

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Webtoon, dengan total responden sebanyak 385 orang. Pengumpulan data dilakukan secara online melalui Google Form dimulai pada 4 Desember 2025 hingga 1 Januari 2026. Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari 18 butir pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini. Klasifikasi data responden yang didapat saat penelitian diambil berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Berikut adalah tabel pengelompokan data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian.

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

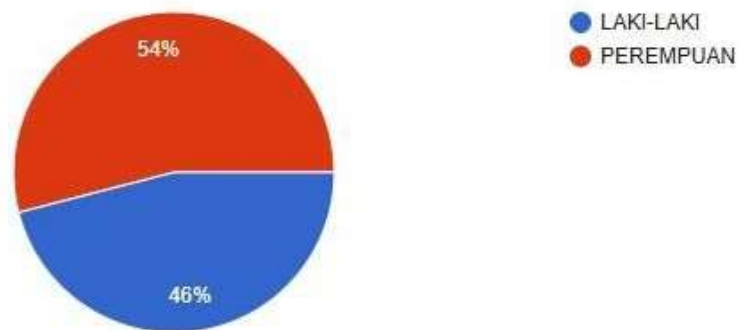
Berikut adalah pengelompokan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1. Responden yang telah berpartisipasi sebanyak 385 orang.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase(%)
Laki-laki	177	46%
Perempuan	208	54%
Total	385	100%

JENIS KELAMIN

385 jawaban

**Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 177 orang dengan presentase sebesar 46% dan responden paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 208 orang dengan presentase sebesar 54%.

5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

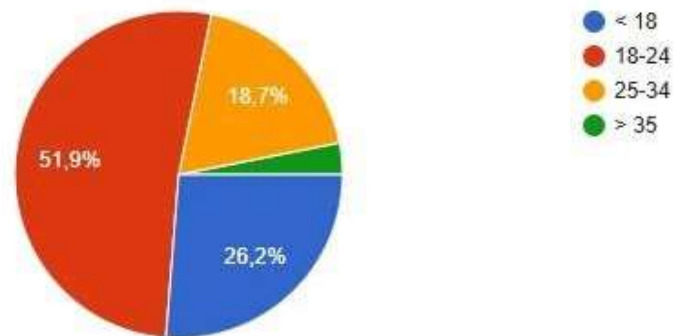
Berikut adalah pengelompokan data responden sesuai dengan Usia. dapat dilihat pada tabel 5.2. Responden yang telah berpartisipasi sebanyak 385 orang.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase(%)
< 18	101	26,2%
18 - 24	200	51,9%
25 - 34	72	18,7%
>35	12	3,1%
Total	385	100%

USIA

385 jawaban

**Gambar 5.2 Usia Responden**

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan usia, <18 sebanyak 101 orang dengan presentase 26,2%, usia 18-24 sebanyak 200 orang dengan presentase 51,9%, usia 25-34 sebanyak 72 orang dengan presentase 18,7% dan usia >35 sebanyak 12 orang dengan presentase 3,1%.

5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

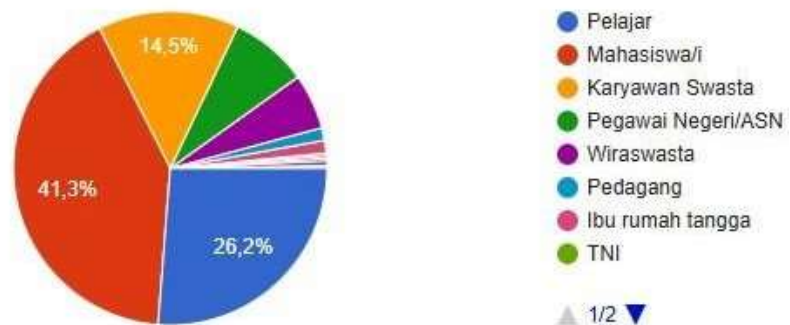
Berikut adalah pengelompokan data responden sesuai dengan pekerjaan. dapat dilihat pada tabel 5.3. Responden yang telah berpartisipasi sebanyak 385 orang.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase(%)
Pelajar	101	26,2%
Mahasiswa/i	159	41,3%
Karyawan Swasta	56	14,5%
Pegawai Negeri	31	8,1%
Wiraswasta	22	5,7%
Lainnya	16	4,2%
Total	385	100%

