

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Penyusunan kuesioner dalam penelitian ini mengacu pada instrumen yang telah dikembangkan dalam penelitian-penelitian terdahulu. Instrumen tersebut digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Model WebQual 4.0 kemudian diterapkan pada objek penelitian, yaitu *Website MTsN 3 Kota Jambi*, untuk menguji kesesuaian teori dengan kondisi lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden serta secara *online* menggunakan *platform Google Form*. Instrumen kuesioner terdiri atas 29 (dua puluh sembilan) butir pertanyaan yang disusun berdasarkan empat variabel utama dalam WebQual 4.0, yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*, dan *User Satisfaction*. Melalui proses pengumpulan data tersebut, jumlah responden yang berhasil diperoleh sebanyak 283 (dua ratus delapan puluh tiga) orang.

5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

Bagian ini menyajikan gambaran umum mengenai karakteristik responden. Uraian demografis disusun berdasarkan dua aspek utama, yaitu karakteristik responden berdasarkan kelas sebagaimana diuraikan pada subbab 5.2.1, serta karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dijelaskan pada subbab

5.2.2. Penyajian kedua aspek tersebut dimaksudkan untuk memberikan dasar pemahaman yang lebih komprehensif mengenai profil responden.

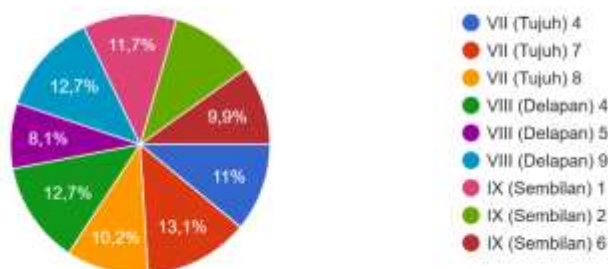
5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

Merujuk pada data yang telah diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan *Google Form*, maka didapatkan data kuesioner berdasarkan kelas sebagaimana ditunjukkan pada Gambar dan Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Kelas

Kelas	Jumlah	Persentase
Kelas 7 (Tujuh)	97	34,3%
Kelas 8 (Delapan)	95	33,6%
Kelas 9 (Sembilan)	91	32,1%
Jumlah	283	100%

Kelas
283 jawaban



Gambar 5.1 Grafik Responden Berdasarkan Kelas

Berdasarkan Tabel 5.1 dan Gambar 5.1, terlihat bahwa jumlah responden dari kelas 9 (Sembilan) sebanyak 91 (Sembilan Puluh Satu) responden, yang relatif lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah responden pada kelas 7 (Tujuh) dan kelas 8 (Delapan). Perbedaan jumlah responden tersebut merupakan hasil perhitungan menggunakan rumus *Stratified Random Sampling*. Teknik pengambilan sampel ini

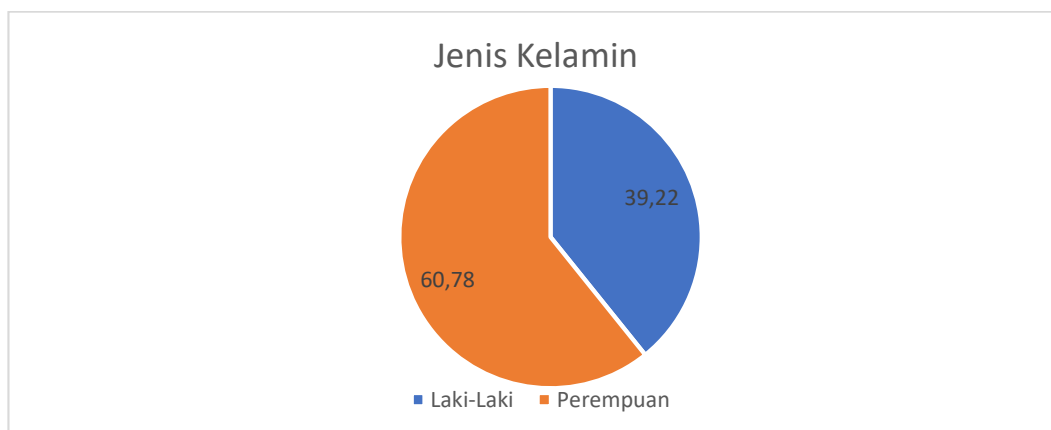
digunakan untuk memastikan bahwa setiap subkelompok atau strata dalam populasi ini terwakili secara proporsional dalam sampel.

