

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner online melalui Google Form kepada pengguna aplikasi LAPOR PAK BOS Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jambi. Kuesioner disebarkan ke responden mulai tanggal 20 November 2025 hingga 24 Desember 2025. Data dari hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan *software SMARTPLS* Versi 4 menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*).

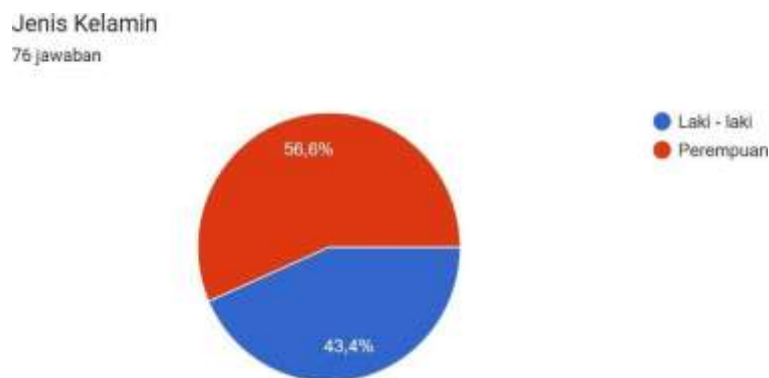
5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan dan laki-laki, yaitu sebagai berikut :

Tabel 5. 7 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Perempuan	43	56,6%
2	Laki-Laki	33	43,4%
	Jumlah	76	100%

Pada tabel 5.1 dan gambar 5.1 menjelaskan bahwa frekuensi responden berdasarkan jumlah kelamin menunjukkan responden perempuan berjumlah 43 orang dengan persentase 56,6%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 33 orang dengan persentase 43,4%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki.



Gambar 5. 11 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin

5.1.2 Usia

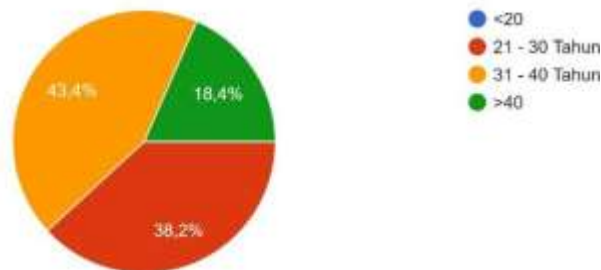
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden berkisar :

Tabel 5. 8 Frekuensi Responden Berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	<20 Tahun	0	0%
2	21-30 Tahun	29	38,2%
3	31-40 Tahun	33	43,4%
4	>41 Tahun	14	18,4%
Jumlah		76	100 %

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa responden dengan usia <20 tahun berjumlah 0 orang (0%). Responden pada kelompok usia 21–30 tahun (38,2%). Responden terbanyak berada pada kelompok usia 31-40 tahun ke atas, yaitu sebanyak 33 orang (43,4%), diikuti oleh kelompok usia 41 tahun sebanyak 14 orang (18,4%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia dewasa.

Usia
76 jawaban



Gambar 5. 12 Responden Berdasarkan Usia

5.1.3 Pekerjaan

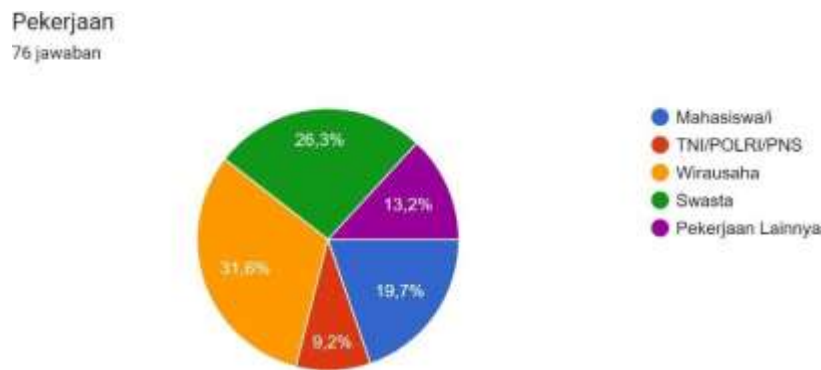
Data yang diperoleh menunjukkan bahwa responden berasal dari berbagai pekerjaan di kantor mall pelayanan publik jambi, yaitu sebagai berikut :

Tabel 5. 9 Responden Berdsarkan Divisi

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Mahasiswa/i	15	19,7%
2	Tni/Polri/Pns	7	9,2%
3	Wirausaha	24	31,6 %
4	Swasta	20	26,3%
5	Pekerjaan Lainnya	10	13,2 %
	Jumlah	76	100 %

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat diketahui bahwa responden berasal dari berbagai pekerjaan di Kantor Mall Pelayanan Publik Jambi. Responden terbanyak berasal dari Wirausaha, yaitu sebanyak 24 orang (31,6%). Selanjutnya, responden dari Mahasiswa/i berjumlah 15 orang (19,7%), diikuti oleh Tni/Polri/Pns sebanyak 7 orang (9,2%), Swasta sebanyak 20 orang (26,3%), Pekerjaan Lainnya sebanyak

10 orang (13,2%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh Wirausaha.