PEKERJAAN

385 jawaban



Gambar 5.3 Pekerjaan Responden

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan, pelajar sebanyak 101 orang dengan presentase 26,2%, mahasiswa/I sebanyak 159 orang dengan presentase 41,3%, karyawan swasta sebanyak 56 orang dengan presentase 14,5%, Pegawai negeri sebanyak 31 orang dengan presentase 8,1%, wiraswasta sebanyak 22 orang dengan presentase 5,7% dan lainnya sebanyak 16 orang dengan presentase 4,2%.

5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Outer model adalah model pengukuran (*measurement model*) yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel laten (*konstruk*) dengan indikator-indikator pengukurnya. Variabel laten merupakan konsep abstrak yang tidak dapat diukur secara langsung, seperti kepuasan, kepercayaan, kualitas layanan, atau loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, variabel laten tersebut diukur melalui beberapa indikator berupa pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner.

Menurut Abdillah dan Jogiyanto[66] “*Outer model* atau model pengukuran menggambarkan hubungan antar blok indikator dengan variabel latennya”.

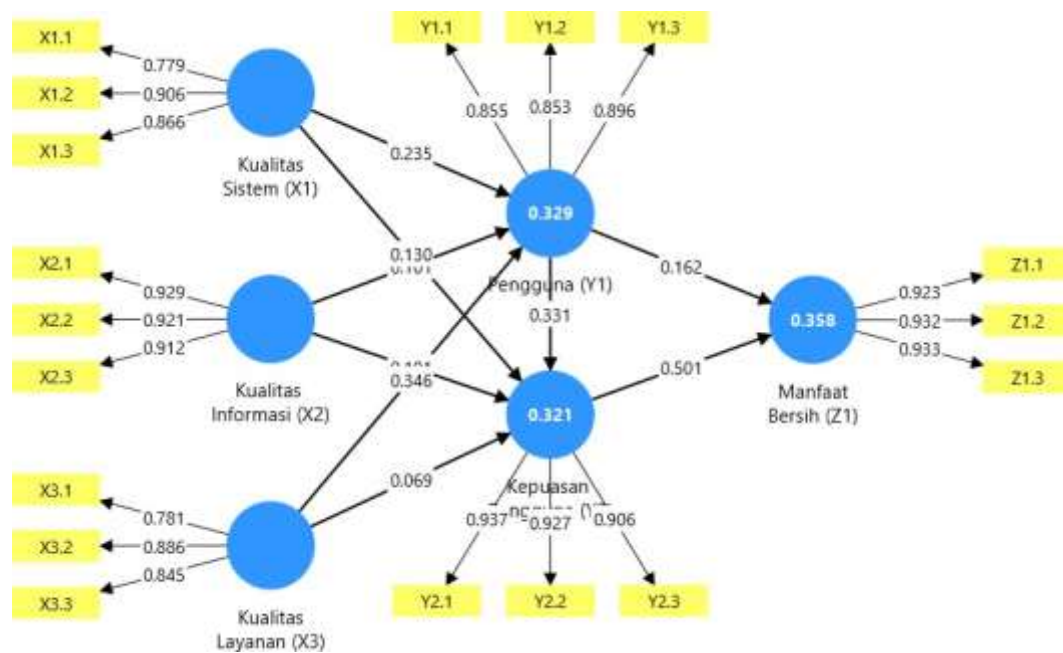
5.2.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas instrumen 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[67].

