

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi *McDonald's* dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi sebanyak 385 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan *Google Form*. Instrumen penelitian ini terdiri dari 18 pernyataan yang disusun untuk mengukur frekuensi penggunaan, pengalaman pengguna, serta persepsi responden terhadap aplikasi *McDonald's* berdasarkan model *DeLone and McLean*. Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner selanjutnya dianalisis dan dikelompokkan sesuai dengan kategori penggunaan serta karakteristik responden.

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

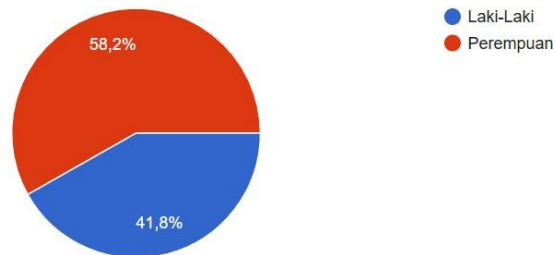
Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1.

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	161	41,8 %
Perempuan	224	58,2 %
Total	385	100 %

Jenis Kelamin

385 jawaban

**Gambar 5.1 Diagram Jenis Kelamin**

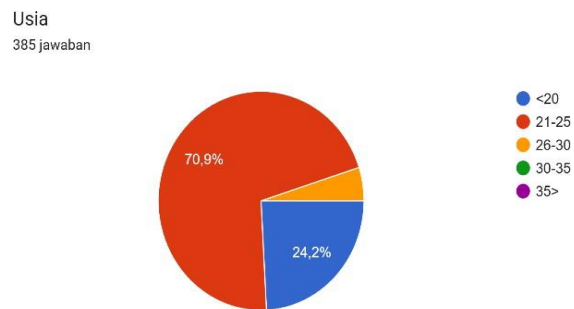
Berdasarkan tabel 5.1 dan gambar 5.1 diatas diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 161 orang (41,8%) dan perempuan dengan responden paling banyak yaitu 224 orang (58,2%).

5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini pengelompokkan data responden sesuai dengan usia dapat dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2.

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
<20 Tahun	93	24,2 %
21-25 Tahun	273	70,9 %
26-35 Tahun	19	4,9 %
>35 Tahun	0	0
Total	385	100%



Gambar 5.2 Diagram Usia

Berdasarkan tabel 5.2 dan gambar 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia < 20 tahun berjumlah 93 responden (24,2%), 21–25 tahun berjumlah 273 responden (70,9 %), 26–35 tahun berjumlah 19 responden (4,9 %) dan tidak ada usia responden > 35 tahun karena pada saat penyebaran kuesioner dengan teknik *sampling insidental*, sebagian besar responden yang menggunakan aplikasi dan bersedia mengisi berada pada rentang usia 21–25 tahun. Hal ini juga dapat disebabkan karena kelompok usia tersebut lebih aktif menggunakan aplikasi digital seperti aplikasi *McDonald's*, sehingga partisipasi dalam pengisian kuesioner lebih banyak berasal dari usia tersebut. Angka paling banyak ditemukan pada usia 21-25 tahun berjumlah 273 responden atau 70,9 %.

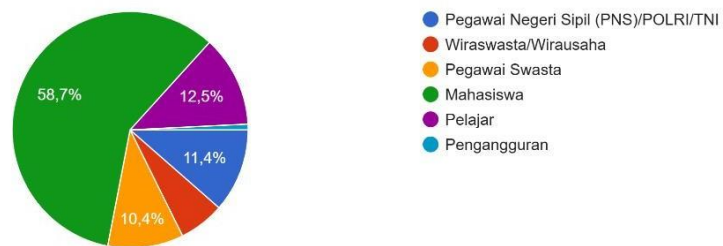
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini pengelompokan data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.3 dan gambar 5.3

Tabel 5.3 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)/POLRI/TNI	44	11,4 %
2.	Wiraswasta/Wirausaha	24	6,2 %
3	Pegawai Swasta	40	10,4 %
4.	Mahasiswa	226	58,7%
5.	Pelajar	48	12,5%
6.	Lainnya	3	0,8 %
Total		100	100 %

