

BAB V

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

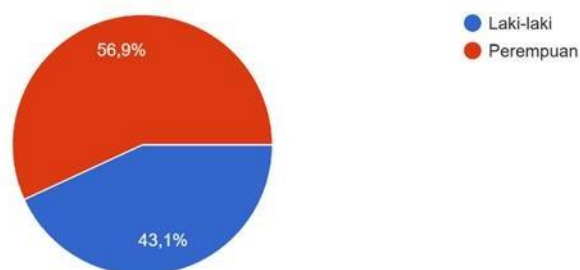
5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi ShopeePay. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 385 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian melalui *google form*, yang telah disebarkan dari tanggal 3 Desember 2025 – 16 Januari 2026. Adapun hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh terdiri dari beberapa jenis karakteristik responden yang dapat dilihat dibawah ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Diketahui bahwa mayoritas responden penelitian ini adalah perempuan dengan persentase sebesar 56,9%, sementara responden laki-laki memiliki persentase sebesar 43,1%. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi ShopeePay di Kota Jambi cenderung lebih tinggi pada kelompok responden perempuan. Seperti pada gambar 5.1 dan tabel 5.1.

JENIS KELAMIN
385 jawaban



Gambar 5.1 Jenis Kelamin

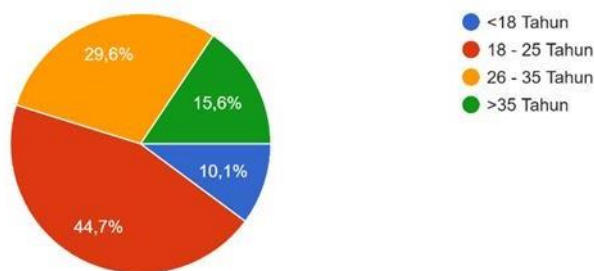
Tabel 5.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	219	56,9%
Perempuan	166	43,1%
Total	385	100%

5.1.2 Usia

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa mayoritas responden aplikasi ShopeePay di Kota Jambi berada pada rentang usia 18 – 25 tahun dengan persentase sebesar 44,7%. Selanjutnya, responden berusia 26 – 35 tahun sebesar 29,6%, diikuti oleh kelompok usia diatas 35 tahun sebesar 15,6%, dan responden berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 10,1%. Distribusi usia tersebut menunjukkan bahwa aplikasi ShopeePay lebih dominan digunakan oleh kelompok usia 18 – 25 tahun. Seperti pada gambar 5.2 dan tabel 5.2.

USIA
385 jawaban

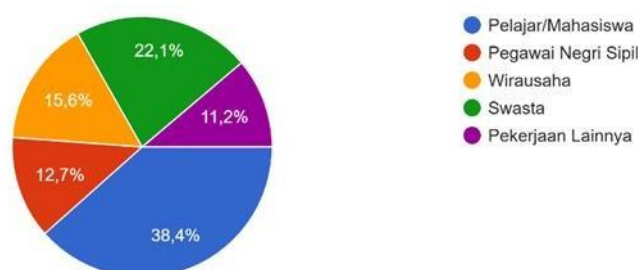
**Gambar 5.2 Usia****Tabel 5.2 Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
<18 Tahun	39	10,1%
18 – 25 Tahun	172	44,7%
26 – 35 Tahun	114	29,6%
>35 Tahun	60	15,6%
Total	385	100%

5.1.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah terkumpul, distribusi pekerjaan responden pengguna aplikasi ShopeePay di Kota Jambi menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 38,4%. Selanjutnya, responden dengan status pekerja swasta memiliki persentase sebesar 22,1%, kategori wirausaha sebesar 15,6%, lalu diikuti dengan Pegawai Negeri Sipil sebesar 12,7%, dan pekerjaan lainnya sebesar 11,2%. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi ShopeePay secara dominan digunakan oleh kalangan pelajar/mahasiswa. Seperti pada gambar 5.3 dan tabel 5.3.

