

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Penelitian ini dilakukan pada aplikasi MyPertamina di Kota Jambi dan yang menjadi responden adalah pengguna yang berdomilisi di Kota Jambi yang menggunakan aplikasi tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung melalui *google form* dengan jumlah pernyataan sebanyak 18 pernyataan. Responden yang diperoleh sebanyak 385 orang dan semua data dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh terdiri dari berbagai karakteristik responden yang dapat dilihat di bawah ini:

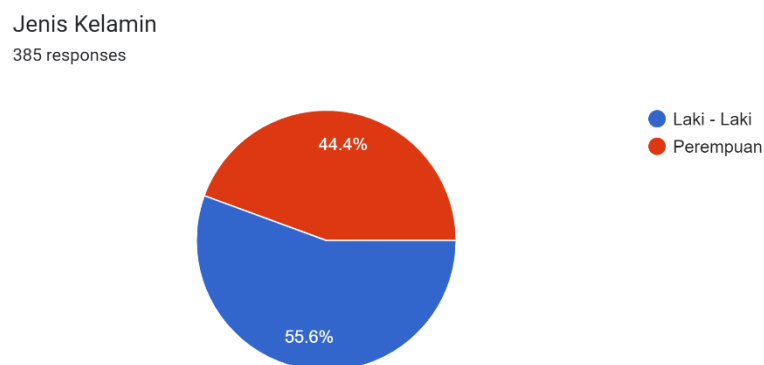
5.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang melakukan pengisian dalam kuisisioner ini adalah laki – laki sebanyak 214 orang atau 55,6% dan Perempuan sebanyak 171 orang atau 44,4%. Tabel dan diagram karakteristik responden bisa dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1.

Tabel 5.
1

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki – laki	214	55,6%
Perempuan	171	44,4%
Jumlah	385	100%

Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 5. 1 Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin

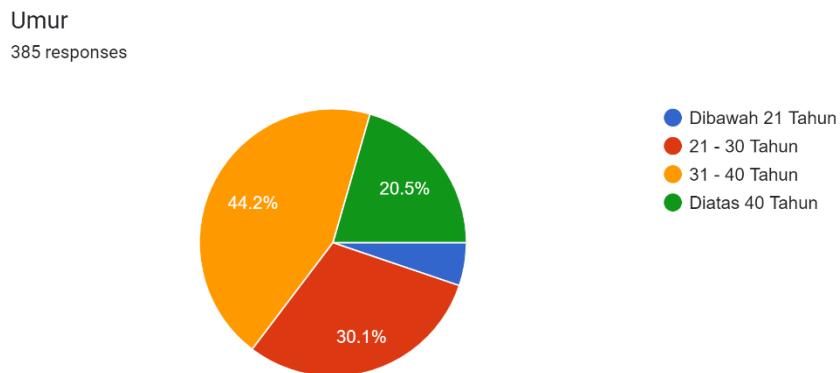
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Jumlah responden berdasarkan umur yang melakukan pengisian dalam kuesioner terdiri dari 20 orang atau 5,2% responden yang berusia dibawah 21 tahun, 116 orang atau 30,1% responden yang berusia 21 – 30 tahun, 170 orang atau 44,2% responden yang berusia 31 – 40 tahun, dan 79 orang atau 20,5% yang berusia diatas 40 tahun. Tabel dan diagram karakteristik responden bisa dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2.

Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
Dibawah 21 Tahun	20	5,2%
21 – 30 Tahun	116	30,1%
31 – 40 Tahun	170	44,2%

