

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* kepada masyarakat kota jambi. Dalam *pre-test* ini, sebanyak 385 responden memberikan respon kedalam kuesioner dengan jumlah 18 butir pertanyaan dinyatakan *valid*. Proporsi responden data yang didapat saat penelitian yang diambil berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

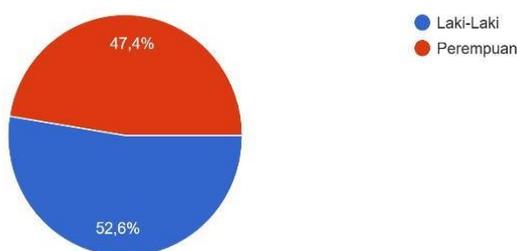
##### 5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut adalah gambaran diagram persentase jenis kelamin dari jumlah responden yang terkumpul di tabel 5.1 dan gambar 5.1

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

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
<b>Laki-Laki</b>	202	52,6%
<b>Perempuan</b>	182	47,4%
<b>Total Jumlah</b>	385	100%

Jenis kelamin  
392 jawaban



**Gambar 5. 1 Jenis Kelamin Responden**

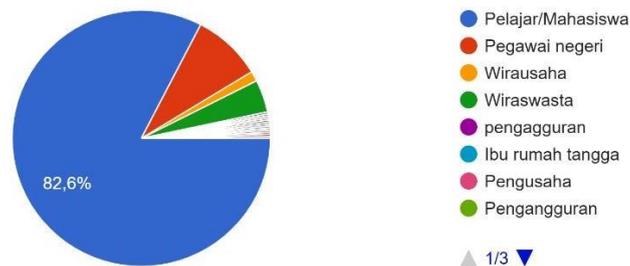
### 5.1.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut adalah gambaran diagram persentase pekerjaan dari jumlah responden yang terkumpul di tabel 5.2 dan gambar 5.2

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
<b>Pelajar Mahasiswa</b>	323	82,6%
<b>Pegawai Negeri</b>	34	8,7%
<b>Wirausaha</b>	5	1,3%
<b>Wiraswasta</b>	16	4,1%
<b>Lainnya</b>	14	3,64%
<b>Total</b>	385	100%

Pekerjaan  
391 jawaban



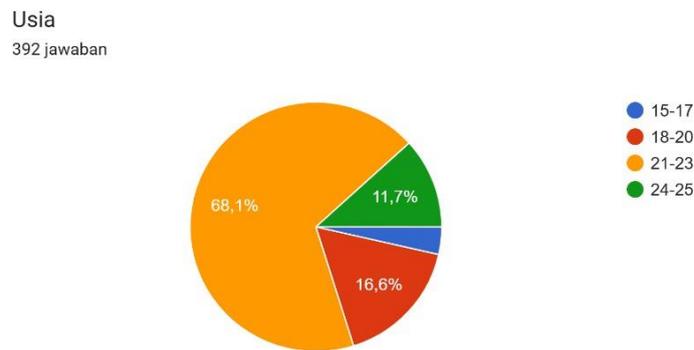
**Gambar 5. 2 Persentase Pekerjaan Responden**

### 5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

Berikut adalah gambaran diagram persentase Usia dari jumlah responden yang terkumpul di tabel 5.3 dan gambar 5.3

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase (%)
<b>15-17</b>	14	3,6%
<b>18-20</b>	34	8,7%
<b>21-23</b>	267	68,1%
<b>24-25</b>	65	16,6%
<b>Total</b>	385	100%



