

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

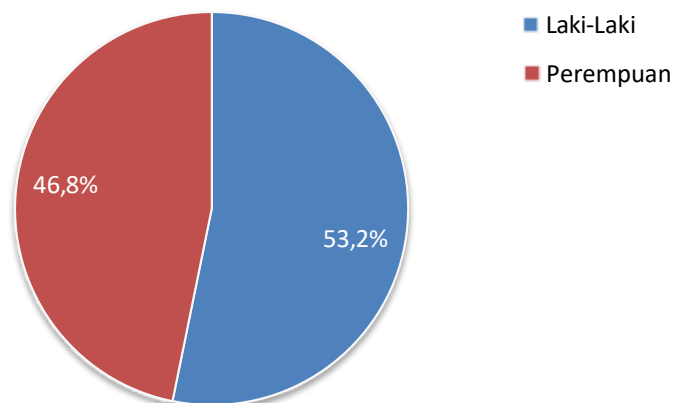
Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi GoPay di Kota Jambi, dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 385 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan yang diajukan sebanyak 24 butir pertanyaan. Kuesioner disebarkan tanggal 17 November 2025. Adapun hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh dari berbagai jenis karakteristik responden yang dapat dilihat dibawah ini.

5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

5.2.1 Jenis Kelamin

Diketahui jumlah responden dengan jelas yaitu laki-laki sebanyak 205 orang dan responden perempuan sebanyak 180 orang , seperti pada gambar 5.1 dan tabel 5.1.

Jenis Kelamin
385 Jawaban



Gambar 5. 1 Jenis Kelamin

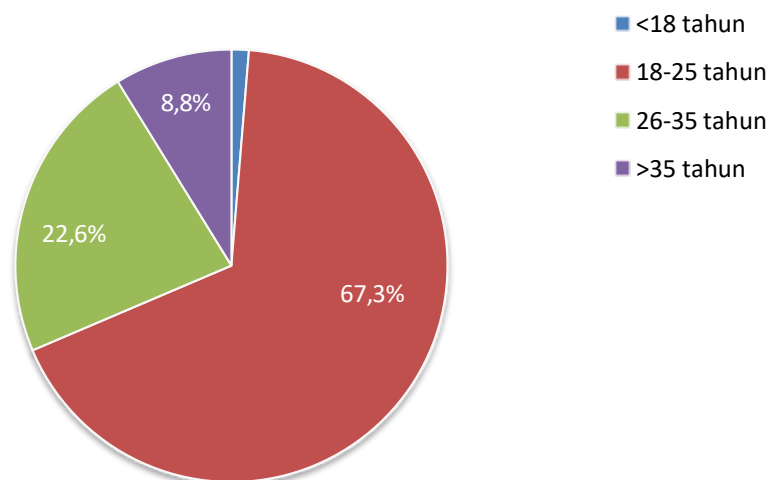
Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	205	53,2 %
Perempuan	180	46,8%
Total	385	100 %

5.2.2 Usia

Diketahui jumlah responden terbanyak berdasarkan usia adalah responden dengan rentang umur 18-25 tahun berjumlah 259 orang dengan persentase 67,3%, responden dengan rentan umur >35 tahun berjumlah 34 orang dengan persentase 8,8%, responden dengan rentang umur 26-35 tahun berjumlah 87 orang dengan persentase 22,6% dan responden dengan rentang umur <18 tahun berjumlah 5 orang dengan persentase 1,3%. Seperti pada gambar 5.2 dan tabel 5.2.