Pekerjaan
385 jawaban

**Gambar 5.3 Diagram Pekerjaan**

Berdasarkan gambar 5.3 dan tabel 5.3 mengindikasikan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 44 responden (11,4 %), Wiraswasta/Wirausaha berjumlah 24 responden (6,2 %), Pegawai Swasta berjumlah 40 responden (10,4 %), sebagian besar responden berstatus sebagai mahasiswa/i, yaitu sebanyak 226 orang (58,7 %) dan berstatus sebagai pelajar berjumlah 48 orang (12,5 %), serta pengguna dengan pekerjaan lainnya berjumlah 3 orang atau 0,8%.

5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Model pengukuran, atau yang dikenal sebagai *outer model*, merupakan komponen penting dalam pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Model ini berfungsi untuk menjelaskan hubungan antara konstruk laten (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung) dan indikator yang dapat diamati (*observed variables*). Dengan kata lain, *outer model* menggambarkan bagaimana konstruk laten diukur secara *empiris* melalui serangkaian indikator yang relevan [48].

5.2.1 Uji Validitas

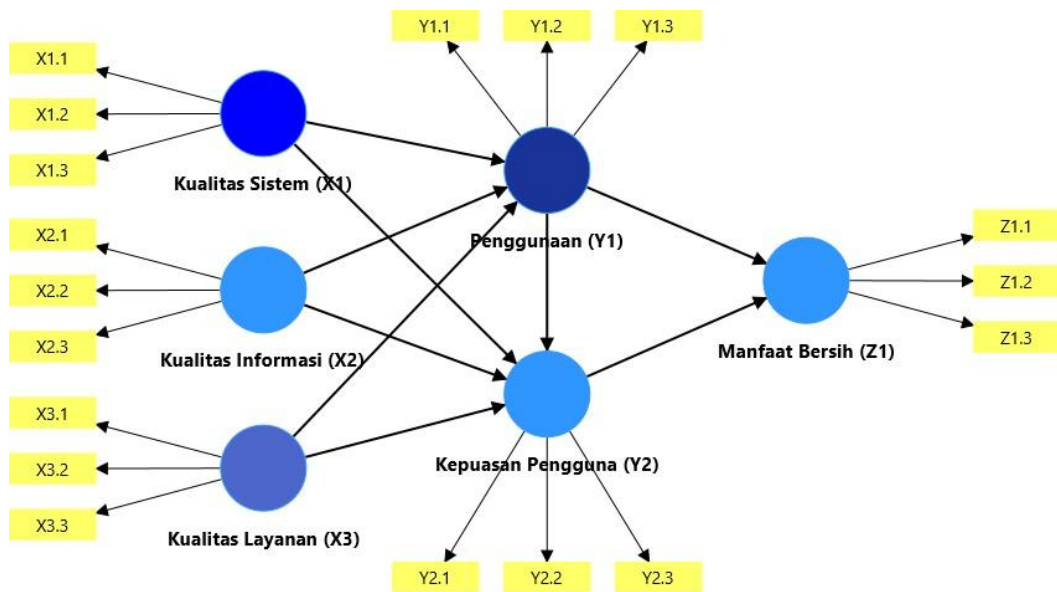
Validitas memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas *instrument* mempermasalahkan sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur. *Instrument* dikatakan valid saat dapat mengungkap data dari variabel secara tepat, tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya [49].

1. Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen dapat diuji dengan faktor *loading* dalam model pengukuran. Faktor *loading* adalah nilai yang menunjukkan seberapa erat hubungan antara indikator dan konstruksinya. Biasanya, faktor *loading* yang lebih besar dari 0.70 dianggap sebagai indikasi validitas konvergen yang baik. Jika ada indikator dengan faktor loading di bawah nilai ini, maka indikator tersebut bisa dipertimbangkan untuk dihapus atau direvisi. Dengan demikian, pengujian

faktor loading menjadi bagian penting dalam memastikan validitas konvergen dalam SEM [50].

Untuk menguji validitas konvergen digunakan nilai *outer loading* atau *loading factor*. Berikut adalah nilai *outer loading* dari masing-masing indikator pada variabel penelitian.



