

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian adalah pengguna yang menggunakan layanan pembayaran digital PayPal dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dalam perhitungan analisis ini, penulis memakai 100 responden karena sesuai dengan sampel yang digunakan pada bab sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online melalui google form dengan jumlah pernyataan sebanyak 39 yang di ajukan kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

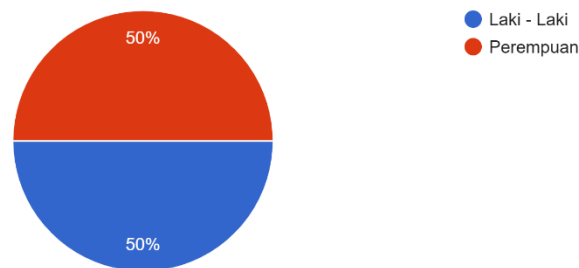
5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat di lihat pada table 5.1

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki - Laki	50	50%
Perempuan	50	50%
Total	100	100%

Jenis Kelamin
100 jawaban



Gambar 5. 1 grafik jenis kelamin responden

Berdasarkan Tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (50%) dan responden perempuan, sebanyak 50 orang (50%).

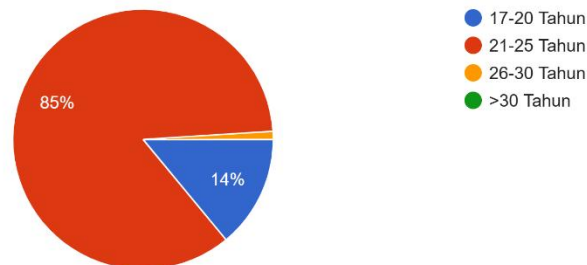
5.1.2 Usia

Berikut Pengelompokan data responden sesuai dengan usia dapat di lihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
17-20	14	14%
21-25	85	85%
26-30	1	1%
>30	0	0%
Total	100	100%

Usia
100 jawaban



Gambar 5. 2 Grafik Usia Responden

Berdasarkan Tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 17-20 Tahun adalah 14 orang (14%), 21-25 Tahun adalah 85 orang (85%) yang merupakan jumlah usia terbanyak pada responden, kemudian usia 26-30 Tahun yang berjumlah 1 orang (1%), lalu jumlah responden dengan usia diatas 30 Tahun tidak ada.

5.2 UJI INSTRUMEN

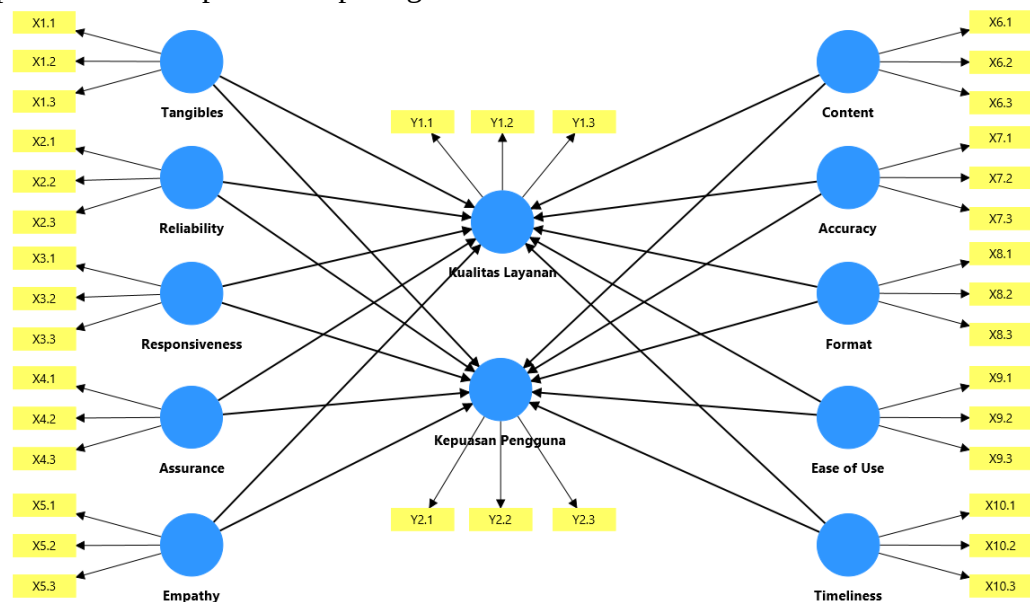
Instrument pengukur semua variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner, disampaikan pada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang di rasakan dan di alaminya. Berikut ini hasil pengujian *SEM* dan pengujian validitas dan reabilitas pada kuesioner penelitian.