Usia
385 responden

**Gambar 5. 2 5.2 Usia**

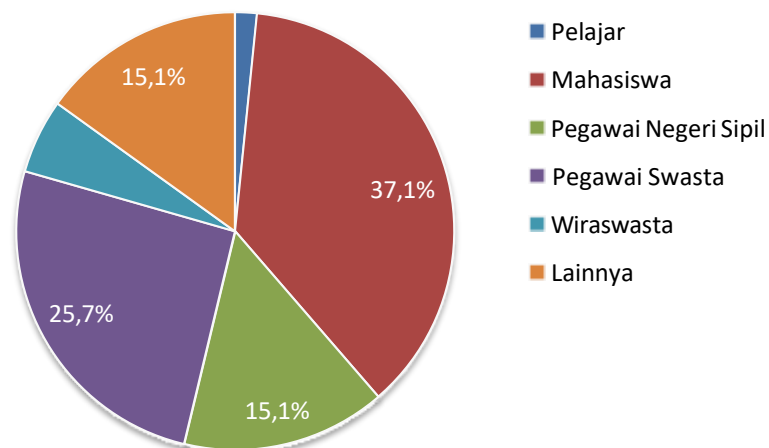
Tabel 5. 2 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
<18 Tahun	5	1,3 %
18 – 25 Tahun	259	67,3 %
26 – 35 Tahun	87	22,6 %
>35 Tahun	34	8,8 %
Total	385	100 %

5.2.3 Pekerjaan

Diketahui responden terbanyak pada penelitian ini adalah mahasiswa dengan jumlah responden 143 orang dengan persentase 37,1%, Pelajar berjumlah 6 orang dengan persentase 1,5%, Pegawai Negeri Sipil berjumlah 58 orang dengan persentase 15,1%, pegawai swasta 99 orang dengan persentase 25,7%, wiraswasta 21 orang dengan persentase 5,5%, dan lainnya berjumlah 58 orang dengan persentase 15,1%. Seperti pada gambar 5.3 dan tabel 5.3.

Pekerjaan
385 responden

**Gambar 5. 3 Pekerjaan**

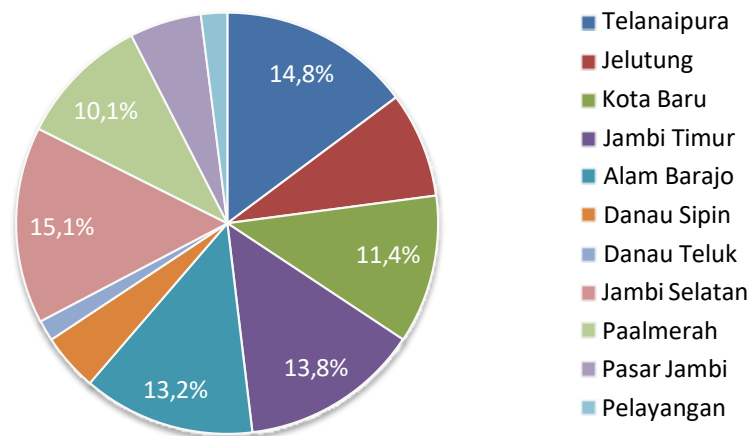
Tabel 5. 3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	6	1,5 %
Mahasiswa	143	37,1 %
Pegawai Negeri Sipil	58	15,1 %
Pegawai Swasta	99	25,7 %
Wiraswasta	21	5,5 %
Lainnya	58	15,1 %
Total	385	100 %

5.2.4 Domisili

Diketahui bahwa responden pada penelitian ini hanya masyarakat Kota Jambi yaitu Telanaipura berjumlah 57 orang dengan persentase 14,8%, jelutung berjumlah 31 orang dengan persentase 8,1%, kota baru berjumlah 44 orang dengan persentase 11,4%, jambi timur berjumlah 53 orang dengan persentase 13,8%, alam barajo berjumlah 51 orang dengan persentase 13,2%, danau sipin berjumlah 17 orang dengan persentase 4,4%, danau teluk berjumlah 6 orang dengan persentase 1,6%, jambi selatan berjumlah 58 orang dengan persentase 15,1%, paalmerah berjumlah 39 orang dengan persentase 10,1%, pasar jambi berjumlah 21 orang dengan persentase 5,5% dan pelayangan berjumlah 8 orang dengan persentase 2%. Seperti pada gambar 5.4 dan tabel 5.4.