**Gambar 5.3 Persentase Usia Responden**

## 5.2 MODEL PENGUKURAN

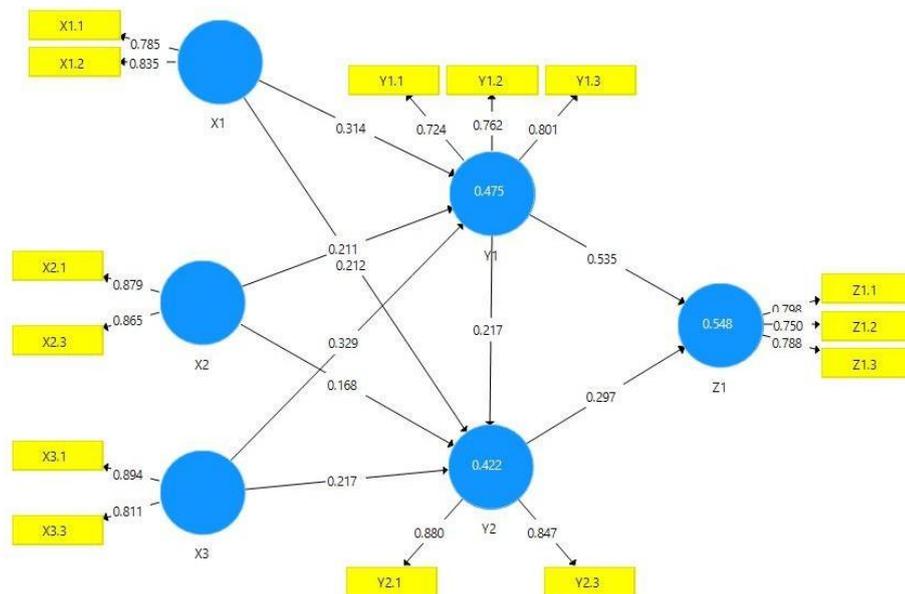
Model pengukuran merupakan suatu kerangka atau sistem yang dirancang untuk mengidentifikasi dan menilai indikator atau variabel yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa proses pengukuran berlangsung secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan sasaran penelitian. Dalam model ini, terdapat keterkaitan antara konstruk (konsep yang hendak diukur) dan indikator-indikator yang mewakilinya. Keabsahan model pengukuran biasanya ditinjau melalui uji validitas (apakah indikator benar-benar mengukur apa yang dimaksud) dan reliabilitas (tingkat konsistensi hasil pengukuran), guna menjamin mutu serta ketepatan data yang diperoleh [68].

### 5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menilai sejauh mana alat ukur yang diterapkan dalam suatu pengukuran dapat menghasilkan pengukuran yang tepat dan sesuai dengan tujuan pengujian. Sebuah instrumen dikatakan valid jika alat ukur yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid adalah instrumen yang benar-benar akurat dalam mengukur hal yang ingin diukur [69].

### 5.2.1.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* masing-masing indikator terhadap konstraknya. Untuk penelitian *konfirmatori* (mengkonfirmasi model yang di hipotesiskan), batas *loading factor* yang digunakan sebesar 0,7, sedangkan untuk penelitian eksploratori maka batas *loading factor* yang digunakan 0,6 dan untuk penelitian pengembangan, batas *loading factor* yang di gunakan adalah 0,5. Oleh karena itu penelitian ini merupakan penelitian *konfirmatori*, maka batas *loading factor* yang digunakan sebesar 0,7. Adapun gambar dari Validitas Kovergen dalam penelitian ini seperti pada gambar 5.4 dan tabel 5.4 loading faktor



**Gambar 5. 4 Model SmartPLS**

Tabel 5. 4 *loading factor*

	XI	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.1	0,785					
X1.2	0,835					
X1.3		0,879				
X2.1		0,865				
X2.2			0,894			
X2.3			0,811			
X3.1				0,724		
X3.2				0,762		
X3.3				0,801		
Y1.1					0,880	
Y1.2					0,847	
Y1.3						0,798
Y2.1						0,750
Y2.2						0,788
Y2.3	0,785					
Z1.1	0,835					
Z1.2		0,879				
Z1.3		0,865				

Pada tabel 5.4 loading factor dapat di jelaskan yaitu kualitas sistem yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,879, 0,835, 0,785, variabel kualitas informasi terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,894, 0,865, 0,811, variabel kualitas layanan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,801, 0,762, 0,724, variabel pengguna yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,880, 0,847, 0,798, variabel kepuasan pengguna yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,788, 0,785, 0,750, dan variabel manfaat bersih yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,879, 0,865, 0,835.

**Keterangan:**

XI : Kualitas Sistem (*System Quality*)

X2 : Kualitas informasi (*Information Quality*)

X3 : Kualitas layanan (*Service Quality*)

Y1 : pengguna (*User*)

Y2 : kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Z1 : Manfaat bersih (*Net Benefit*)

Pada penilaian validitas konstruk di atas, dapat dilihat bahwa model konstruk menunjukkan nilai outer loading dinyatakan valid, sebagaimana terlihat pada gambar 5.3. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator, yaitu X1.1, X1.2, X1.3, X2.1, X2.2, X2.3, X3.1, X3.2, X3.3, Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y2.1, Y2.2, Y2.3, Z1.1, Z1.2, Z1.3 telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