5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah mengevaluasi validitas dan reabilitas dari pengukuran konstruk atau indicator. Pada model pengukuran di penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminat validity*, nilai AVE (Average Variance Extracted), dan reabilitas *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*.

1. Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut Nilai *loading factor* harus $>0,7$ dikatakan ideal dalam uji validitas konvergen *structural equation modelling* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.4



Gambar 5. 3 Model Structural Equation Modelling

Pada gambar 5.3 sebelumnya dapat di simpulkan bahwa *Structural Equation modelling* pada penelitian ini terdiri dari 12 variabel dan masing-masing variable terdiri dari 3 indikator pernyataan.

Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada table 5.3

X3.3			0.872									
X4.1				0.908								
X4.2				0.896								
X4.3				0.901								
X5.1					0.872							
X5.2					0.895							
X5.3					0.891							
X6.1						0.896						
X6.2						0.875						
X6.3						0.881						
X7.1							0.890					
X7.2							0.900					
X7.3							0.894					
X8.1								0.850				

Pada table 5.3 menunjukkan bahwa semua nilai *outer loadings* sudah memiliki nilai $>0,7$. Sehingga indicator untuk semua variabel sudah tidak ada lagi yang harus di eliminasi. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa semua indicator telah memenuhi kriteria uji validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui prinsip pengukur -pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Uji pengukuran validitas diskriminan dinilai dengan melihat *cross loading* pengukuran dengan konstruknya. Setiap indicator akan dikatakan mampu menjelaskan variabelnya dibandingkan variabel lainnya jika nilai *cross loading* antar indicator dengan variabel latennya $>$ dari nilai *Cross Loading* antara indicator dengan laten lainnya. Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada table 5.4.

Tabel 5. 4 Nilai Uji Validitas Diskriminan (Cross Loadings)

	Tangib le (X1)	Reliabili ty (X2)	Responsiven ess (X3)	Assuran ce (X4)	Empath y (X5)	Conte nt (X6)	Accura cy (X7)	Form at (X8)	Ease of Use (X9)	Timeline ss (X10)	Kualita s Layana n (Y1)	Kepuas an Penggu na (Y2)
X1.1	0.881	0.582	0.492	0.481	0.533	0.609	0.605	0.467	0.567	0.547	0.596	0.492
X1.2	0.837	0.542	0.474	0.514	0.545	0.574	0.576	0.541	0.608	0.546	0.571	0.466
X1.3	0.847	0.596	0.445	0.527	0.552	0.525	0.540	0.527	0.515	0.513	0.616	0.479
X2.1	0.573	0.873	0.506	0.554	0.552	0.639	0.642	0.532	0.600	0.607	0.645	0.532

X2.2	0.575	0.894	0.376	0.570	0.520	0.616	0.637	0.549	0.59 0	0.613	0.651	0.483
X2.3	0.632	0.886	0.423	0.492	0.489	0.593	0.593	0.537	0.56 9	0.612	0.676	0.491
X3.1	0.520	0.441	0.891	0.501	0.533	0.565	0.493	0.594	0.54 5	0.472	0.513	0.587
X3.2	0.467	0.436	0.873	0.503	0.564	0.541	0.438	0.588	0.55 6	0.514	0.433	0.535
X3.3	0.460	0.419	0.872	0.446	0.505	0.491	0.442	0.610	0.58 2	0.442	0.497	0.623
X4.1	0.515	0.552	0.511	0.908	0.541	0.595	0.572	0.641	0.56 9	0.607	0.521	0.644
X4.2	0.510	0.495	0.417	0.896	0.542	0.523	0.523	0.634	0.56 2	0.531	0.527	0.580