Domisili
385 responden



Gambar 5. 4 Domisili

Tabel 5. 4 Domisili

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Telanaipura	57	14,8 %
Jelutung	31	8,1 %
Kota Baru	44	11,4 %
Jambi Timur	53	13,2 %
Alam Barajo	51	13,2 %
Danau Sipin	17	4,4 %
Danau Teluk	6	1,6 %
Jambi Selatan	58	15,1 %
Paalmerah	39	10,1 %
Pasar Jambi	21	5,5 %
Pelayangan	8	2 %
Total	385	100 %

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Model pengukuran atau *outer model* digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, analisis model pengukuran menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator yang digunakan, atau dengan kata lain *outer model* menunjukkan bagaimana setiap indikator mampu merepresentasikan variabel laten yang diukur.

5.3.1 Uji Validitas

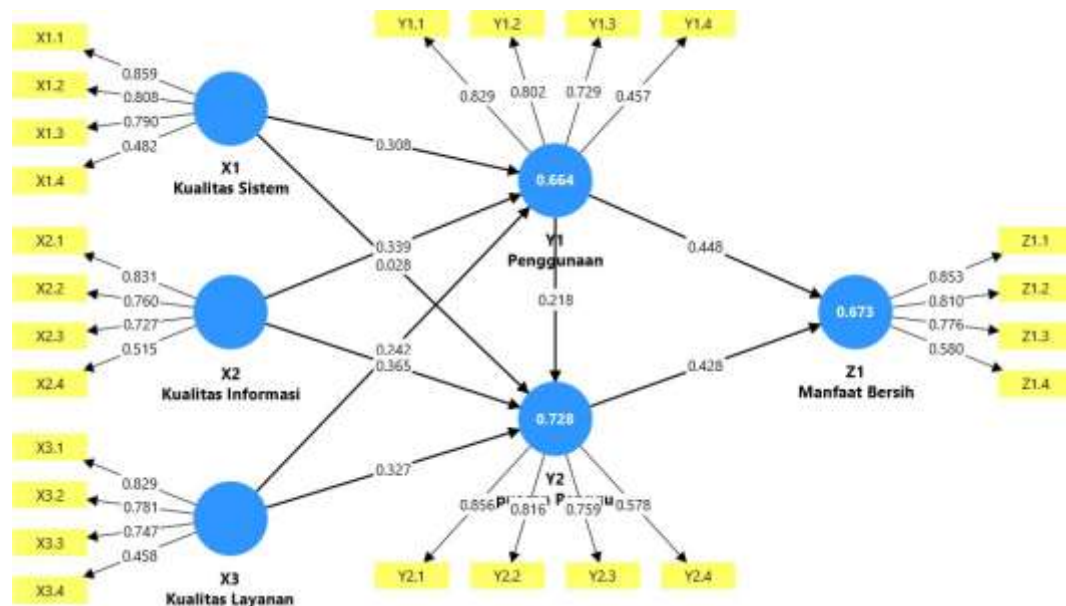
Uji validitas adalah tahap pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat mengukur variabel yang seharusnya diukur. Semakin baik tingkat validitas suatu instrumen, maka semakin tepat dan terpercaya hasil pengukuran yang dihasilkan. Pengujian validitas terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen dinilai berdasarkan nilai *loading factor* dan AVE (*Average Variance Extracted*).

5.3.2 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen menggambarkan sejauh mana indikator-indikator yang digunakan benar-benar konsisten dalam mengukur konstruk yang sama. Uji validitas konvergen pada SMARTPLS dengan indikator reflektif dinilai melalui nilai *loading factor*, yaitu hubungan antara skor setiap indikator dengan skor konstruk yang diukurnya.

Pada pengujian validitas konvergen, penilaian dilakukan dengan melihat nilai *outer loading*. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner pada masing-masing variabel dapat dipahami oleh responden. *Loading factor* yang nilainya dikatakan tinggi apabila lebih besar dari 0.7. Nilai

loading factor diatas 0.7 dapat dikatakan ideal, artinya bahwa indikator tersebut dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstruk [63]. Berdasarkan kuesioner yang sudah dikumpulkan, maka dapat dilihat hasil uji validitas konvergenya pada gambar 5.5