Diatas 40 Tahun	79	20,5%
Jumlah	385	100%

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Umur



Gambar 5. 2 Diagram Responden Berdasarkan Umur

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

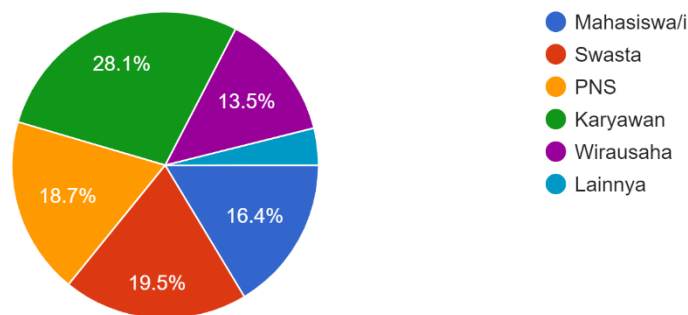
Jumlah responden berdasarkan pekerjaan yang melakukan pengisian dalam kuesioner terdiri dari 63 orang atau 16,4% responden seorang mahasiswa/i, 75 orang atau 19,5% responden seorang pekerja swasta, 72 orang atau 18,7% responden seorang PNS, 108 orang atau 28,1% responden seorang karyawan, 52 orang atau 13,5% responden seorang wirausaha, dan 15 orang atau 3,9% responden memiliki pekerjaan lainnya. Tabel dan diagram karakteristik responden bisa dilihat pada tabel 5.3 dan gambar 5.3.

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Mahasiswa/i	63	16,4%
Swasta	75	19,5%
PNS	72	18,7%
Karyawan	108	28%
Wirausaha	52	13,5%

Lainnya	15	3,9%
Jumlah	385	100%

Pekerjaan
385 responses



Gambar 5. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Analisis model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen sebagai alat ukur, mampu merefleksikan atau membentuk konstruksya secara valid dan reliabel [38].

5.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan seberapa dapat diandalkan atau dapat dipercaya suatu alat pengukur. Jika jawaban kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dianggap reliabel [39]. Variable laten dapat dikatakan mempunyai realibilitas yang baik apabila nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7 dan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7 [40].

Tabel 5. 4 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
IQ (X1)	0,729	0,736	Reliabel
SQ (X2)	0,706	0,721	Reliabel
SVQ (X3)	0,823	0,825	Reliabel
U (Y1)	0,748	0,755	Reliabel
US (Y2)	0,755	0,757	Reliabel
NB (Z1)	0,730	0,732	Reliabel

Keterangan:

SQ : *System Quality*

IQ : *Information Quality*

SRV : *Service Quality*

U : *Use*

US : *User Satisfaction*

NB : *Net Benefit*

Pada tabel 5.4 dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,729 dan *Composite Reliability* 0,736 maka dinyatakan reliabel, variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,706 dan *Composite Reliability* 0,721 maka dinyatakan reliabel, variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,823 dan *Composite Reliability* 0,825 maka dinyatakan reliabel, variabel penggunaan (*use*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,748 dan *Composite Reliability* 0,755 maka dinyatakan reliabel, variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,755 dan *Composite Reliability* 0,757 maka dinyatakan

reliabel, dan variabel manfaat bersih (*net benefit*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,730 dan *Composite Reliability* 0,732 maka dinyatakan reliabel.

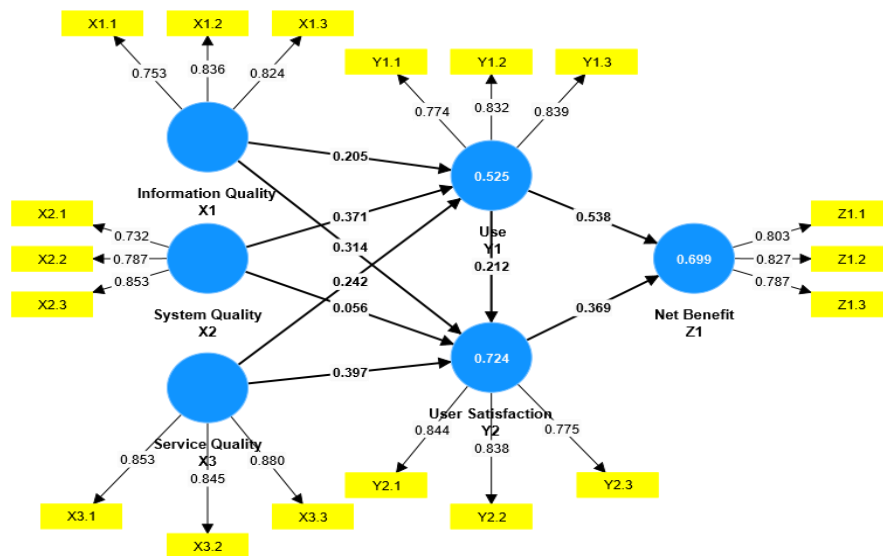
Dapat dilihat dari uji reliabilitas diatas menyatakan bahwa semua nilai *Composite Reliability* > 0,7 yang berarti semua variabel dinyatakan reliabel dan memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7 dan hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas semua variabel memenuhi kriteria.