Gambar 5. 13 Responden Berdsarkan Pekerjaan

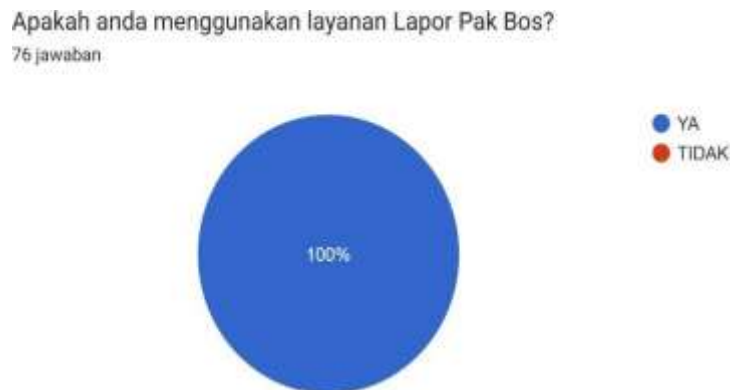
5.1.4 Pengguna Aplikasi LAPOR PAK BOS

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, responden berdasarkan pengguna Aplikasi Lapor Pak Bos di Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jambi, dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.4 berikut:

Tabel 5. 4 Frekuensi Responden berdasarkan Pengguna

No	Jenis Pernyataan	Jumlah Responden	Persentase
1	Ya	76	100%
2	Tidak	0	0%
Jumlah		76	100%

Berdasarkan tabel 5.4 dan gambar 5.4 diketahui bahwa data pengguna aplikasi Lapor Pak Bos yang didapat dari tanggapan 76 responden aktif aplikasi tersebut. Didapatkan 76 responden adalah pengguna aktif aplikasi Lapor Pak Bos Kantor Mall Pelayanan Publik di Kota Jambi dan 76 responden yang menjawab YA yang akan dijadikan data untuk dianalisis.



Gambar 5. 4 Responden berdasarkan Pengguna

5.2 DATA CLEANING

Berdasarkan hasil data responden yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner melalui Google Form sebelum dilakukan analisis harus melewati tahapan *cleaning* data. Proses ini bertujuan untuk mendapatkan kualitas data yang baik. Pada penelitian ini ditemukan data yang bermasalah seperti penginputan yang tidak relevan dan spam. Sehingga dari 76 responden ada 1 data yang *missing* (kosong) dan 75 data yang *instance* (*no missing data*). Berikut adalah tampilan tabel ringkasan dari proses data *cleaning* untuk menjabarkan status data dari tahap awal sebelum dilakukan tahapan analisis.

Tabel 5. 5 Keterangan Hasil Data yang telah di *cleaning*.

Status Data	Jumlah Responden	Persentase (%)	Keterangan
Total Data Masuk	76 Responden	100%	Total Kuesioner yang terkumpul.
Data Tidak Relevan	1 Responden	0,51%	Ditemukan 1 data yang isinya tidak sesuai/spam
Data Missing (Kosong)	0 Responden	0%	Seluruh responden mengisi kolom yang wajib di isi.
Data Valid (bersih)	75 Responden	99,49%	Data yang siap diolah untuk dianalisis.

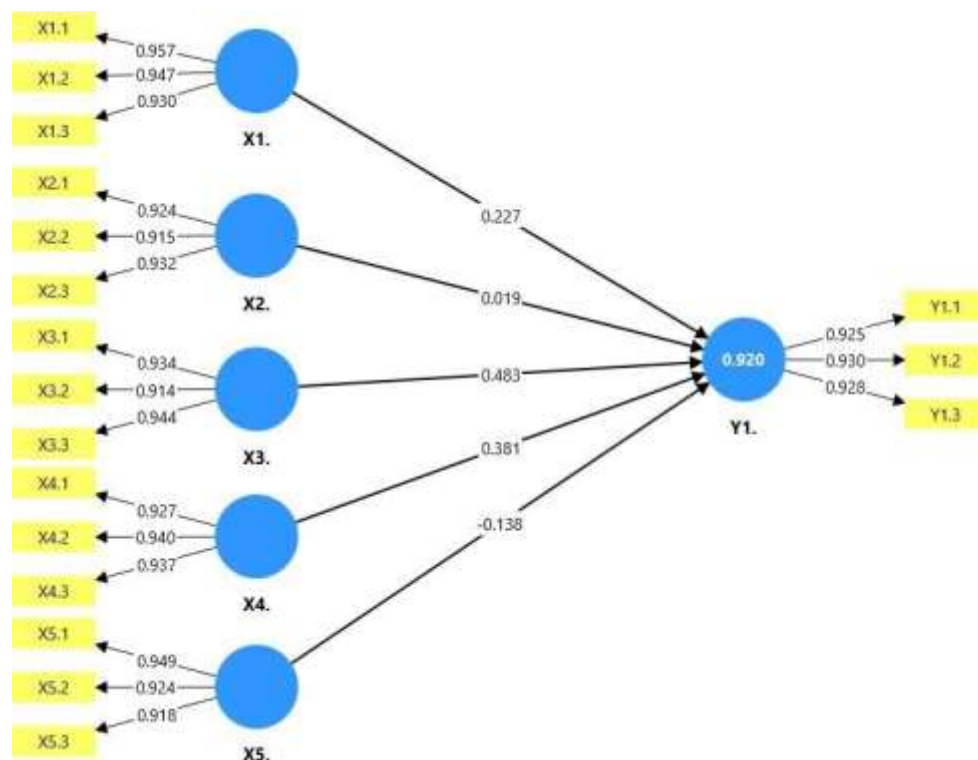
Dari tabel diatas dapat disimpulkan ada 1 data yang tidak relevan dan mengandung unsur spam. Oleh karena itu, dilakukan penghapusan data agar kualitas data menjadi bagus dan baik guna melanjutkan ke tahap olah data dan analisis data menggunakan SmartPLS.