Gambar 5.4 Model Structural Equation Modeling

Keterangan Gambar 5.4 Model *SmartPLS* :

X1 = Kualitas Sistem (*System Quality*)

X2 = Kualitas Informasi (*Information Quality*)

X3 = Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Y1 = Penggunaan (*Use*)

Y2 = Kepuasan Pengguna (*User Statisfaction*)

Z1 = Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Tabel 5.4 Data Hasil *Loading Factor* Sebelum Dieliminasi

	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z1)
X1.1	0.811					
X1.2	0.798					
X1.3	0.740					
X2.1		0.726				
X2.2		0.807				
X2.3		0.694				
X3.1			0.399			
X3.2			0.839			
X3.3			0.825			
Y1.1				0.802		
Y1.2				0.818		
Y1.3				0.747		
Y2.1					0.827	
Y2.2					0.827	
Y2.3					0.748	
Z1.1						0.715
Z1.2						0.765
Z1.3						0.708

Pada tabel 5.4 *Loading factor* dapat di jelaskan yaitu kualitas sistem yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,811 0,798, 0,740, variabel kualitas informasi terdapat 2 indikator dengan nilai tertinggi 0,726, 0,807, ada 1 indakator yang tidak memenuhi syarat $>0,7$ yaitu 0,694, variabel kualitas layanan yang terdapat 2 indikator dengan nilai tertinggi 0,839, 0,825, dan ada 1 indikator yang tidak memenuhi syarat $>0,7$ yaitu 0,399, variabel penggunaan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,802, 0,818, 0,747, variabel kepuasan pengguna yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,827, 0,827, 0,748, dan variabel

manfaat bersih yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,715, 0,765, 0,708.

Berikut ini hasil dari koleransi dan *indicator* dengan konstruknya menunjukkan nilai *outer loading* setelah di *eliminasi*:

Tabel 5.5 Outer Loading Setelah Dieliminasi

	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z1)
X1.1	0.811					
X1.2	0.798					
X1.3	0.740					
X2.1		0.833				
X2.2		0.860				
X3.2			0.860			
X3.3			0.846			
Y1.1				0.802		
Y1.2				0.818		
Y1.3				0.747		
Y2.1					0.829	
Y2.2					0.827	
Y2.3					0.747	
Z1.1						0.715
Z1.2						0.765
Z1.3						0.708

Berdasarkan hasil pengujian validitas konstruk, diketahui bahwa pada model pengukuran masih terdapat beberapa konstruk yang menunjukkan nilai *outer loading* di bawah kriteria yang ditetapkan, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 5.5. Namun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian, yaitu X1.1, X1.2, X1.3, X2.1, X2.2, X3.2, X3.3, Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y2.1, Y2.2, Y2.3, Z1.1, Z1.2, dan Z1.3 telah memenuhi persyaratan validitas konvergen dan dinyatakan valid.

2. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan adalah validitas yang menguji apakah alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk tidak berkolerasi secara signifikan dengan alat ukur lain yang dipakai untuk mengukur konstruk lainnya. Validitas diskriminan diukur dengan menggunakan *cross loading* dari setiap indikator [51]. Uji validitas diskriminan dilakukan untuk melihat perbedaan dari tiap konstruk yang diukur. Uji validitas diskriminan dapat dilakukan dengan melihat nilai *cross loading* dari setiap variabel harus di atas 0,70. Nilai *cross loading* konstruk terkait harus lebih besar dari semua *cross loading* konstruk lainnya. Kedua adalah melihat nilai *average variance extracted* (AVE) menggunakan nilai yang disarankan yaitu di atas 0,05.[52].