Gambar 5. 5 Model SmartPLS Sebelum Eliminasi

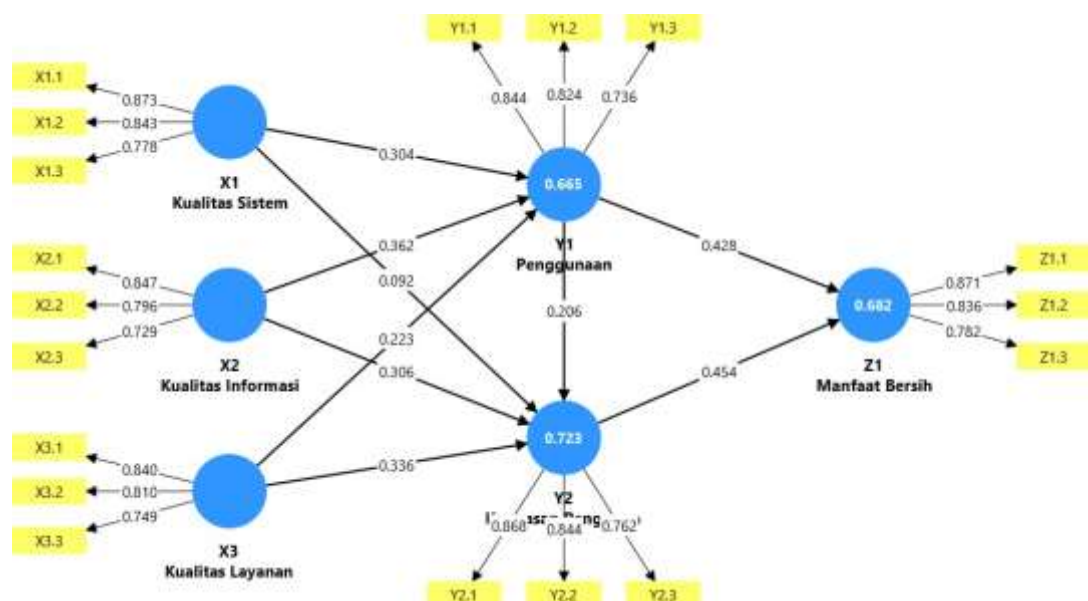
Berikut ini hasil korelasi antara indikator dengan konstruknya menunjukkan nilai *outer loading* sebelum dieliminasi.

Tabel 5. 5 Outer Loading Sebelum Eliminasi

	X1_ Kualitas Sistem	X2 Kualitas Informasi	X3 Kualitas Layanan	Y1 Penggunaan	Y2 Kepuasan Pengguna	Z1 Manfaat Bersih
X1.1	0.859					
X1.2	0.808					
X1.3	0.790					
X1.4	0.482					
X2.1		0.831				
X2.2		0.760				
X2.3		0.727				
X2.4		0.515				
X3.1			0.829			
X3.2			0.781			

X3.3			0.747			
X3.4			0.458			
Y1.1				0.829		
Y1.2				0.802		
Y1.3				0.729		
Y1.4				0.457		
Y2.1					0.856	
Y2.2					0.816	
Y2.3					0.759	
Y2.4					0.578	
Z1.1						0.853
Z1.2						0.810
Z1.3						0.776
Z1.4						0.580

Pada tabel 5.5 diatas terdapat enam indikator dengan nilai *outer loading* <0.7 yaitu pada kualitas sistem X1.4, kualitas informasi X2.4, kualitas layanan X3.4, penggunaan Y1.4, kepuasan pengguna Y2.4, dan manfaat bersih Z1.4 yang dikeluarkan dari model. Kemudian diperhitungkan kembali dan diperoleh hasil *outer loading* yang ditunjukkan pada gambar 5.6.



Gambar 5. 6 Model SmartPLS Setelah Eliminasi

Berikut hasil dari korelasi dan indikator dengan konstruknya menunjukkan nilai *outer loading* setelah eliminasi.