5.3 ANALISIS MODEL PENGUKURAN

Model pengukuran atau yang dikenal sebagai *outer model*, merupakan komponen penting dalam pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Model ini berfungsi untuk menjelaskan hubungan antara *konstruk laten* (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung) dan indikator

yang dapat diamati (*observed variables*). Dengan kata lain, *outer model* menggambarkan bagaimana konstruk laten diukur berdasarkan data nyata melalui serangkaian indikator yang relevan [49]. Model pengukuran variabel laten yang akan dianalisis dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.5.

Gambar 5. 14 Variabel Laten



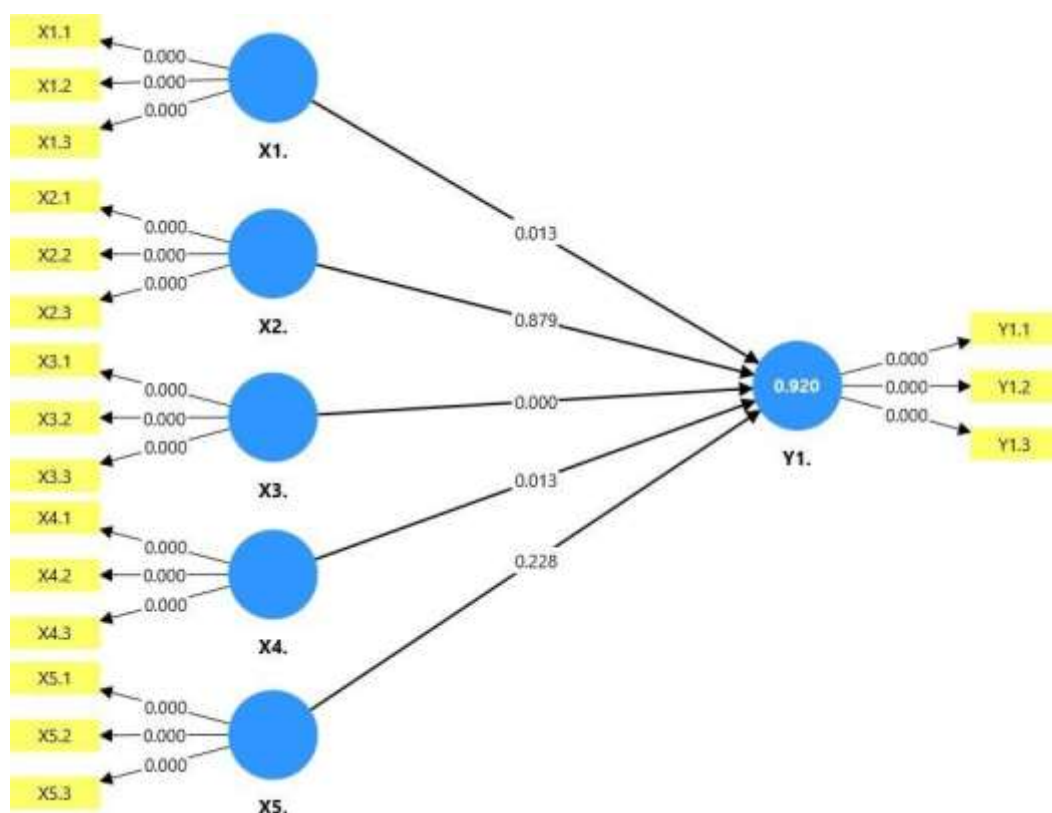
5.3.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur [50]. Uji validitas konvergen termasuk bagian dari analisis pengukuran atau disebut juga dengan istilah *measurement outer model* (evaluasi *outer model*). Pada model pengukuran model reflektif yang digunakan dalam riset ini, indikator dinilai berdasarkan pengujian individual item yang didasari pada nilai hasil *standardized loading factor* yakni nilai yang

menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstruknya. Dimana nilai *loading factor* dinyatakan valid bila hasilnya diatas ≥ 0.70 . Semakin tinggi nilai *loading factor* maka semakin baik indikator tersebut merepresentasikan konstruk yang diukurnya.

Gambar 5. 15 Perhitungan Model SmartPLS

5.3.1.1 Nilai Loading Factor



Loading factor adalah angka yang menunjukkan seberapa kuat hubungan antara skor suatu pernyataan dengan konstruk yang diukur. Suatu pernyataan dianggap valid jika nilai *loading factor* lebih atau diatas dari 0,70 [51]. Apabila ada indikator yang tidak memenuhi syarat ini maka indikator tersebut harus dibuang. Adapun hasil uji validitas konvergen dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.6 dibawah.

Variabel	Tangibles (X1)	Reliability (X2)	Responsiveness (X3)	Assurance (X4)	Empathy (X5)	User Satisfaction (Y1)
X1.1	0.957					
X1.2	0.947					
X1.3	0.930					
X2.1		0.924				
X2.2		0.915				
X2.3		0.932				
X3.1			0.934			
X3.2			0.914			
X3.3			0.944			
X4.1				0.927		
X4.2				0.940		
X4.3				0.937		
X5.1					0.949	
X5.2					0.924	
X5.3					0.918	
Y1.1						0.925
Y1.2						0.930
Y1.3						0.928

Tabel 5. 10 Outer Loading uji Convergent validity

Berdasarkan Tabel 5.6, semua nilai harus berada diatas nilai *loading factor* yaitu > 0.70 , yang dimana pada tabel 5.6 telah sesuai persyaratan dengan nilai *loading factor* ≥ 0.70 . Dengan demikian, semua indikator dinyatakan valid dan mampu menggambarkan dengan baik konstruk yang diukur.