5.2.1.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji Konvergen merupakan pengukuran besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai Loading Factor yang bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara item pertanyaan yang digunakan dengan variabel latennya. Validitas konvergen dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara skor item atau component score dengan skor variabel laten atau construct score yang dihitung dengan PLS. Jika angka loading factor lebih dari 0,7, maka hasil tes dianggap optimal dan valid. Jika nilai loading factor di atas 0,5, masih oke, namun, jika di bawah 0,5, elemen yang digunakan harus dihilangkan dari model[68]. Idealnya nilai *loading factor* harus di atas 0,70 [69]. Artinya Indikator dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstruk apabila mempunyai nilai > dari 0,7.

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 SmartPLS

Keterangan Gambar 5.1 sebagai berikut :

X1 = Kualitas Sistem (*System Quality*)

X2 = Kualitas Informasi (*Information Quality*)

X3 = Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Y1 = Penggunaan (*Use*)

Z1 = Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Tabel 5.4 Nilai *Loading Factor*

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.1	0.779					
X1.2	0.906					
X1.3	0.866					
X2.1		0.929				
X2.2		0.921				
X2.3		0.912				
X3.1			0.781			
X3.2			0.886			
X3.3			0.845			
Y1.1				0.855		
Y1.2				0.853		
Y1.3				0.896		
Y2.1					0.937	
Y2.2					0.927	
Y2.3					0.906	
Z1.1						0.923
Z1.2						0.932
Z1.3						0.933

Berdasarkan Tabel 5.4, nilai *Loading Factor* untuk masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut: Kualitas Sistem (*System Quality*) memiliki tiga indikator dengan nilai tertinggi 0,779; 0,906; dan 0,866; Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan nilai tertinggi 0,929; 0,921; dan 0,912; Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan nilai tertinggi 0,781; 0,886; dan 0,845; Penggunaan (*Use*) dengan nilai tertinggi 0,855; 0,853; dan 0,896; Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan nilai tertinggi 0,937; 0,927; dan 0,906; serta Manfaat Bersih (*Net Benefit*) dengan nilai tertinggi 0,923; 0,932; dan 0,933.

Hasil analisis pada Tabel 5.4 menunjukkan bahwa seluruh nilai *Loading Factor* memiliki nilai $>0,7$. Hal ini menunjukkan bahwa *validitas konvergen* telah

terpenuhi. Dengan demikian, semua indikator dinyatakan valid, tidak memerlukan penghapusan dari model, dan dapat dikategorikan memiliki kualitas yang baik.

5.2.1.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant Validity adalah untuk membuktikan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada variabel penyusun lebih baik daripada ukuran pada variabel lainnya.[68]. Ghozali (2021) *Discriminant Validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus di atas 0,70.[70]

Metode lain untuk menilai validitas diskriminan adalah membandingkan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model maka dikatakan memiliki nilai validitas diskriminan yang baik. Menurut Ghozali (2021) nilai AVE harus di atas 0,50.[70][71].

Tabel 5.5 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
X1 KUALITAS SISTEM	0.726
X2 KUALITAS INFORMASI	0.847
X3 KUALITAS LAYANAN	0.703
Y1 PENGGUNA	0.754
Y2 KEPUASAN PENGGUNA	0.852
Z1 MANFAAT BERSIH	0.864

Berdasarkan tabel 5.5 diatas nilai *AVE* pada variabel laten Kualitas sistem (*System Quality*) sebesar 0.726, kualitas informasi (*Information Quality*) sebesar 0.847, kualitas layanan (*Service Quality*) sebesar 0.703, pengguna (*User*) sebesar 0.754, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sebesar 0.852, manfaat bersih (*Net Benefit*) sebesar 0.864. Semua variabel $>0,50$ sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid.