5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Merujuk pada data yang telah diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan *Google Form*, maka didapatkan data kuesioner berdasarkan kelas sebagaimana ditunjukkan pada Gambar dan Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	111	39,22%
Perempuan	172	60,78%
Jumlah	283	100%



Gambar 5.2 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 5.2 dan Gambar 5.2 bisa dilihat jumlah responden laki-laki 111 (Seratus Sebelas) orang atau 39,22% lebih sedikit dibandingkan responden perempuan yang sebanyak 172 (Seratus Tujuh Puluh Dua) orang atau 60,78%.

5.3 MODEL PENGUKURAN (*Outer Model*)

Model pengukuran digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian indikator dalam merefleksikan konstruk penelitian. Proses evaluasi tersebut dilakukan

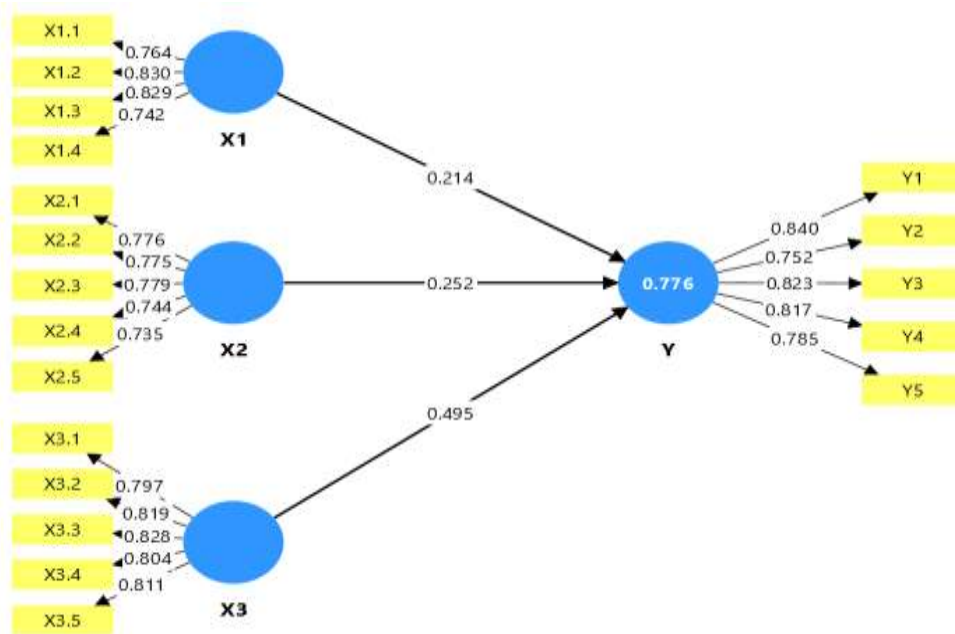
melalui pengujian validitas dan reliabilitas, yang masing-masing diuraikan pada subbab 5.3.1 dan 5.3.2.

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan dan kesahihan suatu instrumen penelitian. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur tersebut untuk mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari deskripsi variabel yang dimaksud. Validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan [67].

1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen bertujuan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur suatu variabel benar-benar merepresentasikan konstruk yang sama. Apabila validitas konvergen terpenuhi, maka indikator-indikator tersebut memiliki tingkat korelasi yang kuat sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel laten secara konsisten. Penilaian validitas konvergen dilakukan melalui nilai *Loading Factor*, di mana suatu indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen apabila memiliki nilai *Loading Factor* lebih besar dari 0,7 [68].