PEKERJAAN
385 jawaban



Gambar 5.3 Pekerjaan

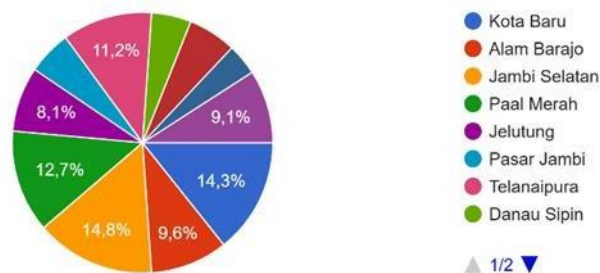
Tabel 5.3 Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	148	38,4%
Pegawai Negeri Sipil	49	12,7%
Wirausaha	60	15,6%
Swasta	85	22,1%
Pekerjaan Lainnya	43	11,2%
Total	385	100%

5.1.4 Domisili

Distribusi domisili responden pengguna aplikasi ShopeePay di Kota Jambi menunjukkan adanya variasi yang cukup signifikan. Wilayah Jambi Selatan memberikan kontribusi responden tertinggi dengan persentase 14,8%, diikuti oleh kecamatan Kota Baru sebesar 14,3%, Paal Merah sebesar 12,7%, Telanaipura dengan persentase sebesar 11,2%, lalu kecamatan Alam Barajo sebesar 9,6%, Jambi Timur sebesar 9,1%, Jelutung dengan persentase sebesar 8,1%, Danau Teluk sebesar 6%, Pasar Jambi sebesar 5,5%, Danau Sipin sebesar 4,9%, dan Pelayangan dengan persentase sebesar 3,9%. Keberagaman domisili responden ini mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi ShopeePay telah tersebar di berbagai kecamatan di Kota Jambi, dengan tingkat konsentrasi yang lebih tinggi pada wilayah-wilayah tertentu. Seperti pada gambar 5.4 dan tabel 5.4.

DOMISILI
385 jawaban



Gambar 5.4 Domisili

Tabel 5.4 Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase
Kota Baru	55	14,3%
Alam Barajo	37	9,6%
Jambi Selatan	57	14,8%
Paal Merah	49	12,7%
Jelutung	31	8,1%
Pasar Jambi	21	5,5%
Telanaipura	43	11,2%
Danau Sipin	19	4,9%
Danau Teluk	23	6%
Pelayangan	15	3,9%
Jambi Timur	35	9,1%
Total	385	100%

5.2 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Model pengukuran (outer model) berfungsi untuk menguji hubungan antara konstruk laten dengan indikator-indikator yang membentuknya. Evaluasi outer model dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas dalam mengukur konstruk yang diteliti.

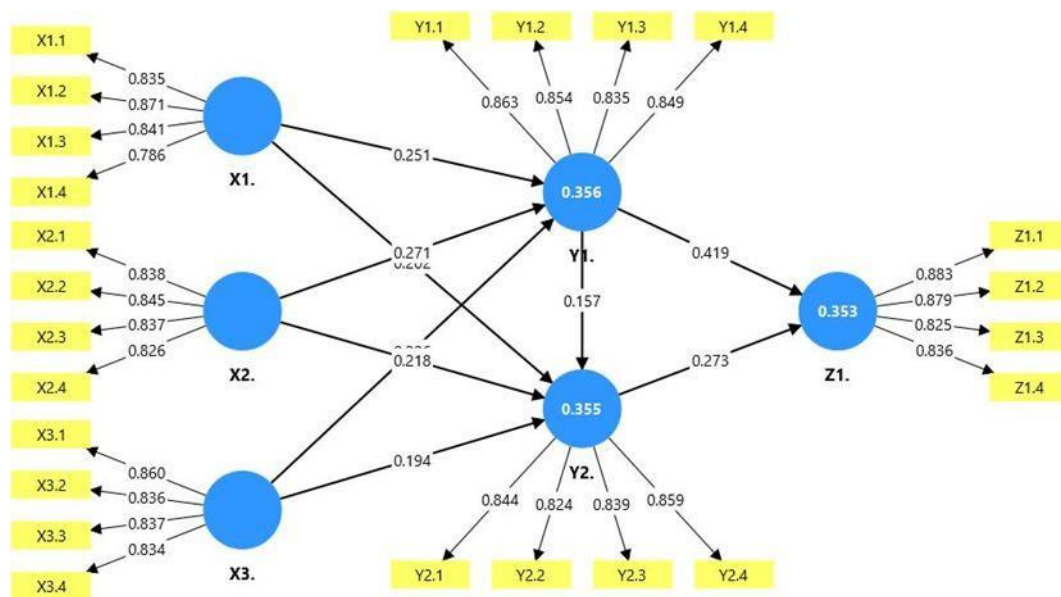
5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai tingkat ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti, serta untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan memiliki relevansi dan keterkaitan yang memadai dengan konstruk yang diukur [66]. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen menunjukkan sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk saling berkorelasi dan secara konsisten mengukur konstruk yang sama. Pada analisis PLS-SEM, indikator dinyatakan valid apabila nilai *outer loading*