Tabel 5.6 Nilai Cross Loading

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.1	0.779	0.383	0.415	0.456	0.300	0.317
X1.2	0.906	0.345	0.515	0.400	0.393	0.311
X1.3	0.866	0.291	0.499	0.329	0.324	0.309
X2.1	0.366	0.929	0.447	0.340	0.372	0.351
X2.2	0.390	0.921	0.456	0.337	0.390	0.399
X2.3	0.355	0.912	0.450	0.329	0.334	0.369
X3.1	0.572	0.367	0.781	0.374	0.388	0.299
X3.2	0.411	0.408	0.886	0.475	0.318	0.321
X3.3	0.432	0.454	0.845	0.471	0.328	0.299
Y1.1	0.430	0.255	0.451	0.855	0.434	0.332
Y1.2	0.391	0.323	0.480	0.853	0.405	0.366
Y1.3	0.400	0.369	0.440	0.896	0.457	0.373
Y2.1	0.388	0.389	0.398	0.489	0.937	0.556
Y2.2	0.359	0.322	0.360	0.439	0.927	0.532
Y2.3	0.362	0.388	0.375	0.449	0.906	0.522
Z1.1	0.333	0.360	0.328	0.388	0.537	0.923
Z1.2	0.360	0.404	0.345	0.366	0.538	0.932
Z1.3	0.332	0.367	0.345	0.393	0.548	0.933

Berdasarkan Tabel 5.6, nilai *Cross Loading* untuk setiap indikator pada variabel laten masing-masing lebih tinggi dibandingkan dengan variabel laten lainnya, serta memiliki nilai di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel laten telah memenuhi kriteria *Discriminant Validity* dengan baik, di mana indikator-indikator tersebut memiliki hubungan yang kuat dengan konstruksinya.

Tabel 5.7 Nilai *Fornell-Larcker Criterion*

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1	0.852					
X2	0.403	0.920				
X3	0.559	0.490	0.839			
Y1	0.469	0.365	0.526	0.868		
Y2	0.401	0.398	0.410	0.498	0.923	
Z1	0.367	0.405	0.365	0.412	0.582	0.930

Hasil dari tabel 5.7 dapat dilihat dari nilai *Fornell-Larcker Criterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tinggi setiap variabel yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator sudah mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten.

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

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reabilitas merupakan istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Instrumen dikatakan reliabel saat dapat mengungkapkan data yang bisa dipercaya[67].

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi data yang diperoleh dari seluruh responden. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan uji *composite reliability* dengan nilai yang harus lebih besar dari 0,7, serta nilai *Cronbach's alpha* yang harus lebih besar dari 0,6[72]

Reliabilitas konstruk dapat dinilai dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dari masing-masing konstruk. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yang disarankan adalah lebih dari 0.7[73]

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
X1 Kualitas Sistem	0.809	0.888	Reliabel
X2 Kualitas Informasi	0.910	0.943	Reliabel
X3 Kualitas Layanan	0.787	0.876	Reliabel
Y1 Pengguna	0.836	0.902	Reliabel
Y2 Kepuasan Pengguna	0.913	0.945	Reliabel
Z1 Manfaat Bersih	0.921	0.950	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.8, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria pengujian. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut: Kualitas Sistem (*System Quality*) sebesar 0,809 dan 0,888, Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebesar 0,910 dan 0,943, Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebesar 0,787 dan 0,876, Penggunaan (*Use*) sebesar 0,836 dan 0,902, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebesar 0,913 dan 0,945, serta Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sebesar 0,921 dan 0,950. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel dan memenuhi kriteria berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Menurut Abdillah dan Jogiyanto[66] “Model struktural (*Inner model*) merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten”.

Inner model merupakan gambaran hubungan struktural antar variabel laten yang dibangun berdasarkan teori substantif. Evaluasi *inner model* dilakukan dengan metode *resampling* menggunakan teknik *bootstrapping* untuk mengetahui tingkat signifikansi hubungan antar variabel laten. Penilaian inner model dilakukan dengan melihat nilai *R-square* (R^2) pada setiap variabel laten endogen untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel laten eksogen dalam menjelaskan variabel laten endogen[74].