Tabel 5. 6 Outer Loading Setelah Eliminasi

	X1 Kualitas Sistem	X2 Kualitas Informasi	X3 Kualitas Layanan	Y1 Penggunaan	Y2 Kepuasan Pengguna	Z1 Manfaat Bersih
X1.1	0.873					
X1.2	0.843					
X1.3	0.778					
X2.1		0.847				
X2.2		0.796				
X2.3		0.729				
X3.1			0.840			
X3.2			0.810			
X3.3			0.749			
Y1.1				0.844		
Y1.2				0.824		
Y1.3				0.736		
Y2.1					0.868	
Y2.2					0.844	
Y2.3					0.762	
Z1.1						0.871
Z1.2						0.836
Z1.3						0.782

Pada penilaian validitas dari konstruk diatas dapat dilihat nilai dari *outer loading* beberapa model konstruk ada yang tidak valid pada tabel 5.5. Setelah dieliminasi pada tabel 5.6 dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

5.3.3 Uji Validitas Nilai AVE dan Nilai Diskriminan

Nilai AVE merupakan ukuran dalam SEM-PLS yang menunjukkan seberapa besar variasi indikator dapat dijelaskan oleh konstruk atau variabel laten. Dibawah ini menjelaskan tentang hasil dari nilai AVE dan nilai diskriminan dari hasil *output smartpls*.

Tabel 5. 7 Nilai AVE (*Average Variance Extracted*)

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Sistem	0.693
Kualitas Informasi	0.628
Kualitas Layanan	0.641
Penggunaan	0.644
Kepuasan Pengguna	0.682
Manfaat Bersih	0.689

Sebuah konstruk yang memiliki nilai AVE >0.50 menunjukkan bahwa validitas konvergen telah terpenuhi dengan baik. Berdasarkan tabel 5.7, nilai AVE pada variabel laten kualitas sistem (0.693), kualitas informasi (0.628), kualitas layanan (0.641), penggunaan (0.644), kepuasan Pengguna (0.682) dan manfaat bersih (0.689), seluruh variabel laten menunjukkan angka >0.50 , sehingga dapat disimpulkan bahwa model pengukuran telah memenuhi kriteria validitas dan layak untuk digunakan.

Selanjutnya yaitu uji validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk atau variabel laten dalam model penelitian memiliki perbedaan yang jelas dan tidak saling tumpang tindih dengan konstruk lainnya. Indikator atau model memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus >0.70 [63]. Untuk mengetahui hasil validitas konvergen antar indikator dengan variabel didapatkan dari hasil *cross loading* dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5. 8 *Cross Loading*

	X1 Kualitas Sistem	X2 Kualitas Informasi	X3 Kualitas Layanan	Y1 Penggunaan	Y2 Kepuasan Pengguna	Z1 Manfaat Bersih
X1.1	0.873	0.717	0.731	0.735	0.689	0.722
X1.2	0.843	0.642	0.654	0.609	0.622	0.649
X1.3	0.778	0.547	0.545	0.521	0.537	0.577
X2.1	0.719	0.847	0.677	0.671	0.706	0.699
X2.2	0.572	0.796	0.532	0.594	0.578	0.604
X2.3	0.521	0.729	0.506	0.525	0.549	0.517
X3.1	0.694	0.628	0.840	0.662	0.684	0.669
X3.2	0.672	0.609	0.810	0.577	0.633	0.614
X3.3	0.486	0.502	0.749	0.481	0.543	0.534
Y1.1	0.703	0.670	0.647	0.844	0.652	0.693
Y1.2	0.624	0.620	0.597	0.824	0.625	0.635
Y1.3	0.469	0.523	0.483	0.736	0.519	0.506
Y2.1	0.727	0.714	0.730	0.703	0.868	0.708
Y2.2	0.622	0.647	0.647	0.622	0.844	0.653
Y2.3	0.470	0.550	0.536	0.517	0.762	0.546
Z1.1	0.711	0.688	0.679	0.691	0.652	0.871
Z1.2	0.685	0.678	0.602	0.656	0.670	0.836
Z1.3	0.549	0.549	0.615	0.562	0.609	0.782

Berdasarkan hasil *cross loading* pada tabel tersebut, terlihat bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada variabel laten yang diukurnya dibandingkan dengan variabel laten lainnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah pada validitas diskriminan berdasarkan *cross loading*.