X4.3	0.566	0.591	0.548	0.901	0.616	0.570	0.596	0.664	0.60 3	0.589	0.612	0.607
X5.1	0.545	0.483	0.558	0.500	0.872	0.500	0.483	0.484	0.58 4	0.504	0.479	0.447
X5.2	0.586	0.536	0.588	0.583	0.895	0.550	0.526	0.598	0.62 1	0.580	0.550	0.498
X5.3	0.558	0.538	0.474	0.589	0.891	0.608	0.548	0.595	0.57 8	0.591	0.596	0.560
X6.1	0.562	0.599	0.530	0.513	0.521	0.896	0.641	0.525	0.56 9	0.622	0.664	0.559
X6.2	0.577	0.594	0.453	0.532	0.539	0.875	0.592	0.545	0.54 9	0.536	0.656	0.581
X6.3	0.623	0.651	0.619	0.608	0.603	0.881	0.632	0.639	0.63 6	0.635	0.685	0.647

X7.1	0.568	0.588	0.513	0.621	0.517	0/586	0.890	0.590	0.59 1	0.609	0.599	0.510
X7.2	0.572	0.659	0.485	0.561	0.544	0.645	0.900	0.589	0.60 9	0.625	0.678	0.505
X7.3	0.654	0.641	0.411	0.510	0.517	0.651	0.894	0.532	0.58 2	0.573	0.696	0.487
X8.1	0.463	0.499	0.623	0.659	0.548	0.561	0.524	0.850	0.55 9	0.558	0.505	0.558
X8.2	0.577	0.536	0.586	0.591	0.615	0.559	0.544	0.878	0.56 8	0.577	0.567	0.665
X8.3	0.509	0.549	0.562	0.621	0.487	0.558	0.585	0.871	0.51 0	0.515	0.545	0.623
X9.1	0.613	0.594	0.654	0.601	0.612	0.598	0.634	0.553	0.90 9	0.595	0.634	0.543

X9.2	0.499	0.514	0.525	0.523	0.549	0.586	0.504	0.537	0.825	0.576	0.527	0.445
X9.3	0.621	0.638	0.523	0.581	0.616	0.582	0.614	0.581	0.918	0.623	0.736	0.501
X10.1	0.517	0.581	0.545	0.578	0.547	0.607	0.605	0.591	0.573	0.861	0.631	0.484
X10.2	0.536	0.608	0.450	0.566	0.547	0.603	0.607	0.561	0.584	0.886	0.675	0.505
X10.3	0.609	0.647	0.451	0.561	0.592	0.597	0.584	0.544	0.639	0.917	0.731	0.468
Y1.1	0.634	0.680	0.514	0.541	0.534	0.681	0.707	0.557	0.681	0.689	0.906	0.593
Y1.2	0.631	0.660	0.464	0.580	0.589	0.672	0.648	0.534	0.657	0.680	0.883	0.573

Y1.3	0.583	0.636	0.484	0.520	0.514	0.659	0.606	0.566	0.58 6	0.660	0.869	0.602
Y2.1	0.483	0.418	0.561	0.569	0.468	0.542	0.437	0.631	0.42 6	0.426	0.525	0.865
Y2.2	0.510	0.557	0.581	0.628	0.543	0.667	0.545	0.636	0.53 5	0.546	0.605	0.912
Y2.3	0.506	0.532	0.631	0.611	0.510	0.599	0.507	0.640	0.53 2	0.483	0.638	0.898

Pada table 5.4 menunjukkan bahwa indicator yang memiliki loading factor atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabel lainnya dibandingkan ke variabel lainnya, dapat dikatakan bahwa syarat uji diskriminan validitas terpenuhi atau memiliki model yang baik dengan melihat *cross loadings*.

3. Validitas Nilai AVE dan nilai diskriminan

Nilai AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel *Manifest* yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variabel manifest yang dapat di kandung oleh konstruk laten, maka semakin besar representasi variabel *Manifest* terhadap konstruk latennya. Penilaian validitas diskriminan adalah dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk setiap variable model, nilai AVE yang di sarankan yaitu $>0,7$. Nilai AVE dapat dilihat pada table 5.7.