Tabel 5.6 Cross Loading

	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z1)
X1.1	0.811	0.286	0.165	0.313	0.373	0.139
X1.2	0.798	0.200	0.246	0.367	0.362	0.178
X1.3	0.740	0.213	0.185	0.253	0.299	0.189
X2.1	0.236	0.833	0.138	0.190	0.288	0.303
X2.2	0.267	0.860	0.173	0.210	0.310	0.267
X3.2	0.198	0.200	0.860	0.350	0.383	0.332
X3.3	0.239	0.113	0.846	0.346	0.356	0.340
Y1.1	0.349	0.180	0.296	0.802	0.410	0.340
Y1.2	0.318	0.157	0.332	0.818	0.473	0.351
Y1.3	0.286	0.226	0.339	0.747	0.382	0.354
Y2.1	0.374	0.330	0.361	0.439	0.829	0.417

Y2.2	0.333	0.296	0.376	0.445	0.827	0.412
Y2.3	0.361	0.216	0.300	0.403	0.747	0.346
Z1.1	0.170	0.295	0.238	0.365	0.336	0.715
Z1.2	0.137	0.294	0.349	0.287	0.390	0.765
Z1.3	0.159	0.141	0.275	0.313	0.348	0.708

Berdasarkan Tabel 5.5, dapat dilihat bahwa setiap indikator memiliki nilai *loading factor* yang lebih tinggi pada variabel yang diukur dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut memang sesuai dan tepat dalam mengukur variabel yang dimaksud. Dengan kata lain, hubungan antara indikator dan variabelnya sendiri lebih kuat dibandingkan dengan hubungannya terhadap variabel lain. Kondisi tersebut menandakan bahwa uji validitas diskriminan dalam penelitian ini telah terpenuhi. Validitas diskriminan menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu mengukur aspek yang berbeda dan tidak saling tumpang tindih. Apabila nilai *cross-loading* suatu indikator pada variabelnya lebih besar dari 0,70, maka model pengukuran dapat dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang baik.

Berikutnya tahap kedua yaitu *Average Variance Extracted*. Nilai *AVE* bertujuan untuk mengukur tingkat variasi suatu komponen konstruk yang dihimpun dari indikatornya dengan menyesuaikan pada tingkat kesalahan. Pengujian dengan nilai *AVE* bersifat lebih kritis dari pada *composite reliability*. Nilai *AVE* minimal yang direkomendasikan adalah 0,50.

Tabel 5.7 Nilai AVE

Variabel	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
Kualitas Sistem (X1)	0.613
Kualitas Informasi (X2)	0.717
Kualitas Layanan (X3)	0.728
Penggunaan (Y1)	0.624
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.643
Manfaat Bersih (Z1)	0.533

Berdasarkan Tabel 5.7, nilai *Average Variance Extracted (AVE)* pada setiap variabel menunjukkan hasil yang baik. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) memiliki nilai *AVE* sebesar 0.613, Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebesar 0.717, Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebesar 0.728, Penggunaan (*Use*) sebesar 0,624, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebesar 0.643, dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sebesar 0,533. Nilai *AVE* seluruh variabel tersebut berada di atas batas yang ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa model pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran sejauh mana suatu instrumen dapat menghasilkan hasil yang konsisten dan stabil jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama [53]. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator *refleksif* adalah sebagai berikut [54]:

1. *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ atau $> 0,60$ artinya data dapat dikatakan reliabel. Adapun penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk.
2. *Composite Reliability*. Nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.7 artinya data dapat dikatakan reliabel. Dibandingkan dengan *cronbach alpha*, ukuran ini tidak mengasumsikan ekuivalen antar pengukuran dengan asumsi semua indikator diberi bobot yang sama. Sehingga, *cronbach alpha* lebih cenderung *under estimate* dalam mengukur.

Tabel 5.8 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>
Kualitas Sistem (X1)	0.687	0.826
Kualitas Informasi (X2)	0.607	0.835
Kualitas Layanan (X3)	0.626	0.842
Penggunaan (Y1)	0.697	0.832
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.722	0.843
Manfaat Bersih (Z1)	0.560	0.774

Berdasarkan Tabel 5.8, hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan menggunakan aplikasi *SmartPLS* menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki

nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7. Hal ini menandakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini bersifat *reliable* dan telah memenuhi kriteria pengujian. Selain itu, nilai *Cronbach's alpha* terdapat satu variabel yang tidak *reliable* tidak memenuhi standar karena bernilai dibawah 0,60, oleh karena itu variabel tidak *reliable* dari lima variabel telah memenuhi standar karena bernilai di atas 0,60. Oleh karena itu, semua variabel dapat dikatakan *reliable* dan telah memenuhi syarat reliabilitas, karena lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk.