5.3.1 Uji Nilai *R Square* (R^2)

Nilai *R-square* menggambarkan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menurut Ghazali, kriteria batasan nilai *R-square* dibagi menjadi tiga kategori, sebagai berikut[72] :

Nilai *R-Square* sebesar 0,67 dikategorikan signifikan/*substansi* (kuat),

Nilai *R-Square* sebesar 0,33 dikategorikan *moderat* (sedang),

Nilai *R-Square* sebesar 0,19 dikategorikan lemah.

Semakin besar nilai *R-square*, maka semakin kuat kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Sebaliknya, jika nilai *R-square* kecil, berarti pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen masih lemah[73].

Tabel 5. 9 Nilai R Square (R2)

	R-square	R-square adjusted
Y1 PENGGUNA	0.329	0.323
Y2 KEPUASAN PENGGUNA	0.321	0.314
Z1 MANFAAT BERSIH	0.358	0.355

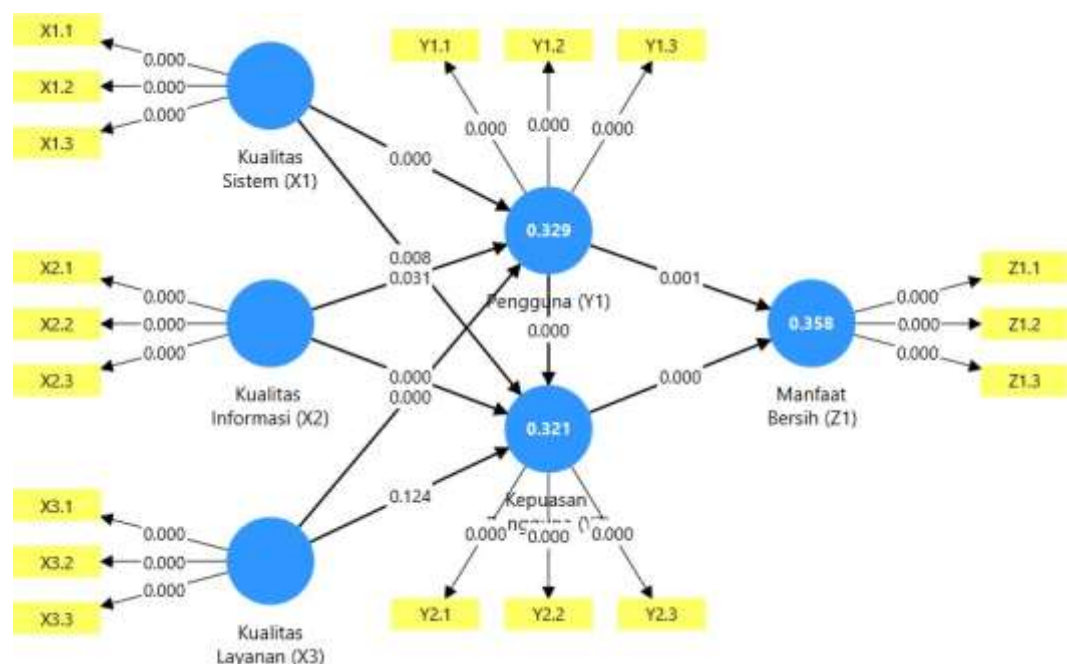
Berdasarkan Tabel 5.9, hasil uji R-square dan R-square adjusted menunjukkan nilai sebagai berikut:

1. Pengaruh terhadap *Use*: Variabel independen (*System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*) terhadap variabel dependen (*Use*) sebesar 0,329, yang dikategorikan sedang (*Moderate*).
2. Pengaruh terhadap *User Satisfaction*: Variabel independen (*System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*) terhadap variabel dependen (*User Satisfaction*) sebesar 0,321, yang dikategorikan sedang (*Moderate*).
3. Pengaruh terhadap *Net Benefit*: Variabel independen (*System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*) terhadap variabel dependen (*Net Benefit*) sebesar 0,358, yang dikategorikan sedang (*Moderate*).