Tabel 5. 5 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Tangible (X1)	0.732
Reliabilty (X2)	0.782
Responsiveness (X3)	0.772
Assurance (X4)	0.813
Empathy (X5)	0.785
Content (X6)	0.782
Accuracy (X7)	0.800
Format (X8)	0.751
Ease of Use (X9)	0.783

Timeliness (X10)	0.789
Kualitas Layanan (Y1)	0.786
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.795

Berdasarkan table 5.5 menunjukkan bahwa nilai *AVE* pada variabel *Tangible* sebesar 0,732, *Reliability* dengan nilai 0,782, *Responsiveness* dengan nilai 0,772, *Assurance* dengan nilai 0,813, *Empathy* dengan nilai 0,785, *Content* dengan nilai 0,782, *Accuracy* dengan nilai 0,800, *Format* dengan nilai 0,751, *Ease of Use* dengan nilai 0,783, *Timeliness* dengan nilai 0,789, kualitas layanan dengan nilai 0,786, dan kepuasan pengguna dengan nilai 0,795. Semua variabel bernilai >0,7. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut *Valid* secara validitas diskriminan dengan melihat nilai *AVE*.

4. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*)

Selain uji validitas konstruk, juga dilakukan uji reliabilitas konstruk. Penggunaan indikator sebagai item-item pernyataan dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya satu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang di gunakan tersebut benar-benar dapat di percaya atau memenuhi aspek keandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai ini mencerminkan realibilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah 0,7 sedangkan idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai >0,60. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada table 5.8.

Tabel 5. 6 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Tangible (X1)	0.816	0.817
Reliability (X2)	0.861	0.861
Responsiveness (X3)	0.853	0.858
Assurance (X4)	0.886	0.892
Empathy (X5)	0.864	0.873
Content (X6)	0.860	0.861
Accuracy (X7)	0.876	0.880
Format (X8)	0.834	0.837
Ease of Use (X9)	0.864	0.887
Timeliness (X10)	0.866	0.872
Kualitas Layanan (Y1)	0.864	0.864
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.872	0.879

Pada table 5.6 menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu $>0,60$. Nilai composite reliability tertinggi dimiliki oleh variabel *Assurance* yaitu 0,892, dan nilai terendah yaitu pada variabel *Tangible* sebesar 0,817. Sedangkan pada nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel telah memenuhi syarat yaitu minimal 0,7, nilai *cronbach's alpha* tertinggi pada variabel *Assurance* sebesar 0,886 dan nilai terendah pada variabel *Tangible* yaitu sebesar 0,816. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Assurance* untuk semua variabel pada penelitian ini telah memenuhi

kriteria yang ditetapkan sehingga dapat dikatakan bahwa variabel dalam penelitian ini reliable.

5.2.2 Evaluasi Inner Model (Model Struktural)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria *Outer Model* (Uji Validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *Inner Model* (model structural), yang terdiri dari

1. Uji R-Square

Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji R-Square dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan di dapat apabila R^2 semakin tinggi. Klasifikasi nilai R^2 yaitu $>0,67$ (tinggi), $0,33-0,66$ (sedang), $0,19-0,31$ (Lemah). Nilai R^2 dapat dilihat pada table 5.7.

Tabel 5. 7 Nilai R^2

	R-square	R-square adjusted
Kualitas Layanan	0.754	0.726
Kepuasan pengguna	0.649	0.610

Pada table 5.9 diperoleh nilai R^2 sebesar 0,754 untuk variabel Kualitas Layanan dan 0,649 untuk variabel Kepuasan Pengguna. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Layanan mampu menjelaskan 75,4% variasi variabel dependen, sedangkan Kepuasan Pengguna mampu menjelaskan 64,9% variasi variabel dependen. Dengan demikian, pengaruh Kualitas Layanan terhadap variabel dependen dapat dikategorikan tinggi, sedangkan pengaruh Kepuasan Pengguna dapat dikategorikan sedang. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan

kualitas layanan dan kepuasan pengguna berkontribusi secara signifikan terhadap perubahan variabel dependen dalam model penelitian.

