

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Dalam penelitian ini, Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan *Google Form*, yang berisi 30 pertanyaan. Pengambilan kuesioner dilakukan secara bertahap tergantung pada ketersediaan responden dalam mengisi kuesioner. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dan akan di uji validitas dan reliabilitas serta uji hipotesis.

5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *Online* kepada pengguna Aplikasi LokLok, yang telah disebarkan dari Tanggal 20 november 2025 sampai Tanggal 20 desember 2025. Untuk kegiatan pengisian dengan 30 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan kepada para pengguna Aplikasi LokLok yang telah menggunakan jasa layanan Aplikasi LokLok. Sebanyak 400 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan Valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari empat kategori sebagai berikut:

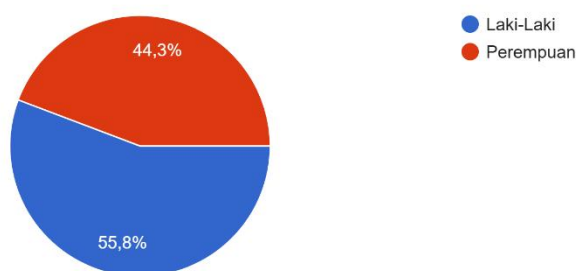
5.2.1 Jenis Kelamin

Pengelompokan data responden berdasarkan dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Jenis Kelamin [95]

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	223	55,8%
Perempuan	177	44,3%
Total	400	100%

Jenis Kelamin
400 jawaban



Gambar 5.1 Jenis Kelamin [95]

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 177 orang (44,3%) dan responden yang paling banyak adalah laki-laki sebanyak 223 orang (55,8%).

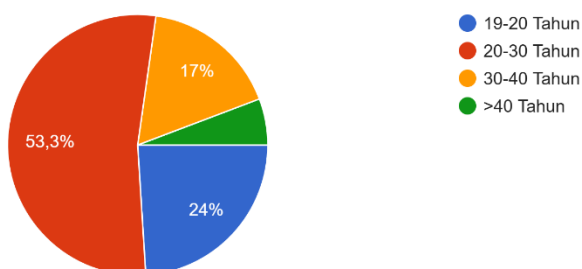
5.2.2 Usia

Pengelompokan data responden berdasarkan dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Usia Responden [96]

Usia	Frekuensi	Persentase
19-20 Tahun	96	24%
20 – 30Tahun	213	53,3%
30-40 Tahun	68	17%
>40	23	5,7%
Total	400	100

Usia
400 jawaban



Gambar 5.2 Usia [96]

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 19-20 tahun sebanyak 96 orang (24%), usia 20 – 30 tahun sebanyak 213 orang (53,3%), usia 30-40 tahun 68 orang (17%) dan usia >40 tahun sebanyak 23 orang (5,7%).

5.2.3 Pekerjaan

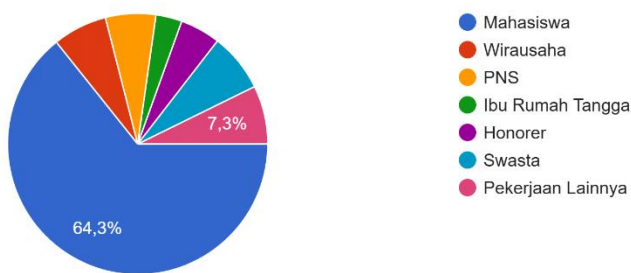
Pengelompokan data responden berdasarkan dengan pekerjaan, dapat dilihat pada tabel

5.3

Tabel 5.3 Pekerjaan [97]

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa	257	64,3%
Wirausaha	27	6,8%
PNS	25	6,1%
Ibu Rumah Tangga	13	3,2%
Honorar	20	5%
Swasta	29	7,3%
Pekerjaan Lainnya	29	7,3%
Total	400	100%

Pekerjaan
400 jawaban



Gambar 5.3 Pekerjaan [97]

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa jumlah responden sebagai pelajar/mahasiswa merupakan yang terbanyak yaitu sebanyak 257 orang (64,3%).

5.2.4 Pengguna Aplikasi LokLok

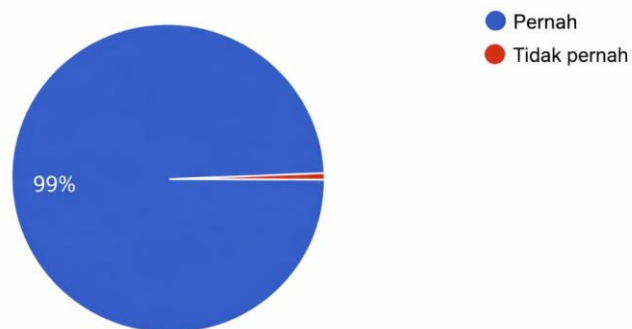
Pengelompokan data responden berdasarkan dengan pengguna aplikasi LokLok, dapat dilihat pada tabel 5.4

Tabel 5.4 Pernah Dan Tidak Pernah [98]

Pengguna	Frekuensi	Persentase
Pernah	396	99%
Tidak Pernah	4	1%
Total	400	100%

Apakah Anda Pernah Memakai Aplikasi LokLok ?

400 jawaban



Gambar 5.4 Apakah Anda pernah Memakai Aplikasi LokLok [98]

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui bahwa pengguna aplikasi LokLok sebanyak 396 orang (99%), dan bukan pengguna 4 orang (1%).