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Setelah model yang diestimasi dinyatakan memenuhi kriteria *outer model* melalui pengujian validitas dan reliabilitas, tahap selanjutnya yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengujian *inner model* atau model struktural yang terdiri atas :

5.3.1 Uji *R Square* (R^2)

Uji *R-Square* digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa *variable* yang digunakan maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R^2 semakin tinggi [55].

Uji *R Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk *endogen*. Pada umumnya nilai *R Square* sebesar >0.67 (kuat), 0.33-0.66 (*moderate/sedang*) dan 0.19-0.31 (lemah). Perubahan nilai *R Square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent terhadap variabel laten dependen [32].

Tabel 5.9 Uji *R-Square*

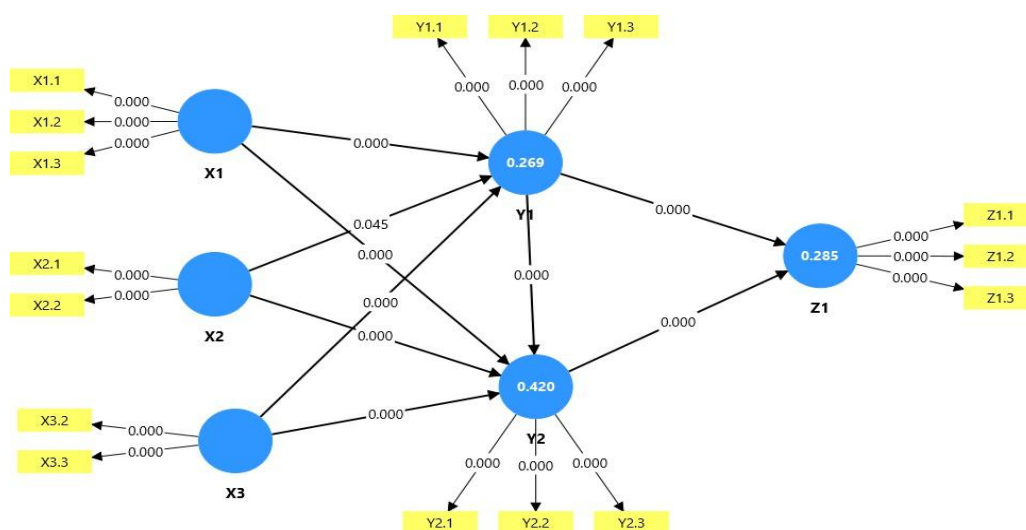
	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Penggunaan (Y1)	0.269	0.263
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.420	0.414
Manfaat Bersih (Z1)	0.285	0.281

Keterangan dari tabel 5.9 Nilai *R Square* dan *R Square Adjusted*, sebagai berikut :

1. Nilai *R Square* dari variabel independen *system quality*, *information quality* dan *service quality* terhadap variabel dependen *use* adalah 0.269. Nilai tersebut termasuk dalam kategori lemah, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang relatif rendah terhadap variabel dependen.
2. Nilai *R Square* dari variabel independen *system quality*, *information quality* dan *service quality* terhadap variabel dependen *use satisfaction* adalah 0,420. Nilai tersebut termasuk dalam *moderate*/sedang, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut memberikan pengaruh yang cukup terhadap tingkat variabel dependen kepuasan pengguna.
3. Nilai *R Square* dari variabel independen *system quality*, *information quality* dan *service quality* terhadap variabel dependen *Net Benefit* adalah 0.285. Nilai tersebut termasuk dalam kategori lemah, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang relatif rendah terhadap variabel dependen.

