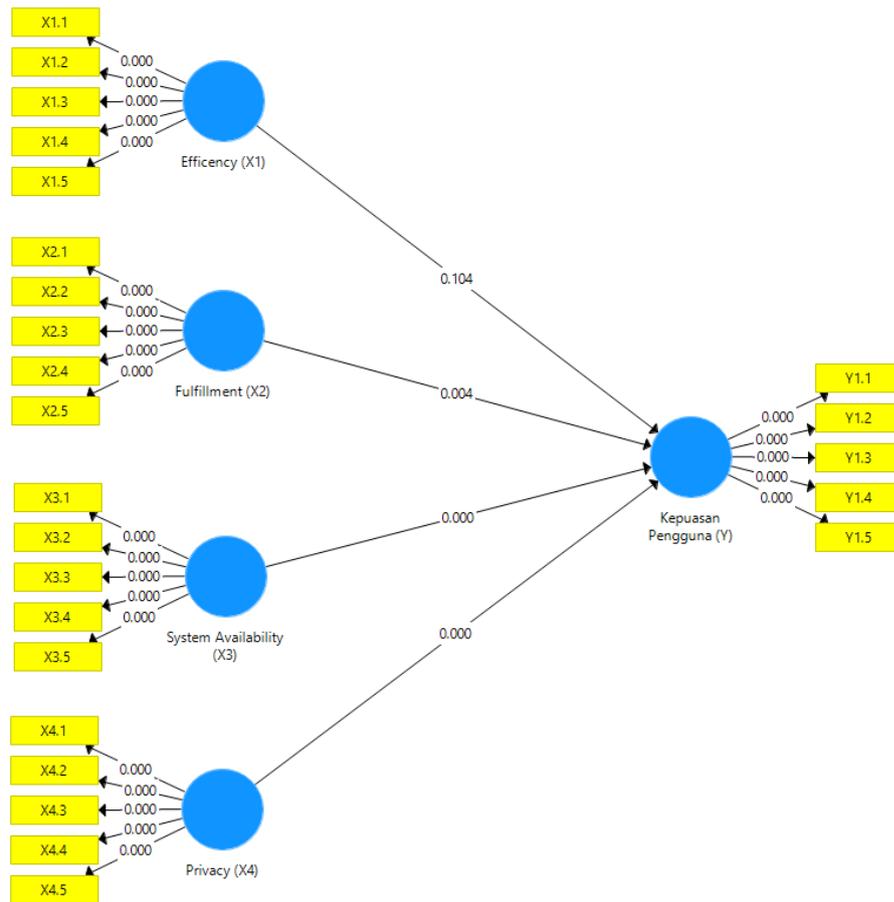
5.3 UJI HIPOTESIS

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

5.3.1 Hasil *Struktual Model* Hipotesis *SMARTPLS*

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *Struktual Model*. *Struktual Model* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

Berikut adalah model *struktual* setelah dilakukan *Struktual Model* dapat dilihat pada gambar 5.5.



Gambar 5.5 Model Struktural

Berdasarkan hasil perhitungan *Struktural Model* 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* < 0,05, alasan memilih nilai tersebut *t-statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *t-statistics* > 1,96. Indikator juga dapat dianggap signifikan jika memenuhi nilai ini, yang

menunjukkan bahwa hubungan antar variabel dalam model tersebut signifikan secara statistik.

Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [31] . 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
Efficiency (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.073	0.073	0.045	1.628	0.104
Fulfillment (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.224	0.231	0.077	2.895	0.004
System Availability (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.323	0.322	0.092	3.504	0.00
Privacy (X4) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.317	0.311	0.09	3.506	0.00

Berdasarkan pada tabel 5.10 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 4 hipotesis yang diajukan 3 hipotesis diterima, 1 ditolak hipotesis ditolak yaitu hipotesis 1 : Efficiency (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2).