5.3 UJI INSTRUMEN PENELITIAN

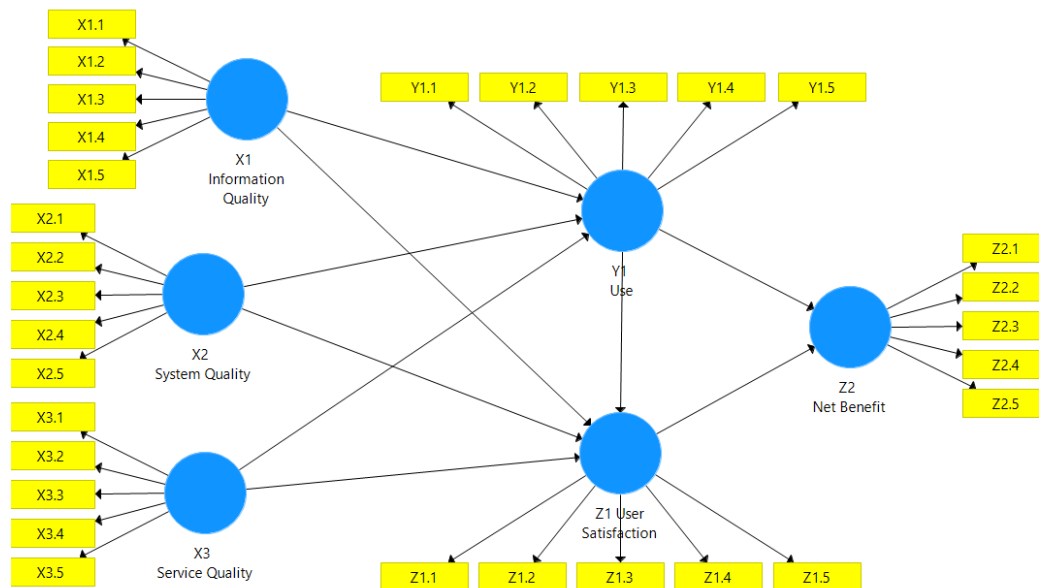
Instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang disampaikan kepada responden agar mereka dapat memberikan pernyataan sesuai dengan pengalaman dan perasaan mereka. Berikut adalah hasil dari pengujian SEM serta pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

5.3.1 Model Pengukuran (*outer model*)

Analisis *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan sesuai untuk pengukuran. Analisis ini menjelaskan hubungan antara variabel laten dan indikator-indikatornya, sehingga dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator terhubung dengan variabel laten yang bersangkutan [99].

5.3.2 Model *Measurement*

Measurement Model merupakan model pengukuran yang menggambarkan hubungan antara variabel dengan indikator-indikator nya. Untuk menjamin bahwa instrument penelitian yang dikembangkan memenuhi kriteria yang telah ditentukan dapat dilakukan uji validitas dan reliabilitas [100]. Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah untuk menilai validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Dalam penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*, serta mengukur nilai *AVE* (*Average Variance Extracted*) dan reliabilitas melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* [101].



Gambar 5.5 Model *Structural Equation Modeling* [102]

5.4 UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner dapat dikatakan sah atau tidak. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan yang diajukan dapat mengungkapkan hal yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengukur *Loading Factor*, *AVE*, *Fornell-Larcker Criterion*, dan *Cross Loading*. Langkah yang perlu diambil adalah memilih menu *outer loading* untuk melihat hasil dari uji *Loading Factor*, kemudian beralih ke menu *Discriminant Validity* untuk memeriksa hasil dari uji *Fornell-Larcker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut adalah penjelasan mengenai hasil uji validitas dalam penelitian ini [103].

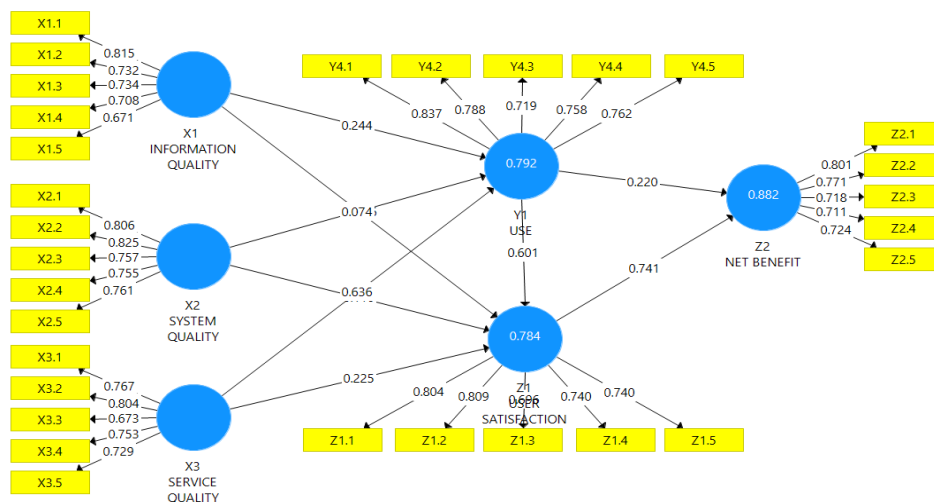
5.4.1 Uji Validitas Konvergen (*Covergent Validity*)

Uji validitas konvergen dilakukan untuk menilai signifikansi indikator-indikator pengukuran terhadap variabel laten atau konstruk yang terdapat dalam model. Dalam pengukuran ini, tingkat signifikansi setiap indikator dapat dilihat dari nilai *loading factor* yang dimiliki oleh masing-masing indikator terhadap variabel laten [104]. Indikator dianggap valid

jika memiliki nilai signifikan lebih dari 0,7.