2. Uji F-Square

Uji f-square nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil dan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *laten eksogen* atau *independent* terhadap variabel *laten endogen* atau *dependen*, standar pengukuran yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar). Nilai F2 dapat dilihat pada table 5.8

Tabel 5. 8 Nilai F-Square

	Kualitas Layan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)
Tangible (X1)	0.019	0.001
Reliabilty (X2)	0.034	0.003
Responsiveness (X3)	0.001	0.084
Assurance (X4)	0.001	0.080
Empathy (X5)	0.001	0.000
Content (X6)	0.071	0.078
Accuracy (X7)	0.032	0.002
Format (X8)	0.000	0.059
Ease of Use (X9)	0.039	0.009
Timeliness (X10)	0.114	0.006

Dari table 5.10 diatas seluruh indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *content*, *accuracy*, dan *format* menunjukkan nilai F-square yang berkisar antara 0,000 hingga 0,084. Nilai tersebut berada pada kategori efek

kecil, dengan beberapa indikator seperti *responsiveness*, *assurance*, dan *content* terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y2) mendekati kategori sedang. Sementara itu, beberapa indikator lain, khususnya *empathy* dan *format* terhadap Kualitas Layanan (Y1) serta *empathy* terhadap Kepuasan Pengguna (Y2), memiliki nilai F-square yang sangat kecil sehingga kontribusinya terhadap perubahan variabel laten tergolong lemah. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun seluruh indikator tetap relevan dalam model, pengaruh masing-masing indikator terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna bervariasi dan sebagian besar berada pada tingkat efek kecil.

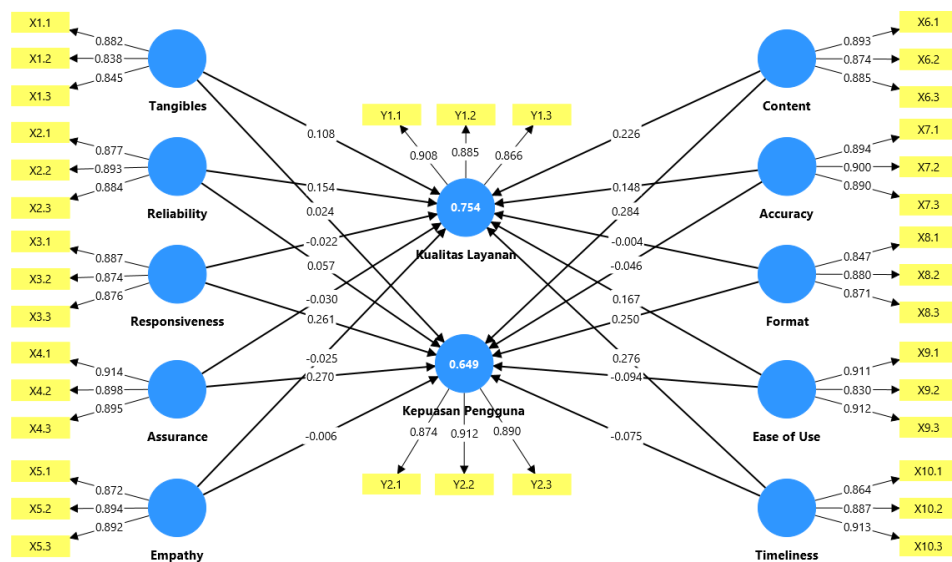
5.3 UJI HIPOTESIS

Pada uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan software analisis data yaitu *Bootsraping* dengan *smartpls*.

5.3.1 Hasil Bootstrapping Dengan Smartpls

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *Bootsrapping*. *Bootsrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis. Berikut adalah model structural setelah dilakukan bootsrapping, dapat di lihat pada gambar

5.5.



Gambar 5. 4 Model Structural Bootsraping

Berdasarkan hasil perhitungan *Bootsrapping* di atas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar konstruk yang menunjukkan hubungan antara konstruk kualitas layanan dan kepuasan pengguna beserta indikator pembentuknya. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,754 pada konstruk Kualitas Layanan dan 0,649 pada konstruk Kepuasan Pengguna mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan jelaskan yang kuat. Pengujian signifikansi dilakukan menggunakan pendekatan *bootstrapping* dengan kriteria *original sample*, *t-statistics*, dan *p-value*. Suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96 dan *p-value* lebih kecil dari 0,10, sehingga seluruh hipotesis yang memenuhi ketiga kriteria tersebut dapat diterima dalam penelitian ini.