Tabel 5. 9 *Fornell-Larcker Criterion*

	X1 Kualitas Sistem	X2 Kualitas Informasi	X3 Kualitas Layanan	Y1 Penggunaan	Y2 Kepuasan Pengguna	Z1 Manfaat Bersih
X1	0.832					
X2	0.770	0.792				
X3	0.780	0.728	0.800			
Y1	0.756	0.758	0.724	0.803		
Y2	0.745	0.777	0.779	0.750	0.826	
Z1	0.785	0.772	0.761	0.769	0.776	0.830

Hasil dari tabel 5.9 dapat dilihat dari nilai *fornell-larcker criterion* menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasinya terhadap variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap indikator telah mampu direpresentasikan dan diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk atau variabel laten telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dan memiliki perbedaan yang jelas dibandingkan dengan indikator pada konstruk lainnya.

5.3.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila pengukuran yang dihasilkan bersifat stabil dan dapat dipercaya. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan dua ukuran, yaitu *cronbach's alpha* dan *Composite Reliability*.

Nilai reliabilitas dianggap cukup jika mencapai angka minimal 0.7 dan nilai idealnya adalah 0.8 atau 0.9. Selain *cronbach's alpha* digunakan juga nilai *composite reliability* yang harus bernilai >0.60 [63]. Nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5. 10 Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
Kualitas Sistem	0.779	0.871
Kualitas Informasi	0.703	0.834
Kualitas Layanan	0.720	0.842

Penggunaan	0.724	0.844
Kepuasan Pengguna	0.768	0.865
Manfaat Bersih	0.774	0.869

Berdasarkan Tabel 5.10, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Composite Reliability* di atas batas yang ditetapkan. Variabel kualitas informasi (*Information Quality*) memiliki nilai 0,871, kualitas sistem (*System Quality*) sebesar 0,834, kualitas layanan (*Service Quality*) sebesar 0,842, penggunaan (*Use*) sebesar 0,844, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sebesar 0,865, serta manfaat bersih (*Net Benefit*) sebesar 0,869. Dengan demikian, seluruh variabel memenuhi kriteria reliabilitas.

5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Inner model digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel laten yang dibangun berdasarkan teori yang mendasari penelitian. Evaluasi *inner model* dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk laten sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan. Pengujian *inner model* ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana hubungan antar variabel laten dalam penelitian.

Untuk menilai uji *inner model*, langkah awal yang dilakukan adalah melihat nilai *R-Square*. Nilai ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel, serta untuk melihat kekuatan prediksi model struktural pada setiap variabel laten endogen.

5.4.1 Nilai R-Square (R²)

R-Square digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antar variabel dalam model. Semakin tinggi nilai R² maka semakin baik pula

kemampuan prediktif dari model yang digunakan. Klasifikasi nilai R^2 yaitu > 0.67 (substansial/kuat), 0.33-0.66 (moderate/sedang), 0.19-0.31 (lemah) [64].

Tabel 5. 11 Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
Y1_Penggunaan	0.665	0.663
Y2_Kepuasan Pengguna	0.723	0.720
Z1_Manfaat Bersih	0.682	0.680

Berdasarkan hasil pengolahan data:

1. Variabel Y1_Penggunaan: memiliki nilai R^2 sebesar 0.665, hal ini menunjukkan bahwa sebesar 66,5% variasi pada variabel penggunaan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dalam model penelitian, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
2. Variabel Y2_Kepuasan Pengguna: memiliki nilai R^2 sebesar 0.723 yang berarti bahwa 72,3% kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel dalam penelitian ini. Nilai ini menunjukkan bahwa model sudah cukup baik dalam menjelaskan kepuasan pengguna.
3. Variabel Z1_Manfaat Bersih: memperoleh nilai R^2 sebesar 0.682, yang berarti 68,2% manfaat bersih dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang diteliti, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar model

Secara umum, nilai R^2 pada ketiga variabel menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variabel yang diteliti, sehingga model dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

5.4.2 Nilai F-Square

Uji *F-Square* digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dalam model

struktural (*inner model*). Uji ini menunjukkan seberapa besar kontribusi suatu variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, sehingga tidak hanya melihat signifikansi hubungan, tetapi juga kekuatan pengaruhnya. Kriteria nilai F^2 yaitu 0.02 (lemah), 0.15 (sedang), 0.35 (kuat) [63].