Sementara itu, indikator variabel yang memiliki nilai *loading* kurang dari 0,7 menunjukkan tingkat validitas yang rendah, sehingga perlu dihapus atau dieliminasi. Penggunaan nilai loading factor $\geq 0,7$ dalam uji validitas *konvergen* dibandingkan dengan penggunaan nilai 0,5 adalah untuk memastikan bahwa indikator memberikan kontribusi yang signifikan terhadap konstruk yang diukur. Nilai 0,7 menunjukkan adanya korelasi yang lebih kuat antara indikator dan Variabel latennya, yang berarti indikator tersebut dapat merepresentasikan.

variabel dengan lebih baik dibandingkan dengan nilai 0,5. Penerapan nilai loading factor $> 0,7$ adalah untuk memastikan bahwa indikator dalam model secara signifikan mencerminkan konstruk yang diukur, sehingga model yang dihasilkan menjadi valid, reliabel, dan mampu menggambarkan hubungan antar variabel dengan akurat [105].



Gambar 5.6 Loading Factor [106]

Tabel 5.5 Loading Factor [106]

	X1 _Information Quality	X2 _System Quality	X3 _Service Quality	Y1 _Use	Z1 User Satisfaction	Z2 _Net Benefit_
X1.1	0,887					
X1.2	0,805					

X1.3	0,751					
X1.4	0,773					
X1.5	0,890					
X2.1		0,816				
X2.2		0,810				
X2.3		0,783				
X2.4		0,800				
X2.5		0,858				
X3.1			0,754			
X3.2			0,799			
X3.3			0,804			
X3.4			0,748			
X3.5			0,825			
Y1.1				0,777		
Y1.2				0,819		
Y1.3				0,805		
Y1.4				0,832		
Y1.5				0,796		
Z1.1					0,793	
Z1.2					0,789	
Z1.3					0,774	
Z1.4					0,712	
Z1.5					0,798	
Z2.1						0,855

Z2.2						0,772
Z2.3						0,839
Z2.4						0,720
Z2.5						0,740

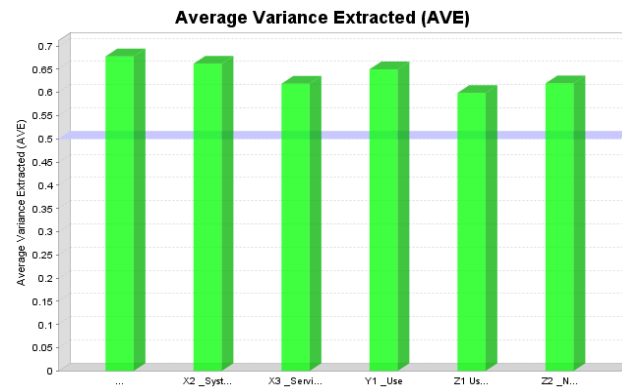
Tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua *loading Factor* memiliki nilai diatas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria dari *validitas konvergen*.

5.4.2 Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan merupakan metode yang digunakan untuk memastikan bahwa korelasi antara variabel-variabel pengamatan dengan konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lain. Hal ini penting untuk menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian memiliki keunikan dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lainnya.

Penggunaan 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 [107].

Salah satu cara untuk menguji validitas diskriminan adalah dengan melihat nilai *AVE*, yang menilai validitas pada tingkat konstruk (variabel *laten*). Selain itu, analisis *cross-loading* juga dapat dilakukan pada tingkat indikator untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang berbeda menunjukkan perbedaan yang memadai. Dengan demikian, validitas diskriminan membantu dalam memastikan bahwa model yang digunakan dalam penelitian dapat menggambarkan hubungan antar variabel dengan akurat dan dapat diandalkan secara konseptual. menunjukkan perbedaan yang memadai. Dengan demikian, validitas diskriminan membantu dalam memastikan bahwa model yang digunakan dalam penelitian dapat menggambarkan hubungan antar variabel dengan akurat dan dapat diandalkan.



Gambar 5.7 Average Variance Extracted [108]

Tabel 5.6 Nilai AVE[108]

Variabel	Aerage variance extracted (AVE)
<i>INFORMATION QUALITY</i>	0,678
<i>SYSTEM QUALITY</i>	0,662
<i>SERVICE QUALITY</i>	0,619
<i>USE</i>	0,650
<i>USERSATISFACTION_</i>	0,599
<i>NET BENEFIT</i>	0,620

Berdasarkan Tabel 5.6 diatas, menunjukan bahwa nilai *AVE* untuk semua konstruk memiliki nilai $> 0,5$ yaitu *Information Quality* sebanyak 0.678, *System Quality* sebanyak 0.662, *Service Quality* 0.619, *Use* sebanyak 0.650, *User Satisfication* sebanyak 0.559, *Net benefit*

sebanyak 0.620. Ditarik kesimpulan bahwa tidak ada masalah pada validitas diskriminan model yang diuji, dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut sudah terbilang *valid*. validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran dari *Fornell Larcker* kriteria dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya maka konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [109].

Tabel 5.7 Fornell-Lacker Criterion [110]

	X1	X2	X3	Y1	Z1	Z2
X1	0,823					
X2	0,977	0,814				
X3	0,802	0,817	0,787			
Y1	0,795	0,816	0,823	0,806		
Z1	0,273	0,285	0,279	0,289	0,774	
Z2	0,284	0,300	0,286	0,317	0,944	0,787

Pada tabel 5.7 *Fornell Lacker Criterion* dijelaskan bahwa pengujian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, maka tabel 5.8 dikatakan valid, dan nilai *Fornell Lacker Criterion* pada setiap variabel lebih besar dari pada tabel lainnya. Disimpulkan bahwa variabel laten dapat memprediksi dengan lebih baik dari variabel lainnya dan apabila nilai *cross loading* besar dari 0,7 maka kriteria validitas diskriminan dikatakan tercapai.