berada di atas 0,6, sedangkan indikator dengan nilai lebih rendah perlu dievaluasi atau dihapus untuk memperkuat validitas konvergen konstruk [67]. Berikut hasil pengolahan data pada gambar 5.5.



Gambar 5.5 Model SmartPLS

Tabel 5.5 Loading Factor

	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z1)
X1.1	0.835					
X1.2	0.871					
X1.3	0.841					
X1.4	0.786					
X2.1		0.838				
X2.2		0.845				
X2.3		0.837				
X2.4		0.826				
X3.1			0.860			
X3.2			0.836			
X3.3			0.837			
X3.4			0.834			
Y1.1				0.863		
Y1.2				0.854		

Y1.3				0.835		
Y1.4				0.849		
Y2.1					0.844	
Y2.2					0.824	
Y2.3					0.839	
Y2.4					0.859	
Z1.1						0.883
Z1.2						0.879
Z1.3						0.825
Z1.4						0.836

Berdasarkan tabel 5.5 *Loading Factor* dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem yang terdapat 4 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0,835, 0,871, 0,841, 0,786, variabel Kualitas Informasi yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu 0,838, 0,845, 0,837, 0,826, variabel Kualitas Layanan yang terdapat 4 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0,860, 0,836, 0,837, 0,834, variabel penggunaan yang terdapat 4 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0,863, 0,854, 0,835, 0,849, variabel Kepuasan Pengguna yang terdapat 4 indikator mewakili dengan nilai tertinggi 0,844, 0,824, 0,839, 0,859, dan variabel Manfaat Bersih yang terdapat 4 indikator mewakili dengan nilai tertinggi 0,883, 0,879, 0,825, 0,836.

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa *Loading Factor* memiliki nilai $>0,6$, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena indikator variabel sudah tidak ada lagi yang di eliminasi dari model dan dapat dikategorikan baik.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan dapat diuji menggunakan kriteria Fornell–Larcker dengan cara membandingkan nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) setiap

konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model. Validitas diskriminan dinyatakan terpenuhi apabila nilai akar kuadrat AVE suatu konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan korelasinya terhadap konstruk lain [68]. Jika nilai AVE $>0,50$, maka artinya validitas diskriminan tercapai.

Tabel 5.6 Nilai AVE

No	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
1.	Kualitas Sistem (X1)	0,695
2.	Kualitas Informasi (X2)	0,700
3.	Kualitas Layanan (X3)	0,708
4.	Penggunaan (Y1)	0,723
5.	Kepuasan Pengguna (Y2)	0,708
6.	Manfaat Bersih (Z1)	0,733

Berdasarkan tabel 5.6, nilai AVE pada variabel Kualitas Sistem (0,695), Kualitas Informasi (0,700), Kualitas Layanan (0,708), Penggunaan (0,723), Kepuasan Pengguna (0,708), dan Manfaat Bersih (0,733). Semua variabel bernilai $>0,50$, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara validitas diskriminan.

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Larcker Criterion* dengan konstruk. Validitas diskriminan terpenuhi apabila nilai akar kuadrat AVE suatu konstruk lebih besar dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain, yang menunjukkan bahwa konstruk lebih mampu menjelaskan indikatornya sendiri daripada hubungan dengan konstruk lain.