Tabel 5. 12 Nilai F-Square

	Y1 Penggunaan	Y2 Kepuasan Pengguna	Z1 Manfaat Bersih
Kualitas Sistem	0.084	0.009	
Kualitas Informasi	0.143	0.108	
Kualitas Layanan	0.052	0.135	
Penggunaan		0.051	0.252
Kepuasan Pengguna			0.283
Manfaat Bersih			

Berdasarkan Tabel 5.12, sebagian besar hubungan antar variabel memiliki nilai f^2 di bawah 0,15, sehingga termasuk dalam kategori pengaruh lemah. Namun, variabel Penggunaan (Y1) dan Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat Bersih (Z1) memiliki nilai f^2 masing-masing sebesar 0,252 dan 0,283, yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki kontribusi yang cukup berarti terhadap manfaat bersih sistem.

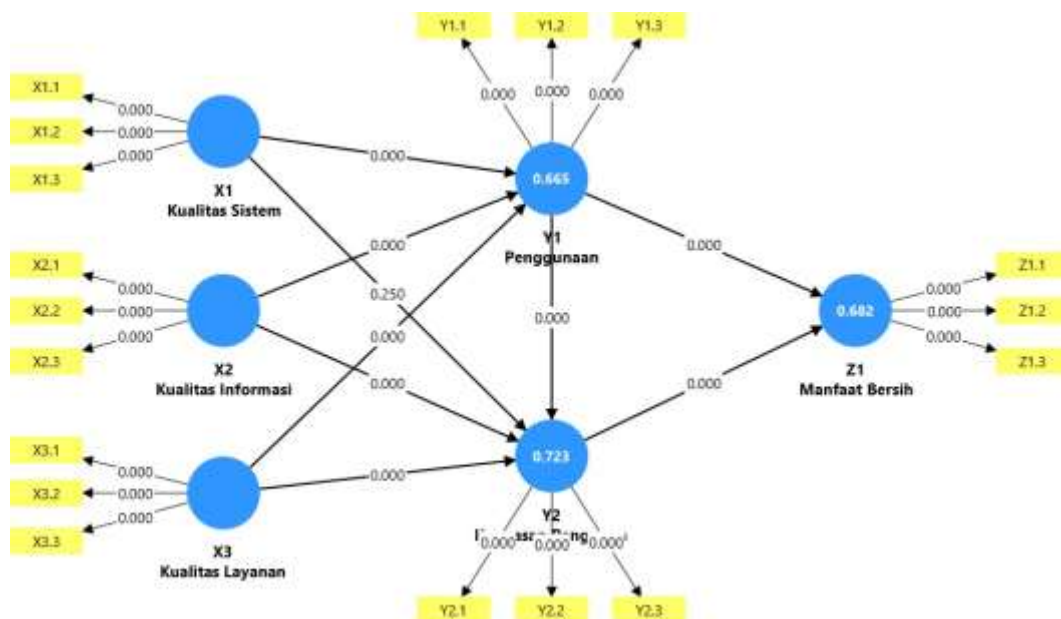
5.5 UJI HIPOTESIS

Setelah proses pengujian validitas dan reliabilitas selesai dilakukan, tahap selanjutnya adalah pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan metode *bootstrapping* menggunakan aplikasi SmartPLS. Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi hubungan antar konstruk pada model struktural yang telah disusun. Hasil dari proses

bootstrapping berupa nilai original sample, t-statistic, dan p-value yang digunakan sebagai dasar dalam menentukan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak.

1. Hasil Bootstrapping

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pemrosesan dengan menggunakan *bootstrapping*. *Bootstrapping* dimanfaatkan untuk melakukan pengujian hipotesis. Berikut adalah model struktural setelah dijalankan *bootstrapping* dapat dilihat pada gambar 5.7.