5.3.1.2 Average Variance Extracted (AVE)

Average Variance Extracted (AVE) merupakan ukuran dalam pemodelan persamaan struktural SEM yang digunakan untuk menilai validitas konvergen suatu konstruk laten. Nilai AVE menunjukkan seberapa besar variasi jawaban indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk laten. Semakin tinggi nilai AVE, semakin baik

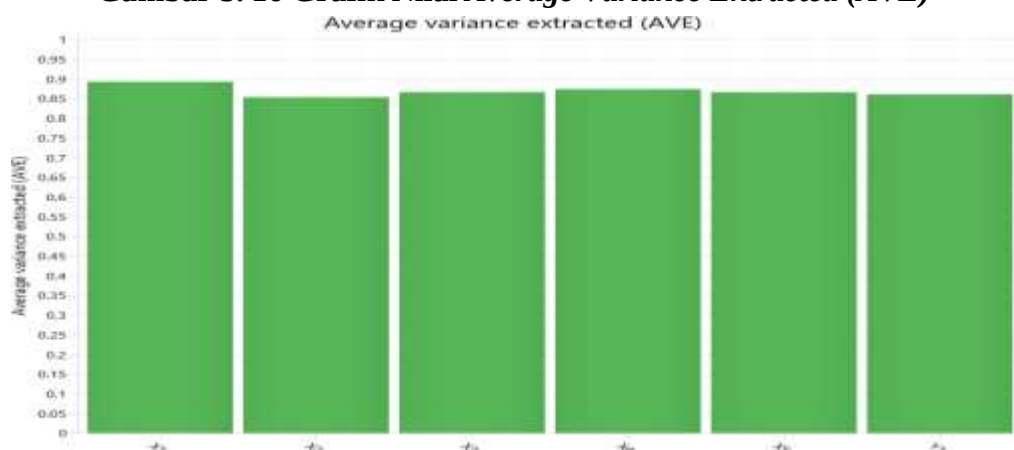
indikator-indikator tersebut menjelaskan konstraknya. Secara umum, nilai AVE ≥ 0.50 berarti lebih dari 50% variasi indikator telah dijelaskan oleh konstruk, sehingga konstruk tersebut dianggap memenuhi validitas konvergen dan nilai AVE ≥ 0.50 dapat diterima [52].

Tabel 5. 11 Hasil Uji Average Variance Extracted(AVE)

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Tangibles	0.893	Valid
Reliability	0.853	Valid
Responsiveness	0.866	Valid
Assurance	0.874	Valid
Empathy	0.866	Valid
User Satisfaction	0.861	Valid

Berikut adalah perbandingan dari setiap nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dalam perbandingan presentase yang diambil dari sebuah grafik dapat dilihat pada gambar 5.7 dibawah ini.

Gambar 5. 16 Grafik Nilai Average Variance Extracted (AVE)



Dari hasil uji nilai AVE berdasarkan pada Tabel 5.7 dan Gambar 5.7 *Tangibles* memiliki nilai AVE sebesar 0.893, *Reliability* sebesar 0.853,

Responsiveness sebesar 0.866, *Assurance* sebesar 0.874, *Empathy* 0.866, dan *User Satisfaction* sebesar 0.861. Seluruh variabel tersebut memiliki nilai $AVE \geq 0.50$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten telah memenuhi validitas konvergen dan dikategorikan valid.

5.3.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan merupakan uji validitas konstruk dengan memprediksi ukuran indikator dari setiap blok. Validitas diskriminan menegaskan bahwa setiap konstruk laten adalah unik. Dengan kata lain, satu konstruk laten tidak boleh berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya. Dalam penelitian ini, validitas diskriminan diuji dengan *cross loading* dan *Fornell Larcker*. Pada *cross loading*, indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan jika nilai loading pada konstraknya sendiri paling besar dan minimal 0.70. Menurut kriteria *Fornell–Larcker*, validitas diskriminan terpenuhi jika akar kuadrat AVE pada nilai diagonal lebih besar daripada korelasi konstruk dengan konstruk lain [53].

5.3.2.1 *Cross Loading*

Cross loading adalah ketika sebuah indikator ditemukan memiliki lebih dari satu loading yang signifikan. Jika nilai *cross loading* setiap indikator dari variabel yang bersangkutan lebih besar dibandingkan dengan *cross loading* variabel lain, maka indikator tersebut dikatakan valid. Nilai *cross loading* yang disarankan lebih besar dari 0.70 untuk setiap variabel [54]. Berikut hasil analisis *cross loading* seperti tersaji pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. 12 Hasil *Cross loading* uji *discriminant validity*

Varia bel	Tangibl es	Reliabili ty	Responsivene ss	Assuran ce	Empat hy	User Satisf action
X1.1	0.957	0.914	0.924	0.915	0.905	0.905
X1.2	0.947	0.869	0.898	0.903	0.899	0.878
X1.3	0.930	0.883	0.846	0.853	0.854	0.850
X2.1	0.879	0.924	0.878	0.854	0.852	0.859
X2.2	0.864	0.915	0.883	0.860	0.868	0.840
X2.3	0.863	0.932	0.862	0.867	0.869	0.839
X3.1	0.868	0.868	0.934	0.867	0.857	0.871
X3.2	0.871	0.901	0.914	0.903	0.919	0.862
X3.3	0.891	0.875	0.944	0.912	0.884	0.916
X4.1	0.893	0.884	0.896	0.927	0.922	0.899
X4.2	0.867	0.858	0.889	0.940	0.888	0.873
X4.3	0.883	0.869	0.908	0.937	0.869	0.877
X5.1	0.894	0.904	0.904	0.898	0.949	0.863
X5.2	0.869	0.862	0.894	0.879	0.924	0.841
X5.3	0.855	0.841	0.861	0.893	0.918	0.856
Y1.1	0.889	0.845	0.882	0.873	0.833	0.925
Y1.2	0.837	0.837	0.865	0.862	0.831	0.930
Y1.3	0.861	0.867	0.894	0.894	0.888	0.928