Tabel 5.7 Fornell Larcker Criterion

Variabel	X1.	X2.	X3.	Y1.	Y2.	Z1.
Kualitas Sistem	0.834					
Kualitas Informasi	0.479	0.837				
Kualitas Layanan	0.455	0.417	0.842			
Penggunaan	0.484	0.486	0.454	0.850		

Kepuasan Pengguna	0.471	0.472	0.448	0.448	0.841	
Manfaat Bersih	0.485	0.455	0.472	0.542	0.461	0.856

Pada tabel 5.7 *Fornell Larcker Criterion* dapat dijelaskan nilai tertinggi dengan variabel Kualitas Sistem yaitu 0,834, variabel Kualitas Informasi yaitu 0,837, variabel Kualitas Layanan yaitu 0,842, variabel Penggunaan yaitu 0,850, variabel Kepuasan Pengguna yaitu 0,841, dan variabel Manfaat Bersih yaitu 0,856.

Berdasarkan hasil pada Tabel 5.7, setiap indikator pertanyaan memiliki nilai *Fornell Larcker Criterion* tertinggi pada konstruk laten yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk laten lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator pertanyaan mampu di prediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.6 dan 5.7 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *Discriminant Validity* yaitu dengan menggunakan nilai *Cross Loading*. *Cross Loading* digunakan untuk mengevaluasi validitas diskriminan dengan cara membandingkan nilai loading setiap indikator pada konstruk yang diukurnya dengan nilai loading indikator tersebut pada konstruk lain. Validitas diskriminan dinyatakan terpenuhi apabila nilai loading indikator pada konstruk asal lebih tinggi dibandingkan dengan loading-nya pada konstruk lainnya.

Tabel 5.8 Cross Loading

	X1.	X2.	X3.	Y1.	Y2.	Z1.
X1.1	0.835	0.408	0.383	0.416	0.372	0.405
X1.2	0.871	0.430	0.363	0.421	0.413	0.391

X1.3	0.841	0.372	0.389	0.429	0.416	0.451
X1.4	0.786	0.388	0.385	0.339	0.365	0.366
X2.1	0.430	0.838	0.369	0.416	0.419	0.392
X2.2	0.425	0.845	0.364	0.413	0.404	0.365
X2.3	0.367	0.837	0.335	0.386	0.378	0.359
X2.4	0.378	0.826	0.327	0.408	0.375	0.406
X3.1	0.377	0.358	0.860	0.405	0.409	0.388
X3.2	0.370	0.389	0.836	0.385	0.383	0.396
X3.3	0.390	0.339	0.837	0.372	0.346	0.432
X3.4	0.397	0.318	0.834	0.364	0.367	0.377
Y1.1	0.395	0.409	0.373	0.863	0.349	0.451
Y1.2	0.402	0.434	0.397	0.854	0.398	0.458
Y1.3	0.395	0.425	0.375	0.835	0.396	0.465
Y1.4	0.452	0.383	0.398	0.849	0.380	0.467
Y2.1	0.398	0.406	0.387	0.390	0.844	0.407
Y2.2	0.381	0.358	0.377	0.340	0.824	0.373
Y2.3	0.349	0.411	0.310	0.365	0.839	0.331
Y2.4	0.447	0.411	0.424	0.409	0.859	0.432
Z1.1	0.448	0.380	0.422	0.474	0.407	0.883
Z1.2	0.417	0.423	0.396	0.497	0.437	0.879
Z1.3	0.373	0.398	0.376	0.457	0.368	0.825
Z1.4	0.424	0.353	0.427	0.423	0.363	0.836

Berdasarkan tabel 5.8 *Cross Loading* diatas dapat dilihat bahwa semua loading indikator terhadap konstruk $>$ *Cross Loading*-nya. Maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil tabel 5.8 semua loading indikatornya telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam menghasilkan data. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil dan konsisten ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama pada kondisi yang relatif serupa [69]. Uji reliabilitas diperkuat dengan adanya *Cronbach's Alpha* dimana konsistensi setiap jawaban diujikan dan dikatakan baik apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6. Evaluasi

reliabilitas konstruk juga dapat menggunakan *Composite Reliability* dengan nilai 0,7, maka konstruk tersebut dinyatakan *reliable*.