#### 5.2.1.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

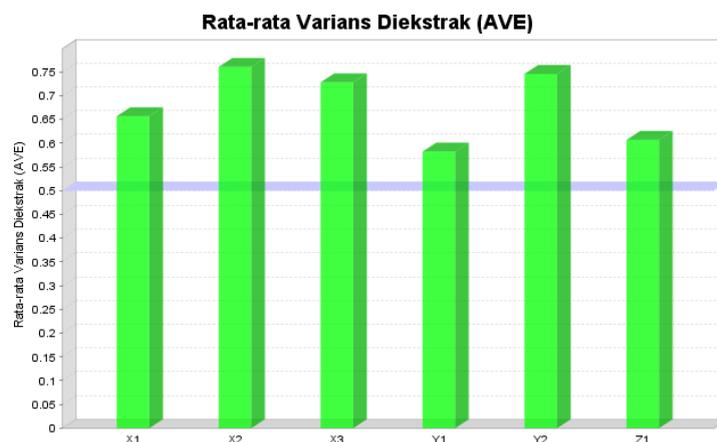
Validitas diskriminan adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik). Parameter yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah perbandingan antara akar AVE (*average variance extracted*) dan korelasi variabel laten, dimana akar AVE harus lebih besar dari korelasi variabel laten serta parameter crossloading masing-masing indikator, yang nilainya harus lebih dari 0,70. Jika nilai akar AVE  $>0,50$ , maka artinya diskriminan tercapai[70]. Adapun Tabel dan gambar dari AVE dalam penelitian ini seperti pada gambar 5.5 dan tabel 5.5

**Tabel 5.5 nilai AVE**

	Average Variance Extracted (AVE)
X2_KUALITAS INFORMASI	0,657
X3_KUALITAS LAYANAN	0,760
XI_KUALITAS SISTEM	0,728
Y1_PENGGUNA	0,582

<b>Y2_KEPUASAN PENGGUNA</b>	<b>0,746</b>
<b>Z1_MANFAAT BERSIH</b>	<b>0,607</b>

Berdasarkan tabel 5.5 nilai AVE pada variabel laten kualitas sistem (*system quality*)(0,728), kualitas informasi (*information quality*)(0,657), kualitas layanan (*service quality*)(0,760), pengguna (*user*)(0,582) , kepuasan pengguna (*user satisfaction*)(0,746) , manfaat bersih (*net benefit*)(0,607) semua variabel  $>0,50$  sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminat validity*.



**Gambar 5.5 Average Variance Extracted (AVE)**

Validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran forner larcker criterion dengan konstruk laten. Apabila korelasi pada setiap indikator lebih besar dari konstruk laten lainnya[71]. Jika nilai fornel larcker criterion nya memiliki nilai  $>0,7$ , maka mempunyai validitas diskriminan yang baik.

Selanjutnya yaitu uji *discriminant validity, indicator* atau model memiliki *discriminant validity* yang baik apabila nilai korelasi *Outer Loading*  $>0,70$ [72]. Untuk mengetahui hasil validitas konvergen antara indikator dengan *variable* didapatkan dari hasil *cross loading* dapat dilihat pada tabel 5.6

**Tabel 5.6 crossloading**

	XI	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.1	0,785	0,334	0,405	0,437	0,371	0,390
X1.2	0,835	0,308	0,394	0,468	0,447	0,399
X1.3	0,356	0,879	0,476	0,440	0,430	0,455
X2.1	0,331	0,865	0,412	0,437	0,391	0,465
X2.2	0,476	0,448	0,894	0,553	0,524	0,491
X2.3	0,351	0,423	0,811	0,447	0,375	0,401
X3.1	0,412	0,359	0,373	0,724	0,432	0,460
X3.2	0,428	0,420	0,504	0,762	0,386	0,571
X3.3	0,439	0,370	0,467	0,801	0,441	0,560
Y1.1	0,442	0,448	0,466	0,456	0,880	0,563
Y1.2	0,433	0,362	0,459	0,495	0,847	0,451
Y1.3	0,419	0,411	0,453	0,553	0,457	0,798
Y2.1	0,365	0,428	0,395	0,565	0,474	0,750
Y2.2	0,350	0,389	0,381	0,508	0,445	0,788
Y2.3	0,785	0,334	0,405	0,437	0,371	0,390
Z1.1	0,835	0,308	0,394	0,468	0,447	0,399
Z1.2	0,356	0,879	0,476	0,440	0,430	0,455
Z1.3	0,331	0,865	0,412	0,437	0,391	0,465

Berdasarkan hasil dari *cross loading* pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa *loading* dari masing-masing indikator pada sebuah *variable* laten memiliki nilai besar terhadap *variable* laten lainnya. Sehingga tidak ada permasalahan validitas deskriminal pada *cross loading*. Adapun hasil dari tabel 5.6 dapat di lihat pada tabel 5.7 nilai *forner lacker criterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tinggi setiap variabel yang di uji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator sudah mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing *variabel* laten