Tabel 5.8 Cross Loading [110]

	X1	X2	X3	Y1	Z1	Z2
X1.1	0,887	0,810	0,676	0,679	0,228	0,223
X1.2	0,805	0,804	0,636	0,651	0,177	0,208
X1.3	0,751	0,779	0,624	0,605	0,253	0,255

X1.4	0,773	0,811	0,675	0,645	0,229	0,251
X1.5	0,890	0,816	0,685	0,686	0,237	0,234
X2.1	0,890	0,816	0,685	0,686	0,237	0,234
X2.2	0,811	0,810	0,639	0,659	0,183	0,217
X2.3	0,750	0,783	0,628	0,610	0,255	0,255
X2.4	0,763	0,800	0,669	0,634	0,220	0,244
X2.5	0,761	0,858	0,700	0,722	0,261	0,270
X3.1	0,653	0,661	0,754	0,637	0,232	0,242
X3.2	0,640	0,657	0,799	0,655	0,212	0,222
X3.3	0,662	0,674	0,804	0,648	0,235	0,228
X3.4	0,592	0,600	0,748	0,590	0,158	0,162
X3.5	0,609	0,622	0,825	0,699	0,252	0,264
Y1.1	0,600	0,614	0,641	0,777	0,258	0,274
Y1.2	0,639	0,657	0,666	0,819	0,249	0,304
Y1.3	0,646	0,657	0,652	0,805	0,255	0,260
Y1.4	0,675	0,691	0,676	0,832	0,194	0,220
Y1.5	0,643	0,667	0,681	0,796	0,207	0,218
Z1.1	0,192	0,198	0,197	0,214	0,793	0,839
Z1.2	0,242	0,255	0,251	0,233	0,789	0,744
Z1.3	0,201	0,216	0,217	0,237	0,774	0,740
Z1.4	0,206	0,212	0,194	0,176	0,712	0,572
Z1.5	0,220	0,226	0,221	0,251	0,798	0,721
Z2.1	0,172	0,184	0,169	0,190	0,764	0,855
Z2.2	0,261	0,280	0,235	0,218	0,714	0,772

Z2.3	0,192	0,198	0,197	0,214	0,793	0,839
Z2.4	0,307	0,319	0,323	0,407	0,657	0,720
Z2.5	0,201	0,216	0,217	0,237	0,774	0,740

Pada tabel 5.8 Indikator yang memiliki *Loading Factor* lebih tinggi pada variabel yang diukur dibandingkan dengan variabel lainnya menunjukkan bahwa indikator tersebut sesuai dan relevan dengan variabel tersebut. Dengan kata lain, indikator tersebut memiliki hubungan yang lebih kuat dengan variabelnya sendiri dari pada dengan variabel lain. Hal ini mengindikasikan bahwa uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dalam penelitian, validitas diskriminan mengukur sejauh mana konstruk yang berbeda benar-benar saling terpisah dan tidak tumpang tindih jika nilai *cross-loading* untuk indikator pada konstruk nya lebih besar dari 0,70 maka model tersebut dapat dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik, sehingga setiap konstruk mampu mengukur aspek unik tanpa bercampur dengan konstruk la.

5.5 UJI RELIABILITAS

Uji reabilitas dapat dilihat nilai dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari indikator - indikator yang mengukur masing-masing variabel. *Cronbach's Alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Nilai *Composite Reliability* dikatakan reliable jika nilainya $\geq 0,7$. Sedangkan *Cronbach's Alpha* harus bernilai $> 0,7$. Berikut merupakan nilai dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* [111].

Tabel 5.9 Nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* [111]

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	Keterangan
<i>X1_INFORMATION QUALITY</i>	0,879	0,913	Reliabel
<i>X2_SYSTEM QUALITY</i>	0,872	0,907	Reliabel
<i>X3_SERVICE QUALITY</i>	0,846	0,890	Reliabel
<i>Y1_USE</i>	0,865	0,903	Reliabel
<i>Z1_USER SATISFACTION_</i>	0,833	0,882	Reliabel
<i>Z2_NET BENEFIT</i>	0,845	0,890	Reliabel

Pada tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Cronbachs Alpha* setiap variabel > 0,7, dan semua nilai *Composite Reliability* setiap variabel > 0,7 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel telah reliabel dan memenuhi kriteria uji reliabilitas.