5.3.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu pengaruh konstruk laten eksogen tertentu dengan konstruk laten endogen tertentu baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui variabel mediasi. Pengujian hipotesis pada penelitian ini, dapat dinilai dari besarnya nilai t- statistik atau t- hitung dibandingkan dengan t-tabel 1,96 pada alpha 5%. Jika t-statistik/t- hitung < t-tabel 1,96 pada alpha 5%, maka H_0 ditolak dan Jika t-statistik/t-hitung > t- tabel 1,96 pada alpha 5%, maka H_a

diterima[73]. 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 value sebesar > 0,05[75]. Hasil pengujian dengan metode *bootstrapping* dari analisis SEM PLS sebagai berikut :



Gambar 5.5 Hasil Inner Model Bootstrapping

Tabel 5.10 Nilai Path Coefficients

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
(H1) X1 -> Y1	0.235	4.601	0.000
(H2) X1 -> Y2	0.130	2.425	0.008
(H3) X2 -> Y1	0.101	1.861	0.031
(H4) X2 -> Y2	0.191	3.586	0.000
(H5) X3 -> Y1	0.346	6.521	0.000
(H6) X3 -> Y2	0.069	1.154	0.124
(H7) Y1 -> Y2	0.331	6.571	0.000
(H8) Y1 -> Z1	0.162	2.975	0.001
(H9) Y2 -> Z1	0.501	9.777	0.000

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh dari hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian H1 pada variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Original Sample* 0,235 (positif), nilai *T-statistic* sebesar 4,601 ($>1,96$), dan nilai *P-values* 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
2. Pengujian H2 pada variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Original sample* 0,130 (positif), nilai *T-statistic* sebesar 2,425 ($>1,96$), dan nilai *P-values* 0,008 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis H2 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
3. Pengujian H3 pada variabel kualitas informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Original sample* 0,101 (positif), nilai *T-statistic* sebesar 1,861 tidak lebih besar dari ($>1,96$), dan nilai *P-values* 0,031 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis H3 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
4. Pengujian H4 pada variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Original sample* 0,191 (positif), nilai *T-statistic* sebesar 3,586 ($>1,96$), dan nilai *P-values* 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis H4 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

5. Pengujian H5 pada variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Original sample* 0,346 (positif), nilai *T-statistic* sebesar 6,521 ($>1,96$), dan nilai *P-values* 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian, hipotesis H5 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
6. Pengujian H6 pada variabel kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Original sample* 0,069 (positif), nilai *T-statistic* sebesar 1.154 tidak lebih besar dari ($>1,96$), dan nilai *P-values* 0,124 tidak lebih kecil dari ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis H6 dalam penelitian ini dinyatakan ditolak.
7. Pengujian H7 pada variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Original sample* 0,331 (positif), nilai *T-statistic* sebesar 6,571 ($>1,96$), dan nilai *P-values* 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis H7 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
8. Pengujian H8 pada variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Original sample* 0,162

(positif), nilai *T-statistic* sebesar 2,975 ($>1,96$), dan nilai *P-values* 0,001 ($<0,05$) menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Dengan demikian, hipotesis H8 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

9. Pengujian H9 pada variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Original sample* 0,501 (positif), nilai *T-statistic* sebesar 9,777 ($>1,96$), dan nilai *P-values* 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Dengan demikian, hipotesis H9 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

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

Berikut adalah penjelasan dari tabel 5.11 :

1. H1, menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*.
2. H2, menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
3. H3, menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *Use*.

4. H4, menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
5. H5, menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*.
6. H6, menunjukkan bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
7. H7, menunjukkan bahwa *Use* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
8. H8, menunjukkan bahwa *Use* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*.
9. H9, menunjukkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*