**Tabel 5.7 forner lacker criterion**

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1	0,810					
X2	0,394	0,872				

<b>X3</b>	0,492	0,510	0,853			
<b>Y1</b>	0,559	0,502	0,591	0,763		
<b>Y2</b>	0,507	0,472	0,535	0,549	0,864	
<b>Z1</b>	0,487	0,527	0,527	0,698	0,590	0,779

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki discriminant *validity* lebih baik daripada indikator diblok lainnya.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Pada dasarnya, proses pengujian untuk mengukur konsistensi dan keandalan suatu instrumen penelitian atau alat ukur dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu memberikan hasil yang serupa ketika digunakan dalam kondisi yang sama pada pengukuran yang berbeda. Hasil dari uji ini penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dijadikan dasar yang valid untuk analisis lebih lanjut dan pengambilan keputusan. Tingkat signifikansi yang digunakan bisa 0,5, 0,6, 0,7, dan seterusnya, tergantung pada kebutuhan dalam penelitian. Kriteria pengujian untuk reliabilitas dapat dijelaskan sebagai berikut [73]:

- a) Jika nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikans maka instrumen dikatakan reliabel.
- b) Jika nilai *Cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Adapun kriteria pengujian untuk realibilitas dapat dilihat pada tabel 5.8

Tabel 5.8 Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
X1_KUALITAS SISTEM	0,479	0,793
X2_KUALITAS INFORMASI	0,685	0,864
X3_KUALITAS LAYANAN	0,632	0,842
Y1_PENGGUNA	0,641	0,807
Y2_KEPUASAAN PENGGUNA	0,660	0,854
Z1_MANFAAT BERSIH	0,676	0,822

Pada tabel 5.8 dapat dilihat hasil uji reliability menggunakan alat bantu *smartpls* yang menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* setiap variable  $>0,5$  yang berarti semua variable *reliable* dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai *cronbach's alpha*  $<0,5$  dan hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel yang ditinjau dari nilai *cronbach's alpha* tidak memenuhi kriteria.

### 5.2.3 Nilai R Square

Uji R-Square dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Setinggi nilai R2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan[41]. Klasifikasi nilai R2 adalah sebagai berikut:

Nilai R-Square = 0,67            bersifat substansi atau kuat

Nilai R-Square = 0,33            bersifat moderate atau sedang

Nilai R-Square = 0,19            bersifat buruk atau rendah

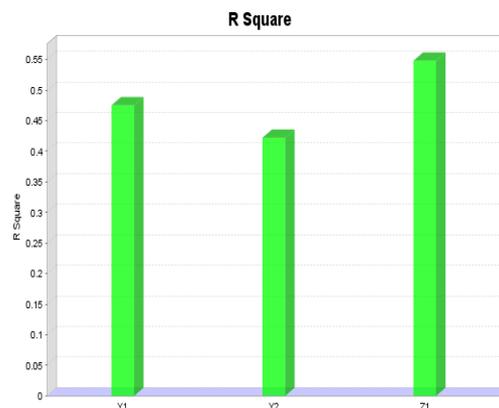
Adapun Klasifikasi nilai R2 dapat di lihat pada tabel 5.9

Tabel 5.9 R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Y1_PENGGUNA	0,475	0,471
Y2_KEPUASAAN PENGGUNA	0,422	0,416
Z1_MANFAAT BERSIH	0,548	0,546

Keterangan dari tabel 5.9 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

1. Nilai variabel independen (*System Quality*) dan (*Information Quality*) dan (*Service Quality*) terhadap variabel independen (*Use*) adalah 0,475 nilai terkategori sedang (*moderate*). Sehingga dapat disimpulkan kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat sedang (*moderate*).
2. Nilai variabel independen (*System Quality*) dan (*Information Quality*) dan (*Service Quality*) terhadap variabel independen (*User Satisfaction*) adalah 0,422 nilai terkategori sedang (*moderate*). Sehingga dapat disimpulkan kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat sedang (*moderate*).
3. Nilai variabel independen (*System Quality*) dan (*Information Quality*) dan (*Service Quality*) terhadap variabel independen (*Net Benefit*) adalah 0,548 nilai terkategori sedang (*moderate*). Sehingga dapat disimpulkan kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat sedang (*moderate*). Adapun R<sup>2</sup> dapat dilihat pada gambar 5.9



**Gambar 5.6 R-Square adjusted**

### 5.3 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas *konvergen*, validitas diskriminan, dan reliabilitas, langkah berikutnya adalah menguji hipotesis. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien path atau inner model, yang menunjukkan tingkat signifikansi. Untuk menguji signifikansi, metode *bootstrapping* digunakan. Pada tahap akhir pengujian dengan software SmartPLS, uji hipotesis dilakukan melalui hasil bootstrapping. Prosesnya dimulai dengan memilih menu *calculate*, lalu memilih opsi *bootstrapping*. Setelah itu, data yang diinginkan akan muncul, menampilkan hasil pengujian dengan metode *bootstrapping*. Berikut ini adalah hasil dari uji tersebut [74].