5.3.2 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk menguji kebenaran atas suatu pernyataan secara statistik serta menarik kesimpulan akan diterima atau ditolaknya pernyataan tersebut. Hasil *running bootstrapping* digunakan untuk mengetahui langsung antar variabel dari masing-masing hipotesis. Caranya adalah melihat nilai koefisien jalur dari masing-masing hipotesis dan nilai *t-statistics*. Koefisien ini bersumber dari kolom *original sample estimate*. Nilai *t-statistics* bersumber dari kolom *t-statistics* pada *result for inner weights*. Nilai *t-statistics* yang berada di atas 1,96 menunjukkan pengaruh langsung signifikan dari masing-masing hipotesis. Dikatakan ada pengaruh langsung jika nilai *p-value* < 0,05 dan tidak ada pengaruh langsung jika nilai *p-value* sebesar >0,05. Hasil pengujian dengan metode *bootstrapping* dari analisis *SEM PLS* sebagai berikut [55].



Gambar 5.5 Hasil *Boostrapping*

Tabel 5.10 Hasil Uji Hipotesis

Hubungan	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
(X1) <i>System Quality</i> -> <i>Use</i> (Y1)	0.295	5.710	0.000	Diterima
X1) <i>System Quality</i> -> <i>User Statisfaction</i> (Y2)	0.205	4.044	0.000	Diterima
(X2) <i>Information Quality</i> -> <i>Use</i> (Y1)	0.091	1.693	0.045	Diterima
(X2) <i>Information Quality</i> -> <i>User Statisfaction</i> (Y2)	0.176	3.977	0.000	Diterima
(X3) <i>Service Quality</i> -> <i>Use</i> (Y1)	0.316	6.247	0.000	Diterima
(X3) <i>Service Quality</i> -> <i>User Statisfaction</i> (Y2)	0.216	4.202	0.000	Diterima
(Y1) <i>Use</i> -> <i>User Statisfaction</i> (Y2)	0.323	6.471	0.000	Diterima
(Y1) <i>Use</i> -> <i>Net Benefit</i> (Z1)	0.250	3.790	0.000	Diterima
(Y2) <i>User Statisfaction</i> -> <i>Net Benefit</i> (Z1)	0.357	5.686	0.000	Diterima

Berdasarkan dari tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0.295 yang bernilai positif, nilai *T-statistic* sebesar

5.710 > 1,96, serta nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu $0.000 < 0,50$. Nilai tersebut memenuhi kriteria signifikansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*, dengan demikian hipotesis H1 dapat diterima.

2. Pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *original sample* sebesar 0.205 yang bernilai positif, nilai *T-statistic* sebesar $4.044 > 1,96$, dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu $0.000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, sehingga hipotesis H2 diterima.
3. Pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0.091 yang bernilai positif, nilai *T-statistic* sebesar $1.693 > 1,96$, serta nilai *P-values* memenuhi syarat $0.045 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*, sehingga hipotesis H3 diterima.
4. Pengujian hipotesis 4 menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0.176 yang bernilai positif, nilai *T-statistic* sebesar $3.977 > 1,96$, serta nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu $0.000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Information*

Quality berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, sehingga hipotesis H4 diterima.

5. Pengujian hipotesis 5 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *original sample* sebesar 0.316 yang bernilai positif, nilai *T-statistic* sebesar $6.247 > 0,96$, dan nilai *P-values* sebesar $0.000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*, sehingga hipotesis H5 diterima.
6. Pengujian hipotesis 6 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0.216 bernilai positif, nilai *T-statistic* sebesar $4.202 > 0,96$, serta nilai *P-values* sebesar $0.000 < 0,05$. Dengan demikian, *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, sehingga hipotesis H6 diterima.
7. Pengujian hipotesis 7 menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0.323 yang bernilai positif, nilai *T-statistic* sebesar $6.471 > 0,96$ dan nilai *P-values* yaitu $0.000 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *Use* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis H7 diterima.
8. Pengujian hipotesis 8 menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *original sample* sebesar 0.250 yang bernilai positif, nilai *T-statistic*

sebesar $3.790 > 0,96$, serta nilai *P-values* sebesar $0.000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *Use* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*, sehingga hipotesis H8 diterima.

9. Pengujian hipotesis 9 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0.357 yang bernilai positif, nilai *T-statistic* sebesar $5.686 > 0,96$, serta nilai *P-values* sebesar $0.000 < 0,05$. Dengan demikian, *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*, sehingga hipotesis H9 diterima.