Berdasarkan Tabel 5.8, hasil pengujian *cross loading*, terlihat bahwa setiap indikator memiliki nilai *loading* tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator mampu merepresentasikan konstruk secara tepat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

5.3.2.2 *Fornell-Larcker*

Fornell-Larcker digunakan secara efektif untuk memeriksa apakah konstruk dalam model PLS memiliki diskriminasi yang baik. Jika $\sqrt{AVE}$ lebih besar dari nilai korelasi dari baris yang sama, maka keterangan adalah valid, sedangkan

jika AVE tidak lebih besar dari nilai korelasi dari baris yang sama, maka keterangan adalah tidak valid [55]. Hal ini menunjukkan bahwa model pengukuran valid dalam membedakan antara konstruk yang berbeda.

Tabel 5. 9 Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	User Satisfaction
X1.	0.945					
X2.	0.941	0.924				
X3.	0.942	0.947	0.931			
X4.	0.943	0.931	0.960	0.935		
X5.	0.938	0.934	0.952	0.956	0.931	
Y1.	0.930	0.916	0.949	0.945	0.917	0.928

Berdasarkan Tabel 5.9, nilai akar kuadrat AVE yang ditandai dengan angka tebal pada diagonal selalu lebih besar daripada korelasi dengan konstruk lain pada baris dan kolom yang sama. Artinya, setiap konstruk lebih kuat berkaitan dengan indikatornya sendiri dibandingkan dengan konstruk lain, sehingga model pengukuran memenuhi kriteria *Fornell–Larcker* dan validitas diskriminan dapat dinyatakan baik atau valid.

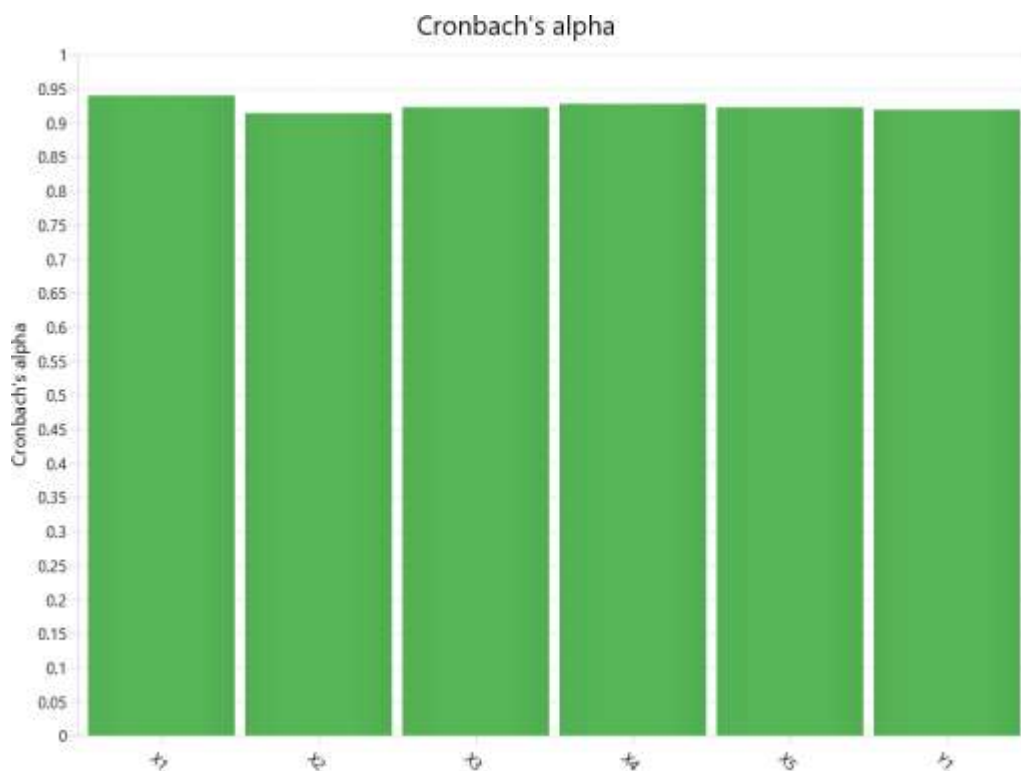
5.4 UJI RELIABILITAS

Uji Reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen mampu mengukur suatu konstruksi secara akurat, konsisten, dan tepat. Pengujian reliabilitas pada model SEM dilakukan dengan menggunakan *cronbach's alpha* dan *composite reliability*.

Menurut Jogiyanto [56] “Uji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Cronbach's Alpha* untuk mengukur batas awah

nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,7$ dan *Composite Reliability* $> 0,7$ ". Berikut Perbandingan nilai *Cronbach's Alpha* yang dapat dilihat dari gambar 5.8.