### 5.4 PENGUJI HIPOTESIS

Dalam penelitian terdapat 9 hipotesis akan di kembangkan. Semua hipotesis dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terlebih dahulu yang relevan. 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 lainnya adalah berlawanan arah dan kriteria nilai T-statistic adalah  $>1,96$  dan sebuah hipotesis dapat dilakukan

signifikan apabila nilai probabilitas atau signifikansi (T-values) $<0,05$ , dapat dilihat pada tabel 5.10

**Tabel 5.10 path coefficients**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
(H1) X1-> Y1	0,314	4,554	0,000
(H2) X1-> Y2	0,212	3,887	0,000
(H3) X2-> Y1	0,211	4,368	0,000
(H4) X2-> Y2	0,168	2,887	0,004
(H5) X3-> Y1	0,329	5,797	0,000
(H6) X3-> Y2	0,217	3,816	0,000
(H7) Y1-> Y2	0,217	3,724	0,000
(H8) Y1-> Z1	0,535	11,455	0,000
(H9) Y2-> Z1	0,297	6,360	0,000

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh dari hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis H1 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,314 (positif), nilai *T-statistic* 4,5540 ( $>1,96$ ), dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga H1 pada penelitian ini di terima
2. Hipotesis H2 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,212 (positif), nilai *T-statistic* 3,887 ( $>1,96$ ), dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,000( $<0,05$ ) sehingga H1 pada penelitian ini di terima
3. Hipotesis H3 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,211 (positif), nilai *T-statistic* 4,368 ( $>1,96$ ), dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga H1 pada penelitian ini di terima .
4. Hipotesis H4 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,168 (positif), nilai *T-statistic* 2,887 ( $>1,96$ ), dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,004 ( $<0,05$ ) sehingga H1 pada penelitian ini di terima.
5. Hipotesis H5 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai

*path coefficient* 0,329 (positif), nilai *T-statistic* 5,797 ( $>1,96$ ), dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga H1 pada penelitian ini di terima

6. Hipotesis H6 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,217 (positif), nilai *T-statistic* 3,816 ( $>1,96$ ), dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga H1 pada penelitian ini di terima.
7. Hipotesis H7 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,217 (positif), nilai *T-statistic* 3,724 ( $>1,96$ ), dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.000 ( $<0,05$ ) sehingga H1 pada penelitian ini di terima .
8. Hipotesis H8 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,535 (positif), nilai *T-statistic* 11,455 ( $>1,96$ ), dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.000 ( $<0,05$ ) sehingga H1 pada penelitian ini di terima .
9. Hipotesis H9 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,297 (positif), nilai *T-statistic* 6,360 ( $>1,96$ ), dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.000 ( $<0,05$ ) sehingga H1 pada penelitian ini di terima .

Adapun hasil dari uji hipotesis tersebut dapat di lihat pada tabel 5.11

**Tabel 5.11 hasil uji hipotesis**

NO	HIPOTESIS	HUBUNGAN	HASIL
1	H1	<i>Sistem Quality (X1) -&gt; Use (Y1)</i>	DITERIMA
2	H2	<i>Sistem Quality (X1) -&gt; User Satisfaction (Y2)</i>	DITERIMA
3	H3	<i>Information Quality (X2) -&gt; Use (Y1)</i>	DITERIMA
4	H4	<i>Information Quality (X2) -&gt; User Satisfaction (Y2)</i>	DITERIMA
5	H5	<i>Service Quality (X3) -&gt; Use (Y1)</i>	DITERIMA
6	H6	<i>Service Quality (X3) -&gt; User Satisfaction (Y2)</i>	DITERIMA
7	H7	<i>Use (Y1) -&gt; User Satisfaction (Y2)</i>	DITERIMA
8	H8	<i>Use (Y1) -&gt; Net Benefit (Z1)</i>	DITERIMA
9	H9	<i>User Satisfaction (Y2) -&gt; Net Benefit (Z1)</i>	DITERIMA

Berikut keterangan dari tabel diatas:

- a. H1, menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*.
- b. H2, menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- c. H3, menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap *Use*.
- d. H4, menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- e. H5, menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*.
- f. H6, menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- g. H7, menunjukkan bahwa *Use* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- h. H8, menunjukkan bahwa *Use* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*.
- i. H9, menunjukkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*