Tabel 5.9 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
1.	Kualitas Sistem	0.853	0.901	Reliable
2.	Kualitas Informasi	0.857	0.903	Reliable
3.	Kualitas Layanan	0.863	0.907	Reliable
4.	Penggunaan	0.872	0.913	Reliable
5.	Kepuasan Pengguna	0.863	0.906	Reliable
6.	Manfaat Bersih	0.878	0.916	Reliable

Berdasarkan tabel 5.9 dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem dengan *Cronbach's Alpha* 0,853 sedangkan *Composite Reliability* 0,901 maka dinyatakan *Reliable*, variabel Kualitas Informasi dengan *Cronbach's Alpha* 0,857 sedangkan *Composite Reliability* 0,903 maka dinyatakan *Reliable*, variabel Kualitas Layanan dengan *Cronbach's Alpha* 0,863 sedangkan *Composite Reliability* 0,907 maka dinyatakan *Reliable*, variabel Penggunaan dengan *Cronbach's Alpha* 0,872 sedangkan *Composite Reliability* 0,913 maka dinyatakan *Reliable*, variabel Kepuasan Pengguna dengan *Cronbach's Alpha* 0,863 sedangkan *Composite Reliability* 0,906 maka dinyatakan *Reliable*, dan variabel Manfaat Bersih dengan *Cronbach's Alpha* 0,878 sedangkan *Composite Reliability* 0,916 maka dinyatakan *Reliable*.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.9, seluruh variabel memiliki nilai *Composite Reliability* di atas 0,7, yang menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria reliabilitas. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* pada Tabel 5.9 juga menunjukkan angka lebih besar dari 0,6 untuk semua variabel, sehingga dapat

disimpulkan bahwa setiap variabel memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan memenuhi kriteria pengujian.

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Evaluasi inner model dilakukan dengan memperhatikan nilai *R-Square*, yang berfungsi untuk mengukur pengaruh antarvariabel laten. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen dalam model penelitian.

5.3.1 Nilai *R-Square*

Nilai *R-Square* digunakan untuk menunjukkan besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam suatu model penelitian. Semakin besar nilai R^2 yang diperoleh, maka semakin baik pula kemampuan prediktif model penelitian tersebut. Klasifikasi nilai R^2 yaitu $> 0,67$ (substansial), $0,33 - 0,67$ (moderate/sedang), $0,19 - 0,32$ (lemah).

Tabel 5.10 *R-Square* dan *R-Square Adjusted*

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Penggunaan (Y1)	0.356	0.351
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.355	0.348
Manfaat Bersih (Z1)	0.353	0.350

Keterangan dari tabel 5.10 nilai *R-Square* dan *R-Square Adjusted*:

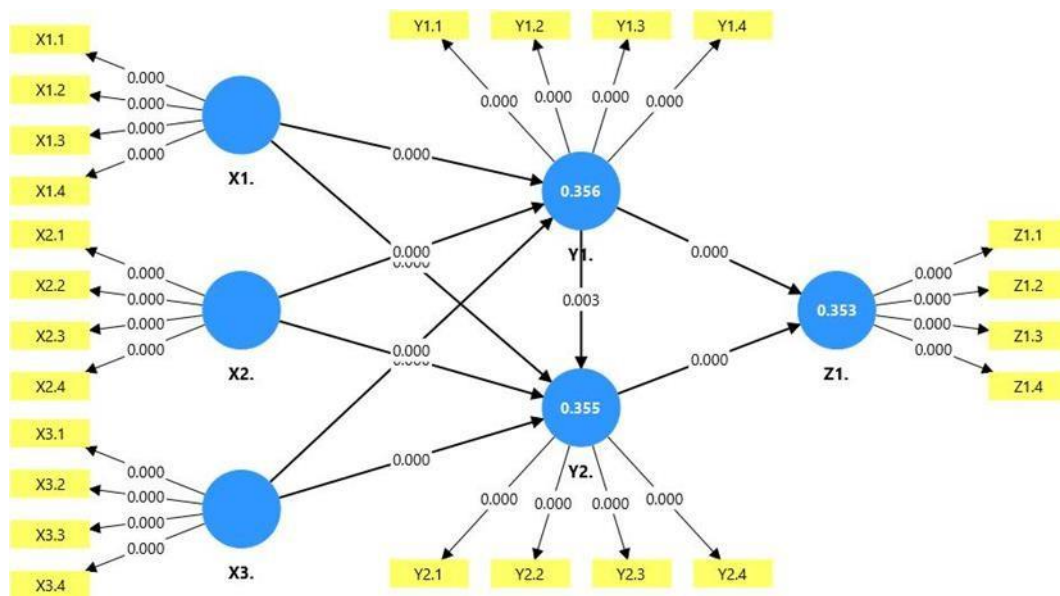
1. Nilai adjusted R^2 dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap variabel dependen yaitu Penggunaan sebesar 0,351. Nilai ini dikategorikan sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh yang sedang/moderate terhadap variabel dependen