5.6 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

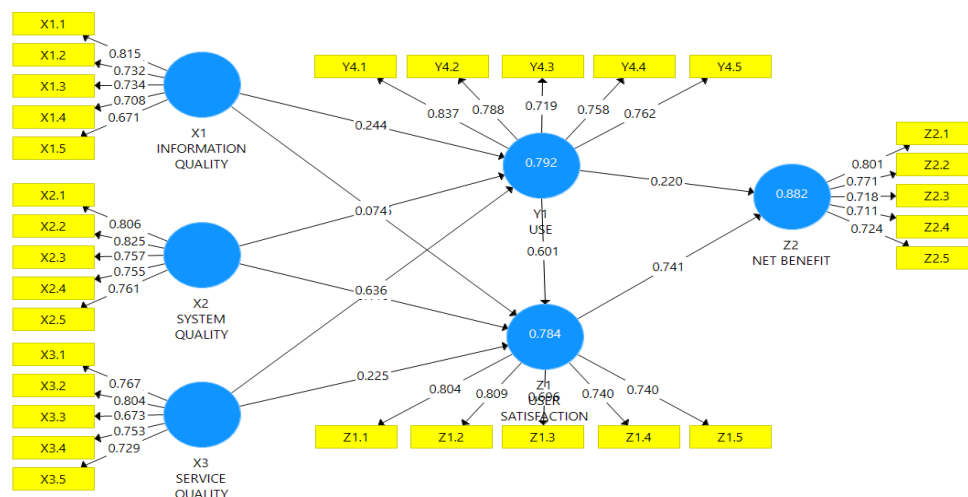
Model struktural (*inner model*) merupakan pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan suatu model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya. Dalam evaluasi model struktural akan dilakukan melalui pendekatan *R-Square (R2)*. *Koefisien determinasi (R2)* menunjukkan tingkatan kuat lemahnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* [112].

5.6.1 Uji Nilai *R-Square* (R^2)

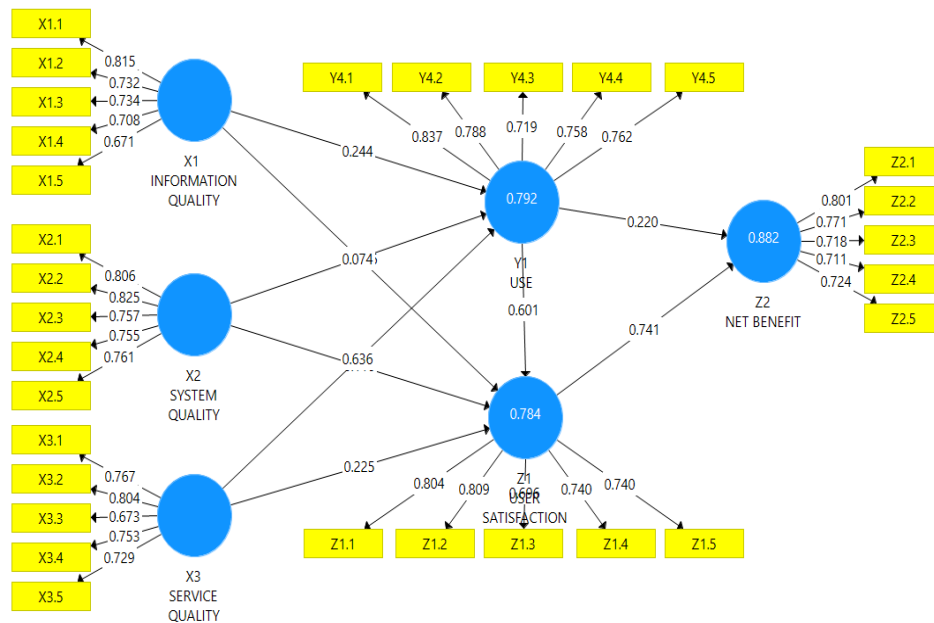
Uji nilai *R-Square* digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variable yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R^2 semakin tinggi. Uji *R-Square* dilakukan untuk mengetahui hubungan antara beberapa variabel yang digunakan, karena nilai prediksi ini menunjukkan proporsi varians variabel *dependen* yang dapat dijelaskan oleh variabel *independen* dalam model. Tujuan dari uji *R-Square* adalah untuk mengukur sejauh mana variabel *independen* dalam model mampu menjelaskan variabel *dependen*, sehingga memberikan gambaran mengenai kekuatan hubungan dan kemampuan prediksi model secara keseluruhan [113].

- Jika nilai R^2 0,67 = *substansial* / kuat
- Jika nilai R^2 0,33 = *Moderat* / sedang
- Jika nilai R^2 0,19 = Lemah

Penelitian ini menggunakan nilai *R Square Adjusted*, dikarena memiliki lebih dari satu variabel *independen* (bebas).



Gambar 5.8 Nilai *R-Square* [114]



Gambar 5.9 Nilai *R-Square adjusted* [115]

Berdasarkan hasil output diatas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 5.10 dibawah ini :

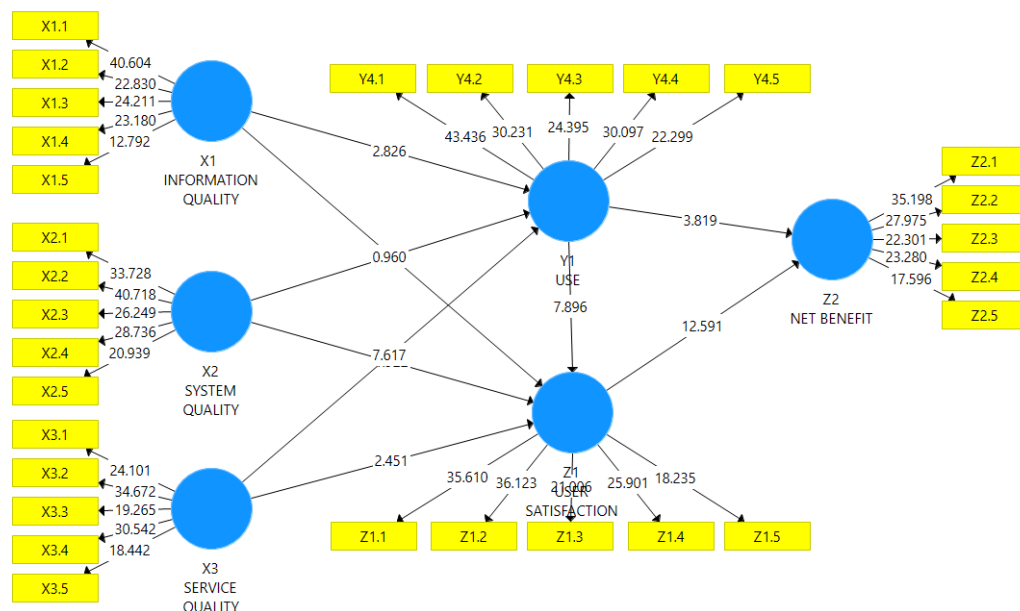
Tabel 5.10 Nilai *R Square* [116]