Gambar 5. 7 Model Bootstrapping

Gambar 5.7 memperlihatkan jalur hubungan antar konstruk setelah proses *bootstrapping* dijalankan. Setiap garis menunjukkan arah hubungan antar variabel laten beserta nilai estimasi koefisien jalurnya. Hubungan antar konstruk dinyatakan signifikan apabila nilai statistik $T > 1.96$. Selain itu, suatu indikator juga dinyatakan signifikan apabila memiliki nilai P-Values $< 0,05$. Arah pengaruh

antar variabel dapat dilihat dari nilai original sample, di mana tanda positif menunjukkan adanya pengaruh positif. Hasil analisis ditampilkan pada tabel 5.13.

Tabel 5. 13 Hasil Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1_Kualitas Sistem -> Y1_Penggunaan	0.304	0.308	0.068	4.435	0.000
X1_Kualitas Sistem -> Y2_Kepuasan Pengguna	0.092	0.100	0.080	1.151	0.250
X2_Kualitas Informasi -> Y1_Penggunaan	0.362	0.359	0.054	6.744	0.000
X2_Kualitas Informasi -> Y2_Kepuasan Pengguna	0.306	0.304	0.053	5.746	0.000
X3_Kualitas Layanan -> Y1_Penggunaan	0.223	0.222	0.056	3.965	0.000
X3_Kualitas Layanan -> Y2_Kepuasan Pengguna	0.336	0.333	0.058	5.741	0.000
Y1_Penggunaan - > Y2_Kepuasan Pengguna	0.206	0.202	0.054	3.824	0.000
Y1_Penggunaan - > Z1_Manfaat Bersih	0.428	0.428	0.044	9.660	0.000
Y2_Kepuasan Pengguna -> Z1_Manfaat Bersih	0.454	0.455	0.046	9.979	0.000

Berdasarkan tabel 5.13 diperoleh dari hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. H1 : Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi GoPay
Hipotesis ini diterima, karena hasil pengujian menunjukkan nilai T-statistics sebesar 4,435 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan arah pengaruh positif, yang berarti semakin baik kualitas sistem, maka semakin meningkat penggunaan aplikasi GoPay.
2. H2 : Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay
Hipotesis ini ditolak, karena nilai T-statistics sebesar 1,151 ($< 1,96$) dan p-value sebesar 0,250 ($> 0,05$), sehingga tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay.
3. H3 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi GoPay
Hipotesis ini diterima, dengan nilai T-statistics sebesar 6,744 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) serta arah pengaruh positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi akan meningkatkan penggunaan aplikasi GoPay.
4. H4 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay
Hipotesis ini diterima, karena nilai T-statistics sebesar 5,746 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan arah pengaruh positif, yang berarti semakin baik kualitas informasi, maka semakin tinggi kepuasan pengguna aplikasi GoPay.
5. H6 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi GoPay
Hipotesis ini diterima, dengan nilai T-statistics sebesar 3,965 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) serta arah pengaruh positif, yang

menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan penggunaan aplikasi GoPay.

6. H6 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay Hipotesis ini diterima, karena nilai T-statistics sebesar 5,741 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan arah pengaruh positif, yang berarti semakin baik kualitas layanan, maka kepuasan pengguna aplikasi GoPay semakin meningkat.
7. H7 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay Hipotesis ini diterima, karena nilai T-statistics sebesar 5,741 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan arah pengaruh positif, yang berarti semakin baik kualitas layanan, maka kepuasan pengguna aplikasi GoPay semakin meningkat.
8. H8 : Penggunaan aplikasi GoPay berpengaruh terhadap manfaat bersih (net benefit) Hipotesis ini diterima, karena nilai T-statistics sebesar 9,660 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan arah pengaruh positif, yang berarti semakin tinggi penggunaan aplikasi GoPay, maka semakin besar manfaat bersih yang dirasakan pengguna.
9. H9 : Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih (net benefit) Hipotesis ini diterima, dengan nilai T-statistics sebesar 9,979 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) serta arah pengaruh positif, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna, maka semakin besar manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaan aplikasi GoPay.