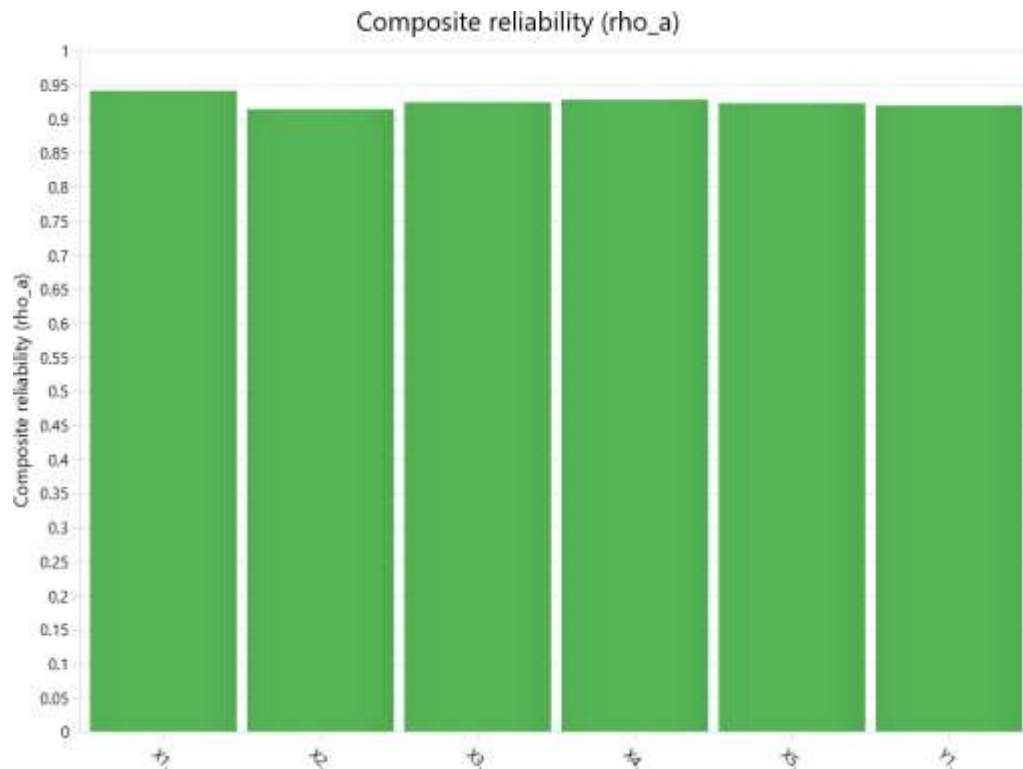
Gambar 5. 17 Grafik Nilai *Cronbach's Alpha*



Dari gambar 5.8 dapat disimpulkan bahwa nilai *Tangibles* sebesar 0.899, *Reliability* sebesar 0,891, *Responsiveness* sebesar 0,887, *Assurance* 0,919, *Empathy* sebesar 0,911, *User Satisfaction* sebesar 0,907 yang dimana *Cronbach's Alpha* memenuhi syarat reliable yaitu dengan nilai sebesar $> 0,7$.

Berikut adalah Grafik Perbandingan dari setiap variabel dalam nilai *Composite Reliability* (ρ_c) yang dapat dilihat dari gambar 5.9 dibawah ini.

Gambar 5. 18 Grafik Nilai *Composite Reliability* (ρ_c)



Dari gambar 5.8 dapat disimpulkan bahwa nilai *Tangibles* sebesar 0.930, *Reliability* sebesar 0,925, *Resvonsiveness* sebesar 0,922, *Assurance* 0,943, *Empathy* sebesar 0,937, *User Satisfaction* sebesar 0,923, yang dimana *Composite Reliability* memenuhi syarat reliable yaitu dengan nilai sebesar $> 0,7$.

Berikut adalah Tabel hasil uji realibilitas yang dimana terdapat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dari setiap variabel.

Tabel 5.10 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
Tangibles	0.940	0.941	Reliable
Reliability	0.914	0.914	Reliable
Responsiveness	0.923	0.924	Reliable

Assurance	0.928	0.928	Reliable
Empathy	0.922	0.923	Reliable
User Satisfaction	0.919	0.919	Reliable

Pada tabel diatas semua variabel telah memenuhi kriteria *composite reliability* dengan nilai > 0.70 , di mana nilai terendah adalah 0,914 untuk variabel *Facilitating Conditon*. Dan nilai *cronbach's alpha* pada tabel juga menunjukan nilai >0.70 dan menunjukan hasil jawaban responden yang reliabel.

5.5 INNER MODEL

Inner model dalam PLS-SEM menggambarkan hubungan antar variabel laten dan dievaluasi untuk melihat kekuatan serta signifikan hubungan tersebut. Evaluasinya mencakup tiga aspek utama yaitu signifikansi hubungan (Pengujian-Hipotesis), *R Square* dan *Effect Size*.