Berikut nilai hasil uji hipotesis dapat di lihat pada table 5.9

Tabel 5. 9 Uji Hipotesis

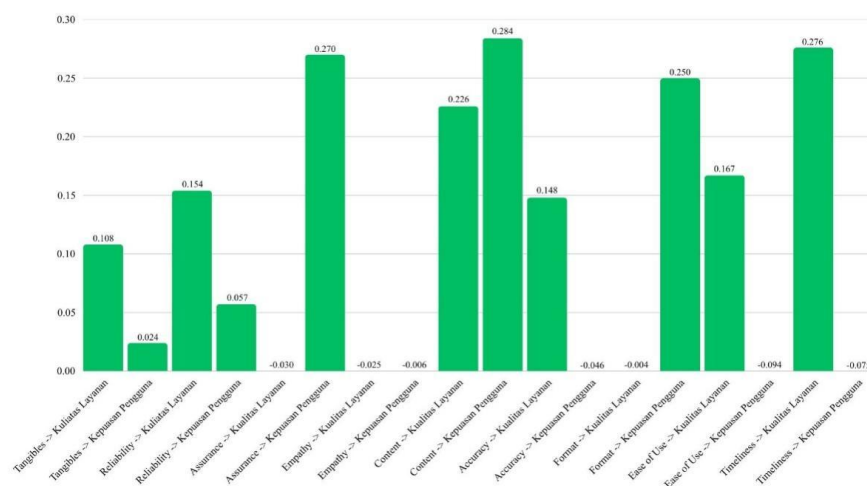
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic (O/STDEV)	P Value
Accuracy → Kepuasan Pengguna	-0.046	-0.052	0.095	0.482	0.630
Accuracy → Kualitas Layanan	0.148	0.148	0.070	2.110	0.035
Assurance → Kepuasan Pengguna	0.270	0.267	0.120	2.243	0.025
Assurance → Kualitas Layanan	-0.030	-0.032	0.063	0.477	0.633
Content → Kepuasan Pengguna	0.284	0.277	0.109	2.608	0.009
Content → Kualitas Layanan	0.226	0.220	0.100	2.260	0.024
Ease of Use → Kepuasan Pengguna	-0.094	-0.098	0.104	0.899	0.369
Ease of Use → Kualitas Layanan	0.167	0.176	0.083	2.017	0.044
Empathy → Kepuasan Pengguna	-0.006	-0.003	0.083	0.078	0.938
Empathy → Kualitas Layanan	-0.025	-0.019	0.064	0.387	0.698
Format → Kepuasan Pengguna	0.250	0.252	0.115	2.171	0.030
Format → Kualitas Layanan	-0.004	-0.002	0.065	0.066	0.947
Reliability → Kepuasan Pengguna	0.057	0.055	0.079	0.723	0.470

Reliability → Kualitas Layanan	0.154	0.154	0.071	2.182	0.029
Responsiveness → Kepuasan Pengguna	0.261	0.259	0.120	2.176	0.030
Responsiveness → Kualitas Layanan	-0.022	-0.020	0.083	0.266	0.790
Tangibles → Kepuasan Pengguna	0.024	0.036	0.073	0.321	0.748
Tangibles → Kualitas Layanan	0.108	0.110	0.051	2.129	0.033
Timeliness → Kepuasan Pengguna	-0.075	-0.071	0.106	0.710	0.477

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dapat dilihat pada Tabel 5.9, diketahui bahwa sebagian besar konstruk kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna. *Konstruk accuracy, content, ease of use, reliability, dan tangibles* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan, sedangkan *assurance, content, format, dan responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada tingkat signifikansi 10% ($T > 1,96$ dan $P < 0,10$). Sebaliknya, beberapa konstruk seperti *empathy, timeliness*, serta beberapa jalur lain tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga hipotesis yang terkait dengan jalur tersebut tidak dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan terutama perlu difokuskan pada aspek-aspek yang terbukti signifikan, yaitu *accuracy, content, ease of use, reliability, tangibles, assurance, format, dan responsiveness*.