Variabel	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Y1	0,739	0,737
Z1	0,093	0,084
Z2	0,893	0,892

Pada tabel 5.10 diatas menunjukan bahwa nilai Y1 untuk *Use* sebesar 0,739 ,*User Satisfaction* 0,093 dan *Net Benefit* 0,893 yang berarti bahwa variabel ini dapat dikategorikan *substansial* / kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel indenpenden memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel *dependen*.

5.7 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas *konvergen*, validitas *diskriminan*, dan *reliabilitas*, pengujian selanjutnya adalah pengujian terhadap hipotesis. Uji signifikansi dilakukan dengan aplikasi *SmartPLS* dengan opsi *Bootstrapping*. Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi *SmartPLS* adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.



Gambar 5.10 Output Bootstrapping [117]

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* 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 sample* menunjukkan nilai positif maka arahnya positif dan jika nilai *original sample* negatif maka 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, Untuk dapat dikatakan suatu

hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [118].

Tabel 5.11 Uji Hipotesis (*Path Coefficient*) [119]

Hubungan	<i>Original sample (O)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>	<i>Hasil</i>
(H1) X1 ->Y1	-0,082	0,599	0,549	Ditolak
(H2) X1->Z1	-0,113	0,645	0,520	Ditolak
(H3) X2 ->Y1	0,511	3,654	0,000	Diterima
(H4) X2 ->Z1	0,224	1,064	0,288	Ditolak
(H5) X3 ->Y1	0,471	8,487	0,000	Diterima
(H6) X3->Z1	0,079	0,795	0,427	Ditolak
(H7) Y1->Z1	0,130	1,695	0,091	Ditolak
(H8) Y1->Z2	0,048	2,802	0,005	Diterima
(H9) Z1->Z2	0,930	86,569	0,000	Diterima

5.8 PEMBAHASAN

Dari hasil tabel 5.11 diatas diperoleh keterangan hasil dari pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut:

5.8.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hipotesis 1 Hasil pengujian *bootstrapping* menggunakan software *SmartPLS* menunjukkan bahwa hubungan antara *Information Quality* (X1) terhadap *Use* (Y1) memiliki nilai *t-statistic* sebesar 0,599 ($< 1,96$), nilai *original sample* sebesar -0,082, dan *p-value* sebesar 0,549 ($> 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan dan

cenderung negatif antara kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi LokLok. Oleh karena itu, hipotesis 1 **ditolak**. Hal ini dapat disebabkan oleh informasi yang tersedia pada aplikasi belum sepenuhnya akurat, relevan, atau mudah dipahami oleh pengguna.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Marrylinter Istoningtyas dan Maria Rosario B. Fitria Febrianti [120] yang berjudul "*Analisis Kualitas Website Samsat Jambi Menggunakan Metode Delone and Mclean*" menunjukkan hasil yang serupa dengan nilai *t-statistic* sebesar 0,116 ($< 1,96$), *original sample* sebesar -0,015, dan *p-value* 0,549 ($> 0,05$). Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian tersebut juga ditolak, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi belum tentu meningkatkan penggunaan sistem.

Selain itu, penelitian Dedi Priansyah, Fariszal Nova Arviantino, dan Yusuf Arif Setiawan [121] yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Sistem, Layanan, dan Informasi terhadap Pengguna Google Classroom*" menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap penggunaan (*Use*) memiliki *t-statistic* sebesar 0,859 ($< 1,96$), nilai *original sample* sebesar 0,093, dan *p-value* 0,420 ($> 0,05$), sehingga hipotesis juga ditolak. Ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi tidak selalu mempengaruhi penggunaan jika informasi yang diberikan belum sepenuhnya dibutuhkan atau relevan oleh pengguna.

5.8.2 Pembahasan Hipotesis 2

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software *SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Information Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Z1) memiliki *t-statistics* sebesar 0,645 ($< 1,96$), dan nilai *original sample* sebesar -0,113, dan nilai *P-value* 0,520 ($> 0,05$). yang berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 2 **ditolak**, yang artinya tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Information Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Z1). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dalam aplikasi LokLok belum mampu memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muji Ernawati, Eni Heni Hermaliani, dan Daning Nur Sulistyowati [122] yang berjudul “Penerapan *Delone and Mclean* Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis *Mobile*”. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) memiliki nilai *t-statistic* sebesar 0,393 ($< 1,96$), dan nilai *original sample* sebesar -0,112, *p values* 0,529 ($> 0,05$) yang berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Selain itu, penelitian Alda Novianty, Bayu Abdiar Rahman dan [123] yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan *Google Forms* Sebagai Media *Survey Online* Menggunakan Model *Delone and Mclean*” Didapatkan hasil hipotesis kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 0,890 ($< 1,96$), nilai *original sample* sebesar -0,082, dan nilai *p values* 0.035 ($> 0,05$), berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5.8.3 Pembahasan Hipotesis 3