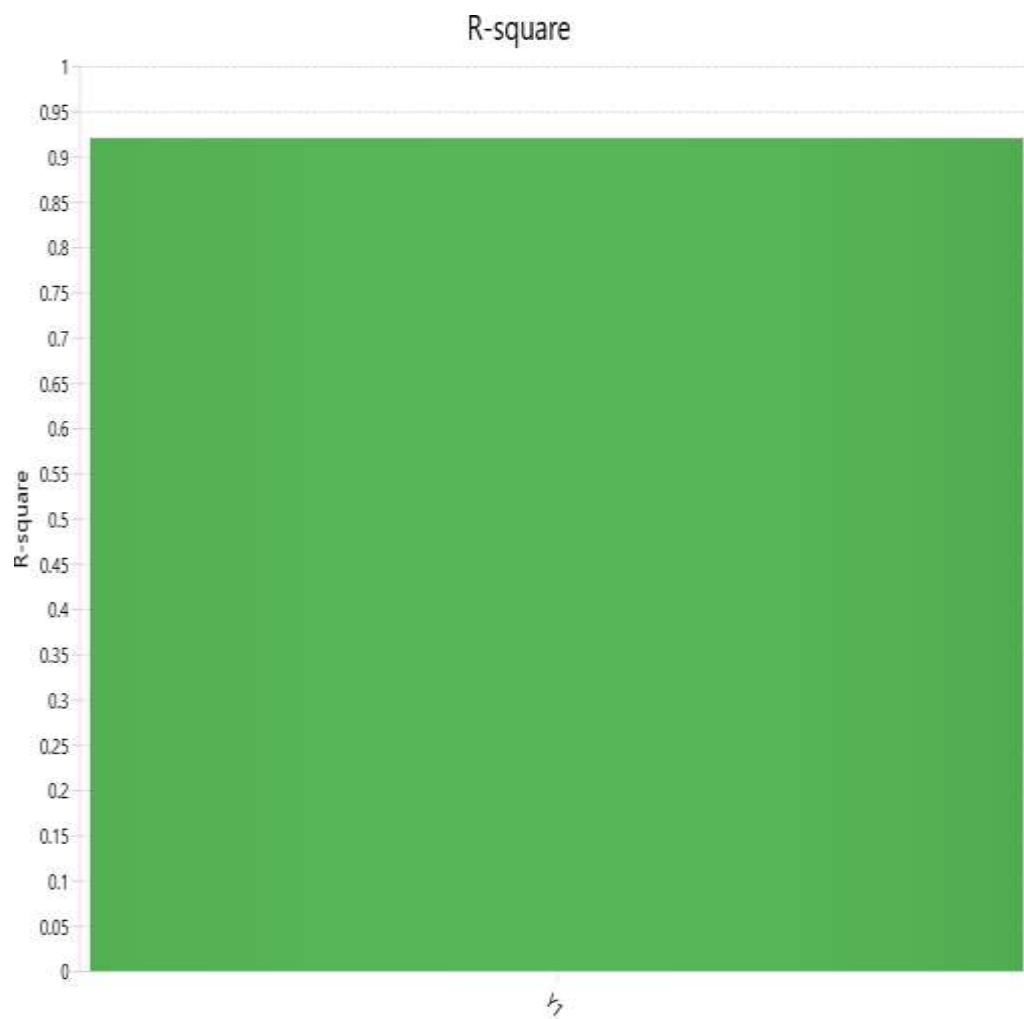
5.5.1 Uji *R-Square* (R^2)

Uji *R-Square* merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui sejauh mana variabel independent mempengaruhi variabel dependent yang berkontribusi padanya. Nilai R^2 menunjukkan kekuatan positif model secara keseluruhan. Nilai R^2 menunjukkan kekuatan prediktif model secara keseluruhan. Nilai R^2 berkisar dari 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan model yang lebih baik dalam menjelaskan variansi.

Tabel 5. 11 Nilai *R-square* dan *R-square adjusted*

Variabel	R-square	R-square adjusted
Y1.	0.920	0.915

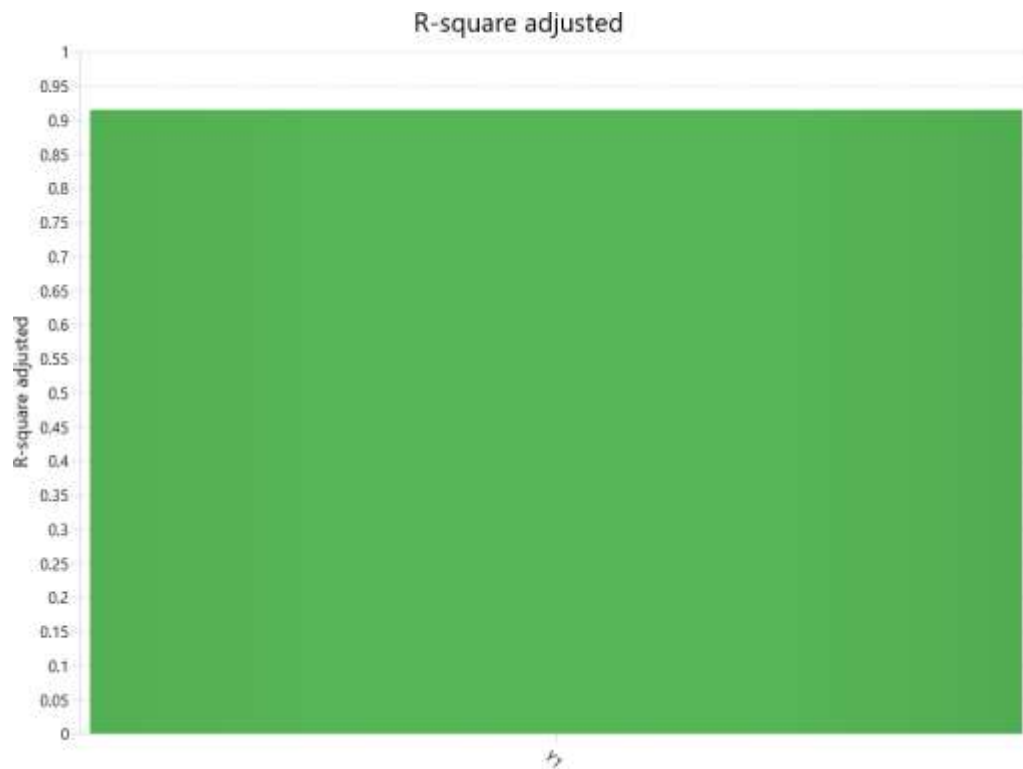
Berikut adalah nilai *R-square* yang digambarkan melalui grafik yang dapat dilihat pada gambar 5.10