5.4 HASIL ANALISIS

Berikut pembahasan hasil hipotesis diatas :

1. Efficiency (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y)

$$P\text{-value} = 0.104 > 0.05$$

Berdasarkan aturan tersebut, karena P-value lebih besar dari 0,05, maka pengaruh dari *Efficiency* terhadap *Kepuasan Pengguna* ditolak (artinya tidak ada pengaruh positif yang signifikan).

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang sama yaitu Efficiency (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, untuk hipotesis dinyatakan ditolak apabila t-statistic kurang dari ($<$) 1,96 atau p-values berwarna merah pada aplikasi SmartPLS. Dengan kata lain, Efficiency (X1) yang disediakan oleh sistem yang diteliti tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa meskipun Efficiency (X1) yang diberikan memiliki kualitas tertentu, maka hal tersebut mungkin bukan faktor utama yang menentukan seberapa puas pengguna terhadap layanan atau sistem tersebut.

2. Fulfillment (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y)

$$P\text{-value} = 0.004 < 0.05$$

Karena P-value lebih kecil dari 0,05, maka pengaruh dari *Fulfillment* terhadap *Kepuasan Pengguna* diterima, dan ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang sama yaitu Fulfillment (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, untuk hipotesis dinyatakan ditolak apabila t-statistic kurang dari ($<$) 1,96 atau p-values berwarna merah pada aplikasi SmartPLS. Dengan

kata lain, Fulfillment (X2) yang disediakan oleh sistem yang diteliti tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa meskipun Fulfillment (X2) yang diberikan memiliki kualitas tertentu, maka hal tersebut mungkin bukan faktor utama yang menentukan seberapa puas pengguna terhadap layanan atau sistem tersebut.

3. System Availability (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y)

P-value = 0.00 < 0.05

Karena P-value sangat kecil (lebih kecil dari 0,05), maka pengaruh dari System Availability (X3) terhadap *Kepuasan Pengguna* diterima, dan ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan.

Sama seperti pada *System Availability*, P-value di sini juga lebih kecil dari 0,05, sehingga pengaruh dari System Availability (X3) terhadap *Kepuasan Pengguna* diterima, dengan menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang sama yaitu System Availability (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, untuk hipotesis dinyatakan ditolak apabila t-statistic kurang dari (<) 1,96 atau p-values berwarna merah pada aplikasi SmartPLS. Dengan kata lain, System Availability (X3) yang disediakan oleh sistem yang diteliti tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa meskipun System Availability (X3) yang diberikan memiliki kualitas tertentu, maka hal tersebut mungkin bukan faktor utama yang menentukan seberapa puas pengguna terhadap layanan atau sistem tersebut.

4. Privacy (X4) -> Kepuasan Pengguna (Y)

P-value = 0.00 < 0.05

Sama seperti pada Privacy (X4), P-value di sini juga lebih kecil dari 0,05, sehingga pengaruh dari *Privacy* terhadap *Kepuasan Pengguna* diterima, dengan menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang sama yaitu Privacy (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, untuk hipotesis dinyatakan ditolak apabila t-statistic kurang dari (<) 1,96 atau p-values berwarna merah pada aplikasi SmartPLS. Dengan kata lain, Privacy (X4) yang disediakan oleh sistem yang diteliti tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa meskipun Privacy (X4) yang diberikan memiliki kualitas tertentu, maka hal tersebut mungkin bukan faktor utama yang menentukan seberapa puas pengguna terhadap layanan atau sistem tersebut [33]

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis Berdasarkan hasil analisis, hipotesis yang ditolak adalah bahwa variabel-variabel Efficiency (X1), Fulfillment (X2), Privacy (X4), dan System Availability (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y), karena nilai R Square yang sangat rendah (kurang dari 12%) menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variasi dalam kepuasan pengguna. Oleh karena itu, disarankan untuk mengganti atau menambah variabel independen yang lebih relevan atau memiliki pengaruh yang lebih besar, seperti user experience atau customer engagement, untuk mendapatkan

pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.