5.4 HASIL ANALISIS

5.4.1 Hasil *Patch Coefficients*



Gambar 5. 5 Hasil Path Coefficients

Berdasarkan hasil *path coefficients*, arah dan besarnya pengaruh antar variabel dapat dilihat dari nilai koefisien yang dihasilkan. Koefisien bernilai positif menunjukkan hubungan searah, yaitu ketika suatu variabel meningkat maka variabel lainnya juga cenderung meningkat, sedangkan koefisien bernilai negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah. Semakin besar nilai koefisien, semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Terhadap Kualitas Layanan, sebagian besar variabel menunjukkan pengaruh positif. *Timeliness* memiliki pengaruh paling besar dengan nilai koefisien 0,276, diikuti oleh *Ease of Use* sebesar 0,250 dan *Content* sebesar 0,226 yang termasuk kategori pengaruh sedang. Sementara itu, *Tangibles* dan *Reliability* berpengaruh positif tetapi relatif lemah. Beberapa variabel seperti *Assurance*, *Empathy*, dan *Format* memiliki koefisien negatif dengan nilai yang sangat kecil, sehingga pengaruhnya terhadap kualitas layanan dapat dikatakan tidak signifikan.

Pada Kepuasan Pengguna, pengaruh terbesar ditunjukkan oleh *Content* dengan nilai koefisien 0,284, yang berarti konten memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Selanjutnya, *Ease of Use* (0,167) dan *Accuracy* (0,148) juga berpengaruh positif meskipun dengan kekuatan yang lebih lemah. Adapun variabel lain yang memiliki koefisien negatif menunjukkan pengaruh berlawanan arah yang sangat kecil, sehingga tidak memberikan dampak yang dominan terhadap kepuasan pengguna.

5.4.2 Pembahasan Hipotesis 1

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Reliability* terhadap Kualitas Layanan memiliki t-

statistik sebesar 2,182 dan nilai *original sample* sebesar 0,300, sehingga terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Reliability* terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian hipotesis 1 diterima, yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan layanan maka semakin tinggi pula persepsi Kualitas Layanan yang dirasakan oleh pengguna.

5.4.3 Pembahasan Hipotesis 2

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Tangibles* terhadap Kualitas Layanan memiliki *t-statistik* sebesar 2,129 dan nilai *original sample* sebesar 0,210, sehingga terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Tangibles* terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian hipotesis 2 terbukti, yang menyatakan bahwa semakin baik bukti fisik fasilitas layanan maka semakin tinggi persepsi Kualitas Layanan.

5.4.4 Pembahasan Hipotesis 3

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Accuracy* terhadap Kualitas Layanan memiliki *t-statistik* sebesar 2,110 dan nilai *original sample* sebesar 0,206, sehingga terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Accuracy* terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian hipotesis 3 terbukti, yang menyatakan bahwa semakin akurat informasi yang diberikan maka semakin tinggi persepsi Kualitas Layanan.

5.4.5 Pembahasan Hipotesis 4

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Ease of Use* terhadap Kualitas Layanan memiliki *t-statistik* sebesar 2,017 dan nilai *original sample* sebesar 0,204, sehingga terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Ease of Use* terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian

hipotesis 4 terbukti, yang menyatakan bahwa semakin mudah digunakan sistem layanan maka semakin tinggi persepsi Kualitas Layanan.

5.4.6 Pembahasan Hipotesis 5

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Content* terhadap Kualitas Layanan memiliki *t-statistik* sebesar 2,260 dan nilai *original sample* sebesar 0,224, sehingga terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Content* terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian hipotesis 5 terbukti, yang menyatakan bahwa semakin lengkap dan relevan konten informasi maka semakin tinggi persepsi Kualitas Layanan.