Gambar 5. 19 Grafik Nilai *R-square*

Dari Grafik tersebut terlihat bahwa pada variabel *User Satisfaction* mempunyai nilai sebesar 0.911. Adapaun nilai *R-square adjusted* yang digambarkan melalui grafik yang dapat dilihat pada gambar 5.11

Gambar 5. 20 Grafik Nilai *R-square adjusted*



Berikut adalah hasil analisis nilai *R-Square* da *R-Square adjusted*

1. Pada tabel *User Satisfaction* diperoleh Nilai *R-Square* sebesar 0.911 hal ini menunjukkan 91,1% variasi pada variabel ini dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, dan dianggap sangat kuat.
2. Pada tabel *User Satisfaction* diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0.901 yang menunjukkan bahwa 91,1% variasi pada variabel ini dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model dipengaruhi oleh faktor eksternal. Nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0.901 menunjukkan bahwa stabilitas yang baik dalam model dan hubungan antara variabel independen dan *User Satisfaction* dapat dianggap sangat kuat.

5.6 UJI HIPOTESIS

Tahap akhir dalam pengujian menggunakan SmartPLS adalah pengujian hipotesis, yang dilakukan dengan menganalisis hasil nilai *bootstrapping*, dan hasil data yang diinginkan akan ditampilkan. Uji signifikansi hubungan dalam PLS-SEM dilakukan untuk menentukan apakah hubungan antar variabel laten dalam model dapat dianggap signifikan secara statistik. Proses ini biasanya menggunakan teknik *bootstrapping*, dimana data di-*resampling* untuk menghitung nilai koefisien jalur *path coefficient* dan kesalahan standarnya. Hasilnya dilaporkan dalam bentuk nilai *t-statistic* atau *p-value*. Sebuah hubungan dianggap signifikan jika *p-value* lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan dalam penelitian ini menggunakan signifikansi 0,05. Koefisien jalur yang signifikan menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen laten memiliki dukungan statistik yang kuat. Berikut hasil *bootstrapping* model penelitian *direct effect* dan *indirect effect* dapat dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5. 12 Hasil uji Hipotesis

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
(X1) Tangibles -> (Y1) User Satisfaction	0.227	0.225	0.091	2.485	0.013	Diterima

(X2) Reliability -> (Y1) User Satisfaction	0.019	0.005	0.128	0.152	0.879	Ditolak
(X3) Responsiveness -> (Y1) User Satisfaction	0.483	0.475	0.138	3.503	0.000	Diterima
(X4) Assurance -> (Y1) User Satisfaction	0.381	0.395	0.154	2.474	0.013	Diterima
(X5) Empathy -> (Y1) User Satisfaction	-0.138	-0.130	0.115	1.206	0.228	Ditolak

Berdasarkan hasil pada Tabel 5.12 maka diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian **H1** menyatakan bahwa **Tangibles (X1)** berpengaruh positif terhadap **User Satisfaction (Y1)** Hasil pengujian menunjukkan nilai *original sample* sebesar 0,227 yang bernilai positif, dengan nilai *T-statistics* sebesar 2,485 ($> 1,96$) dan nilai *P-values* sebesar 0,013 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Tangibles*. Dengan demikian, hipotesis H1 **diterima**.
2. Pengujian **H2** menyatakan bahwa **Reliability (X2)** tidak berpengaruh terhadap niat perilaku terhadap **User Satisfaction (Y1)**. Berdasarkan hasil analisis,

diperoleh nilai *original sample* sebesar 0,019 yang tidak berpengaruh terhadap niat perilaku, namun nilai *T-statistics* sebesar 0,152 ($< 1,96$) dan nilai *P-values* sebesar 0,879 ($> 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Oleh karena itu, hipotesis H2 **ditolak**.

3. Pengujian **H3** menyatakan bahwa ***Resvonsiveness* (X3)** berpengaruh positif terhadap ***User Satisfaction* (Y1)** Hasil pengujian menunjukkan nilai *original sample* sebesar 0,483 yang bernilai positif, dengan nilai *T-statistics* sebesar 3,503 ($> 1,96$) dan nilai *P-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa *Resvonsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis H3 **diterima**.
4. Pengujian **H4** menyatakan bahwa ***Assurance* (X4)** berpengaruh positif terhadap ***User Satisfaction* (Y1)**. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai *original sample* sebesar 0,381 yang bernilai positif, nilai *T-statistics* sebesar 2,474 ($> 1,96$), serta nilai *P-values* sebesar 0,013 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis H4 **diterima**.
5. Pengujian **H5** menyatakan bahwa ***Empathy* (X5)** tidak berpengaruh terhadap niat perilaku terhadap ***User Satisfaction* (Y1)**. Hasil pengujian menunjukkan nilai *original sample* sebesar -0,138 yang tidak berpengaruh terhadap niat perilaku, dengan nilai *T-statistics* sebesar 1,206 ($> 1,96$) dan nilai *P-values* sebesar 0,228 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis H5 **ditolak**.

Tabel 5.13 Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	Hasil
1.	H1	<i>Tangibles</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> , sehingga hipotesis diterima.	Diterima
2.	H2	<i>Reliability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> , sehingga hipotesis ditolak.	Ditolak
3.	H3	<i>Resvonsiveness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> , sehingga hipotesis diterima.	Diterima
4.	H4	<i>Assurance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> , sehingga hipotesis diterima.	Diterima
5.	H5	<i>Empathy</i> tidak berpengaruh signifikan dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> , sehingga hipotesis ditolak.	Ditolak