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software *SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *System Quality* (X2) terhadap *Use* (Y1) memiliki *t-statistics* sebesar 3,654 ($> 1,96$), dan nilai *original sample* sebesar 0,511, dan nilai *P values* 0,000 ($< 0,05$) yang berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 3 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *System Quality* (X2) terhadap *Use* (Y1). Hal ini terjadi dikarenakan sistem dalam aplikasi LokLok dinilai memiliki kualitas yang baik, seperti

kecepatan dan keandalan, sehingga mendorong penggunaan aplikasi oleh pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Estie Grace Melisa Sinulingga Kristoko dan D. Hartomo [124] yang berjudul “Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model *Delone And Mclean*” Didapatkan hasil hipotesis kualitas sistem (*System quality*) terhadap penggunaan (*Use*) memiliki *tstatistics* sebesar 2,032 ($> 1,96$) nilai *original sample* sebesar 0,294 dan nilai *p values* $0,000 < 0,05$, berarti berpengaruh positif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel hipotesis penggunaan sistem (*System quality*) terhadap penggunaan (*Use*).

Selain itu, penelitian Mustofa Ichsan Hudi dan Zulherman [125] yang berjudul “Aplikasi Edmodo dan Minat Siswa Sekolah Dasar dalam Pembelajaran *Online*: Pengujian Model *Delone and Mclean*”. Didapatkan hasil hipotesis kualitas sistem (*System quality*) terhadap penggunaan (*Use*) memiliki *tstatistics* sebesar 3,308 ($> 1,96$), nilai *original sample* sebesar 0,421, dan nilai *P values* $0,001 < 0,05$, berarti berpengaruh positif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*System quality*) terhadap penggunaan (*Use*).

5.8.4 Pembahasan Hipotesis 4

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software *SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *System Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Z1) memiliki *t-statistics* sebesar 1,064 ($< 1,96$), dan nilai *original sample* sebesar -0,176, dan nilai *p values* 0,288 ($> 0,05$). yang berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 4 **ditolak**, yang artinya tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *System Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Z1). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas sistem dinilai baik, hal tersebut belum cukup kuat dalam meningkatkan kepuasan pengguna LokLok.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Imelda Fitriana Dayan Singasatia, dan

Ismi Kaniawulan [126] yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wifi TB dengan Metode *Delone and Mclean*” Didapatkan hasil hipotesis kualitas sistem (*SystemQuality*) terhadap Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *tstatistics* sebesar 1.360 ($< 1,96$), nilai *original sample* sebesar -0,179, dan nilai *P values* 0,547 ($> 0,05$), berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel kualitas servis kualitas sistem (*SystemQuality*) terhadap Kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Selain itu, penelitian Slamet Kafraw dan Riza Firmansya [127] yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Semarang dengan Pendekatan *Delone and Mclean*” Didapatkan hasil hipotesis kualitas sistem (*SystemQuality*) terhadap Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap memiliki *tstatistics* sebesar 1,362 ($< 1,96$), nilai *original sample* sebesar 0,850, dan nilai *p values* 0,093 ($> 0,05$). berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel kualitas sistem (*SystemQuality*) terhadap Kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5.8.5 Pembahasan Hipotesis 5

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software *SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Service Quality* (X3) terhadap *Use* (Y1) memiliki *t-statistics* sebesar 8,487 ($> 1,96$) dan nilai *original sample* sebesar 0,471, dan nilai *p values* 0,000 ($< 0,05$) yang berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 5 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Service Quality* (X3) terhadap *Use* (Y1). Hal ini terjadi dikarenakan layanan yang diberikan oleh LokLok dinilai responsif, andal, dan memuaskan sehingga mendorong intensitas penggunaan aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rendri Purwandi Putra, Agung Wibowo, Yusti Farlina dan Desi Susilawati [128] yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* Samsat Jambi Menggunakan Metode *Delone and Mclean*” Didapatkan hasil hipotesis kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap penggunaan (*Use*) memiliki *tstatistics* sebesar 5.761 ($> 1,96$) nilai *original sample* sebesar 0,464, dan nilai *p values* 0,000 ($< 0,05$), berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*Service quality*) terhadap penggunaan (*Use*).

Selain itu, penelitian Ronny H. Walean [129] yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Informasi Ppdb *Online* Dengan Menggunakan Model Kesuksesan *Delone and Mclean*”. Didapatkan hasil hipotesis kualitas layanan (*Service quality*) terhadap penggunaan (*Use*) memiliki *t-statistics* sebesar 2,614 ($> 1,96$), nilai *original sample* sebesar 0,434 dan nilai *P values* 0,005 ($< 0,05$) berarti berpengaruh positif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*Service quality*) terhadap penggunaan (*Use*).

5.8.6 Pembahasan Hipotesis 6

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software *SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Service Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Z1) memiliki *t-statistics* sebesar 0,795 ($< 1,96$), dan nilai *original sample* sebesar 0,079, dan nilai *p values* 0,427 ($> 0,05$). yang berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 6 **ditolak**, terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel *Service Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Z1). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan dinilai baik, belum cukup untuk meningkatkan kepuasan pengguna LokLok secara signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nesdi Evrilyan Rozanda dan Fikri Razmi [130] yang dikerjakan oleh yang berjudul “Analisis efektivitas sistem informasi akademik

menggunakan metode *Delone and Mclean*” Didapatkan hasil hipotesis kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) memiliki tstatistics sebesar 0,570 ($< 1,96$), nilai *original sample* sebesar -0,166, dan nilai *P values* 0,552 ($> 0,05$). berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel kualitas servis (*Service quality*) terhadap kepuasan (*User Satisfaction*).