Gambar 5.3 Model *SmartPLS*

Tabel 5.3 Tabel Output Outer Loadings

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.764			
X1.2	0.830			
X1.3	0.829			
X1.4	0.742			
X2.1		0.776		
X2.2		0.775		
X2.3		0.779		
X2.4		0.744		
X2.5		0.735		
X3.1			0.797	
X3.2			0.819	
X3.3			0.828	
X3.4			0.804	
X3.5			0.811	
Y1				0.840
Y2				0.752
Y3				0.823
Y4				0.817
Y5				0.785

Pada Tabel 5.3 terlihat bahwa seluruh nilai *Loading Factor* berada di atas 0,7, sehingga tidak terdapat indikator pada masing-masing variabel yang perlu dieliminasi dari model. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak digunakan dalam pengukuran variabel laten.

2. Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan bertujuan untuk mengevaluasi apakah indikator reflektif benar-benar menjadi pengukur yang tepat bagi konstruk yang diwakilinya, berdasarkan prinsip bahwa setiap indikator harus memiliki korelasi yang lebih tinggi terhadap konstruknya sendiri dibandingkan dengan konstruk lain. Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan menggunakan nilai *Cross Loadings* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu variabel dinyatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan apabila memiliki nilai AVE yang lebih besar dari 0,5 serta nilai *Cross Loadings* yang lebih besar dari 0,7 [69].

Tabel 5.4 Nilai AVE

Variabel	AVE
X1	0.628
X2	0.581
X3	0.659
Y	0.646

Berdasarkan Tabel 5.4, terlihat bahwa seluruh nilai AVE pada masing-masing konstruk berada $> 0,5$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, sehingga tidak terdapat permasalahan validitas diskriminan dalam model yang diuji.

Tabel 5.5 Nilai *Cross Loadings*

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.764	0.517	0.448	0.505
X1.2	0.830	0.636	0.634	0.650
X1.3	0.829	0.546	0.588	0.608
X1.4	0.742	0.442	0.416	0.486
X2.1	0.507	0.776	0.608	0.627
X2.2	0.458	0.775	0.650	0.609
X2.3	0.580	0.779	0.622	0.632
X2.4	0.468	0.744	0.555	0.555
X2.5	0.576	0.735	0.649	0.649
X3.1	0.553	0.688	0.720	0.720
X3.2	0.451	0.639	0.637	0.637
X3.3	0.600	0.712	0.720	0.720
X3.4	0.519	0.692	0.671	0.671
X3.5	0.584	0.635	0.684	0.684
Y1	0.578	0.668	0.840	0.840
Y2	0.630	0.566	0.752	0.752
Y3	0.526	0.682	0.823	0.823
Y4	0.574	0.688	0.817	0.817
Y5	0.584	0.639	0.785	0.785

Berdasarkan hasil estimasi *Cross Loadings* pada Tabel 5.5, terlihat bahwa setiap item indikator memiliki nilai *loading* tertinggi pada variabel laten yang diukurnya dibandingkan dengan variabel laten lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator mampu merepresentasikan konstraknya secara lebih kuat daripada konstruk lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten dalam model telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dengan baik.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen dalam mengukur variabel yang sama pada kondisi yang relatif serupa. Instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran yang diperoleh menunjukkan kestabilan dan dapat dipercaya. Penilaian reliabilitas dalam

penelitian ini dilakukan melalui evaluasi nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel yang diukur.

Suatu variabel dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,7$ dan nilai *Composite Reliability* $> 0,7$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai serta layak digunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian [70].

Tabel 5.6 Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
X1	0.803	0.871	Reliabel
X2	0.819	0.874	Reliabel
X3	0.871	0.906	Reliabel
Y	0.863	0.901	Reliabel

Hasil analisis pada Tabel 5.6 menunjukkan bahwa seluruh nilai *Composite Reliability* untuk setiap variabel berada di atas 0,8. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi serta memenuhi standar reliabilitas yang dipersyaratkan. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* yang juga disajikan dalam Tabel 5.6 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam instrumen penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang memadai dan layak digunakan sebagai alat ukur.

5.4 EVALUASI *INNER MODEL*

Setelah model memenuhi seluruh kriteria pada *Outer Model*, tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap *Inner Model* atau model struktural. Evaluasi model struktural bertujuan untuk mengidentifikasi dan

memprediksi hubungan antarvariabel dalam penelitian. Pengujian ini juga digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen, yang ditunjukkan melalui nilai *R-Square* (R^2) sebagai indikator utama kemampuan prediktif model [71].