2. Nilai adjusted R² dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna sebesar 0,348. Nilai ini dikategorikan sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh yang sedang terhadap variabel dependen.
3. Nilai adjusted R² dari variabel dependen yaitu Penggunaan dan Kepuasan Pengguna terhadap variabel dependen yaitu Manfaat Bersih sebesar 0,350. Nilai ini dikategorikan sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh yang sedang terhadap variabel dependen.

5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, tahap berikutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Dalam pendekatan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (PLS-SEM), pengujian hipotesis dilakukan dengan menilai koefisien jalur (*path coefficients*) guna mengetahui arah dan kekuatan hubungan antarvariabel, serta dengan memperhatikan nilai *t-statistic* dan *p-value* yang dihasilkan melalui teknik *bootstrapping* untuk menentukan tingkat signifikansi hubungan tersebut secara statistik.

Langkah terakhir dari uji yang dilakukan menggunakan aplikasi *SmartPLS* yaitu uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat hasil dari *Bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *Calculate* setelah itu tampil pilihan menu, lalu *bootstrapping* maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil data menggunakan *Bootstrapping*.



Gambar 5.6 Output Bootstrapping

Pada gambar 5.6 memperlihatkan jalur hubungan antar konstruk setelah proses bootstrapping dijalankan. Setiap garis menunjukkan arah hubungan antar variabel laten beserta nilai estimasi koefisien jalurnya. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Path Coefficients

No	Hipotesis	Hubungan	Original sample	T-statistics	P-values	Hasil
1.	H1	X1. -> Y1.	0.251	4.676	0.000	Diterima
2.	H2	X1. -> Y2.	0.202	3.749	0.000	Diterima
3.	H3	X2. -> Y1.	0.271	5.388	0.000	Diterima
4.	H4	X2. -> Y2.	0.218	4.118	0.000	Diterima
5.	H5	X3. -> Y1.	0.226	4.795	0.000	Diterima
6.	H6	X3. -> Y2.	0.194	3.725	0.000	Diterima
7.	H7	Y1. -> Y2.	0.157	2.978	0.000	Diterima
8.	H8	Y1. -> Z1.	0.419	8.613	0.000	Diterima
9.	H9	Y2. -> Z1.	0.273	5.328	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.11 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pada pengujian **H1** menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Sistem (X1) berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (Y1) berdasarkan nilai *original sample* 0,251 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 4,676 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis **1 Diterima**.
2. Pada pengujian **H2** menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Sistem (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) berdasarkan nilai *original sample* 0,202 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 3,749 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis **2 Diterima**.
3. Pada pengujian **H3** menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (Y1) berdasarkan nilai *original sample* 0,271 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 5,388 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis **3 Diterima**.
4. Pada pengujian **H4** menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) berdasarkan nilai *original sample* 0,218 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 4,118 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis **4 Diterima**.

5. Pada pengujian **H5** menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (Y1) berdasarkan nilai *original sample* 0,226 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 4,795 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 **Diterima**.
6. Pada pengujian **H6** menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) berdasarkan nilai *original sample* 0,194 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 3,725 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 **Diterima**.
7. Pada pengujian **H7** menunjukkan bahwa hubungan Penggunaan (Y1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) berdasarkan nilai *original sample* 0,157 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 2,978 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 **Diterima**.
8. Pada pengujian **H8** menunjukkan bahwa hubungan Penggunaan (Y1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Z1) berdasarkan nilai *original sample* 0,419 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 8,613 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 **Diterima**.
9. Pada pengujian **H9** menunjukkan bahwa hubungan Kepuasan Pengguna (Y2) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (Z1) berdasarkan nilai *original sample* 0,273 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 5,328 ($>1,96$)

dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 **Diterima**.