Selain itu, penelitian Upik Kumala Sari dan Hario Jati Setyadi [130] yang berjudul “Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Terpadu Layanan Prodi (SIPL0) Menggunakan Model *Delone and Mclean* Pada Fakultas Teknik Universitas Mulawarman” Didapatkan hasil hipotesis kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) memiliki tstatistics sebesar 1,362 ($< 1,96$), nilai *original sample* sebesar 0,148, dan nilai *p values* 0,174 ($> 0,05$). berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel kualitas layanan (*Service quality*) terhadap kepuasan (*User Satisfaction*).

5.8.7 Pembahasan Hipotesis 7

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software *SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Use* (Y1) terhadap *User Satisfaction* (Z1) memiliki *t-statistics* sebesar 1,695 ($< 1,96$), dan nilai *original sample* sebesar -0,171, dan nilai *p values* 0,091 ($> 0,05$). yang berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 7 **ditolak**, terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel *Use* (Y1) terhadap *User Satisfaction* (Z1). Hal ini mengindikasikan bahwa frekuensi penggunaan aplikasi LokLok belum secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ninik Ayu Nopitasari dan Dwi Fatrianto Suyatno [131] yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi

TikTok Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Delone and Mclean*” Didapatkan hasil hipotesis penggunaan (*Use*) terhadap Kepuasan pengguna (*User satisfaction*) memiliki *tstatistics* sebesar 1.512 ($< 1,96$), nilai *original sample* sebesar 0,177, dan nilai *P values* 0,559 ($> 0,05$), berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel hipotesis penggunaan (*Use*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Selain itu, penelitian Suradi Agustinus dan Mariana Windarti [132] yang berjudul “Penerapan model *Delone and Mclean* pada SI-PMB *online* dari perspektif pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan” Didapatkan hasil hipotesis penggunaan (*Use*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) memiliki *tstatistics* sebesar 0,874 ($< 1,96$), nilai *original sample* sebesar 0,093, dan nilai *p values* 0,383 ($> 0,05$), berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel hipotesis penggunaan (*Use*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

5.8.8 Pembahasan Hipotesis 8

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software *SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Use* (Y1) terhadap *Net Benefit* (Z2) memiliki *t-statistics* sebesar 2,802 ($> 1,96$) dan nilai *original sample* sebesar 0,048, dan nilai *p values* 0,000 ($< 0,05$) yang berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 8 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Use* (Y1) terhadap *Net Benefit* (Z2). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi POSPAY secara konsisten dapat memberikan manfaat nyata bagi penggunanya, baik dari segi efisiensi maupun kemudahan layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anita Wulansari dkk [133] yang berjudul “Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Rumah Sakit Dengan Pendekatan Model *Delone and*

McLean” Didapatkan hasil hipotesis penggunaan (*use*) manfaat bersih (*Net Benefit*) terhadap memiliki *tstatistics* sebesar 6,193 ($> 1,96$) nilai *original sample* sebesar 0,493, dan nilai *p values* 0,000 ($< 0,05$) yang berarti berpengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **diterima**, artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara Pengguna (*Use*) dan Manfaat bersih (*Net Benefit*).

Selain itu, penelitian Sofia Umaroh dan Azzila Deswita Utami [134] yang berjudul “Analisa Kepuasan Pengguna Shopee PayLater Menggunakan Model *Delone and Mclean*” Didapatkan hasil hipotesis penggunaan (*use*) manfaat bersih terhadap (*Net Benefit*) memiliki *tstatistics* sebesar 2,198 ($> 1,96$) nilai *original sample* sebesar 0,388, dan nilai *P values* 0,028 ($< 0,05$), berarti berpengaruh positif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel hipotesis penggunaan (*use*) manfaat bersih terhadap (*Net Benefit*).

5.8.9 Pembahasan Hipotesis 9

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software *SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *User Satisfaction* (Z1) terhadap *Net Benefit* (Z2) memiliki *t-statistics* sebesar 86,569 ($> 1,96$) dan nilai *original sample* sebesar 0,930, dan nilai *p values* 0,002 ($< 0,05$) yang berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 9 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *User Satisfaction* (Z1) terhadap *Net Benefit* (Z2). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap aplikasi POSPAY, maka semakin besar manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Desri Yet Nofita dan Jhon Veri [135] yang berjudul “Mengukur Keberhasilan Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) dengan Model Kesuksesan Delon and Mclean” Didapatkan hasil hipotesis Kepuasan pengguna (*User satisfaction*) manfaat bersih (*Net Benefit*) terhadap memiliki *tstatistics* sebesar 5.146 ($> 1,96$) nilai *original sample* sebesar 0.634 dan nilai *p values* 0,000 ($< 0,05$), berarti

berpengaruh positif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kepuasan penggunaan (*User satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*).

Selain itu, penelitian Nur Fitria Mita Permata dan Handoyo Widi Nugroho [136] yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan *Google Scholar* Sebagai Bahan Referensi Menggunakan Metode *Delone and McLean*” Didapatkan hasil hipotesis Kepuasan pengguna (*User satisfaction*) manfaat bersih (*Net Benefit*) terhadap memiliki *tstatistics* sebesar 3,187 ($> 1,96$) nilai *original sample* sebesar 0,496 dan nilai *P values* 0,002 ($< 0,05$), berarti berpengaruh positif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kepuasan penggunaan (*User satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*).