5.4.1 Nilai *R-Square*

Nilai R^2 digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model penelitian. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin baik kemampuan model dalam memprediksi variabel dependen. Evaluasi terhadap model struktural dilakukan dengan memperhatikan besarnya koefisien hubungan antarvariabel serta nilai R^2 yang dihasilkan. Nilai R^2 yang mendekati 1 mengindikasikan model yang semakin baik. Secara umum, nilai R^2 dikelompokkan menjadi tiga kategori, nilai R^2 di atas 0.75 ke atas dikategorikan substansial sedangkan 0.50 – 0.75 artinya sedang dan 0.25 – 0.50 artinya lemah [72].

Tabel 5.7 Nilai *R-Square*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjust</i>
Y	0.776	0.774

Berdasarkan Tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *R-Square* untuk variabel “*User Satisfaction* (Y)” adalah sebesar 0.776 dan nilai *R-Square Adjusted* untuk variabel “*User Satisfaction* (Y)” adalah sebesar 0.774 yang berarti bahwa variabel *User Satisfaction* (Y) mampu menjelaskan varian kepuasan pengguna sebesar 77.6% dan dapat dikatakan bahwa pengaruhnya kuat.

5.5 UJI HIPOTESIS

Pengujian selanjutnya merupakan pengujian hipotesis. Nilai koefisien jalur (*Path Coefficient*) pada *Inner Model* digunakan untuk menentukan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, yang diperoleh melalui prosedur *Bootstrapping*. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang dianalisis untuk menguji hubungan antarvariabel tersebut.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan dua kriteria utama, yaitu nilai *Path Coefficient* dan nilai *T-Statistic*. Nilai *Original Sample* pada *Path Coefficient* menunjukkan arah pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, di mana nilai positif mengindikasikan pengaruh searah, sedangkan nilai negatif menunjukkan pengaruh yang berlawanan arah. Adapun kriteria *T-Statistic* yang digunakan adalah nilai lebih besar dari 1,96. Suatu hipotesis dinyatakan signifikan apabila nilai probabilitas atau tingkat signifikansi (*P-Value*) berada di bawah 0,05 [73].

Tabel 5.8 Tabel Path Coefficients

Hipotesis	Hubungan	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistic</i> (O/STDEV)	<i>P Values</i>	Hasil
H1	X1 => Y	0.214	4.593	0.000	Diterima
H2	X2 => Y	0.252	4.004	0.000	Diterima
H3	X3 => Y	0.495	7.523	0.000	Diterima

Berdasarkan Tabel 5.8 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis pertama (**H1**), yaitu pengaruh *Usability* terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa hasil pengolahan data menghasilkan nilai *Original Sample* sebesar 0,214 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 4,593 yang

lebih besar dari 1,96, serta nilai *P-Values* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,005. Dengan demikian, H1 dinyatakan **diterima**. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kegunaan (*Usability*) yang dirasakan pengguna terhadap suatu sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna tersebut. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fitriani Muttakin dkk [74].

2. Pengujian hipotesis kedua (**H2**) menunjukkan bahwa hasil pengolahan data menghasilkan nilai *Original Sample* sebesar 0,252 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 4,004 yang lebih besar dari 1,96, serta nilai *P-Values* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,005. Berdasarkan hasil tersebut, H2 dinyatakan **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang disajikan oleh suatu sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad Itizam Ihdaruddin dkk [75].
3. Hipotesis ketiga (**H3**) menunjukkan bahwa hasil pengolahan data memperoleh nilai *Original Sample* sebesar 0,495 (positif), nilai *T-Statistic* sebesar 7,523 ($> 1,96$), serta nilai *P-Values* sebesar 0,000 ($< 0,005$). Dengan demikian, H3 dalam penelitian ini dinyatakan **diterima**. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas interaksi yang dirasakan pengguna terhadap suatu sistem memberikan pengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas sistem. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan yang dilaporkan oleh Muhammad Yusril Alfareza [76].