5.4.7 Pembahasan Hipotesis 6

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Content* terhadap Kepuasan Pengguna memiliki *t-statistik* sebesar 2,608 dan nilai *original sample* sebesar 0,260, sehingga terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Content* terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian hipotesis 6 terbukti, yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas konten maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna.

5.4.8 Pembahasan Hipotesis 7

Hasil pengujian *bootstrapping* pada software SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pengguna memiliki *t-statistik* sebesar 2,176 dan nilai *original sample* sebesar 0,218, sehingga terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian hipotesis 7 terbukti, yang menyatakan bahwa semakin cepat tanggapan layanan maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna.

5.4.9 Pembahasan Hipotesis 8

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Pengguna memiliki *t-statistik* sebesar 2,243 dan nilai *original sample* sebesar 0,224, sehingga terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian hipotesis 8 terbukti, yang menyatakan bahwa semakin tinggi jaminan kepercayaan maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna.

5.4.10 Pembahasan Hipotesis 9

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Format* terhadap Kepuasan Pengguna memiliki *t-statistik* sebesar 2,171 dan nilai *original sample* sebesar 0,217, sehingga terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Format* terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian hipotesis 9 terbukti, yang menyatakan bahwa semakin baik format presentasi informasi maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna.

5.4.11 Pembahasan Hipotesis 10

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Pengguna memiliki *t-statistik* sebesar 0,955 dan nilai *original sample* sebesar 0,095, sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian hipotesis 10 tidak terbukti, yang menyatakan bahwa tingkat keandalan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

5.4.12 Pembahasan Hipotesis 11

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan Pengguna memiliki *t-statistik* sebesar 0,837 dan nilai *original sample* sebesar 0,084, sehingga tidak terdapat hubungan

yang signifikan antara variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian hipotesis 11 tidak terbukti.

5.4.13 Pembahasan Hipotesis 12

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Accuracy* terhadap Kepuasan Pengguna memiliki *t-statistik* sebesar 0,566 dan nilai *original sample* sebesar 0,056, sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Accuracy* terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian hipotesis 12 tidak terbukti.

5.4.14 Pembahasan Hipotesis 13

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Ease of Use* terhadap Kepuasan Pengguna memiliki *t-statistik* sebesar 1,789 dan nilai *original sample* sebesar 0,179, sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Ease of Use* terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian hipotesis 13 tidak terbukti.

5.4.15 Pembahasan Hipotesis 14

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Empathy* terhadap Kualitas Layanan memiliki *t-statistik* sebesar 1,617 dan nilai *original sample* sebesar 0,162, sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Empathy* terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian hipotesis 14 tidak terbukti.

5.4.16 Pembahasan Hipotesis 15

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Empathy* terhadap Kepuasan Pengguna memiliki *t-statistik* sebesar 0,617 dan nilai *original sample* sebesar 0,062, sehingga tidak terdapat hubungan

yang signifikan antara variabel *Empathy* terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian hipotesis 15 tidak terbukti.

5.4.17 Pembahasan Hipotesis 16

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Format* terhadap Kualitas Layanan memiliki *t-statistik* sebesar 1,353 dan nilai *original sample* sebesar 0,135, sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Format* terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian hipotesis 16 tidak terbukti.

5.4.18 Pembahasan Hipotesis 17

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Responsiveness* terhadap Kualitas Layanan memiliki *t-statistik* sebesar 1,790 dan nilai *original sample* sebesar 0,179, sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Responsiveness* terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian hipotesis 17 tidak terbukti.

5.4.19 Pembahasan Hipotesis 18

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Assurance* terhadap Kualitas Layanan memiliki *t-statistik* sebesar 1,487 dan nilai *original sample* sebesar 0,149, sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Assurance* terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian hipotesis 18 tidak terbukti.

5.4.20 Pembahasan Hipotesis 19

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software* SmartPLS membuktikan bahwa hubungan variabel *Timeliness* terhadap Kepuasan Pengguna memiliki *t-statistik* sebesar 0,835 dan nilai *original sample* sebesar 0,084, sehingga tidak

terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Timeliness* terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian hipotesis 19 tidak terbukti.