5.2.2 Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data [39].

1. Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dapat dilihat pada skor *outer loading*. Uji validitas konvergen digunakan untuk memastikan bahwa responden memahami pernyataan pada setiap variabel. Karena uji validitas konvergennya dilakukan menggunakan software SmartPLS, skor valid per item pertanyaan adalah 0,7 yang menunjukkan bahwa 70% kuesioner adalah valid [41]. Suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik, jika nilai *outer loading* > 0,70 [42].



Gambar 5. 4 Uji Validitas Konvergen

Nilai minimal *loading factor* yakni 0,7. Gambar 5.4 menunjukkan bahwa nilai *loading factor* setiap indikatornya telah memenuhi syarat yaitu $> 0,7$.

Tabel 5. 5 Tabel Output Outer Loadings

Variabel	IQ (X1)	SQ (X2)	SVQ (X3)	U (Y1)	US (Y2)	NB (Z1)	Keterangan
X1.1	0,753						Valid
X1.2	0,836						Valid
X1.3	0,824						Valid
X2.1		0,732					Valid
X2.2		0,787					Valid
X2.3		0,853					Valid
X3.1			0,853				Valid
X3.2			0,845				Valid
X3.3			0,880				Valid
Y1.1				0,774			Valid
Y1.2				0,832			Valid
Y1.3				0,839			Valid
Y2.1					0,844		Valid
Y2.2					0,838		Valid
Y2.3					0,775		Valid
Z1.1						0,803	Valid
Z1.2						0,827	Valid
Z1.3						0,787	Valid

Pada tabel 5.5 di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) terdapat 3 indikator dengan nilai *outer loadings* 0,753, 0,836, dan 0,824, variabel kualitas sistem (*system quality*) terdapat 3 indikator dengan nilai *outer loadings* 0,732, 0,787, dan 0,853, variabel kualitas layanan (*service quality*) terdapat 3 indikator dengan nilai *outer loadings* 0,853, 0,845, dan 0,880, variabel penggunaan (*use*) terdapat 3 indikator dengan nilai *outer loadings* 0,774, 0,832, dan 0,839, variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terdapat 3 indikator dengan nilai *outer loadings* 0,844, 0,838, dan 0,775, dan variabel manfaat bersih (*net benefit*) terdapat 3 indikator dengan nilai *outer loadings* 0,803, 0,827, dan 0,787. Nilai *outer loadings* terendah dimiliki oleh indikator X2.1 dengan nilai 0,732 dan nilai *outer loadings* tertinggi dimiliki oleh indikator X3.3 dengan nilai 0,880.

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua nilai *outer loadings* memiliki nilai > 0,70, sehingga semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

2. Uji *Discriminant Validity*

Setelah melakukan uji *Convergent Validity*, kemudian melakukan uji *Discriminant Validity* yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dari yang lain. Selain itu, *Discriminant Validity* digunakan untuk menentukan apakah indikator yang termuat memiliki nilai yang lebih besar daripada indikator lainnya. Apabila nilai *loading factor* atau korelasi konstruk dengan variabelnya lebih besar daripada nilai *loading factor* untuk variabel lainnya, indikator atau model tersebut memiliki validitas

diskriminan yang baik [43]. Hasil nilai *Discriminant Validity* dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5. 6 Cross Loading

	Information Quality	System Quality	Service Quality	Use	User Satisfaction	Net Benefit
X1.1	0,753	0,541	0,417	0,473	0,512	0,485
X1.2	0,836	0,576	0,577	0,503	0,637	0,566
X1.3	0,824	0,528	0,589	0,515	0,642	0,524
X2.1	0,465	0,732	0,381	0,448	0,385	0,476
X2.2	0,622	0,787	0,679	0,523	0,655	0,545
X2.3	0,513	0,853	0,456	0,605	0,516	0,595
X3.1	0,551	0,548	0,853	0,52	0,619	0,587
X3.2	0,55	0,59	0,845	0,536	0,655	0,575
X3.3	0,601	0,547	0,880	0,542	0,713	0,58
Y1.1	0,42	0,541	0,428	0,774	0,464	0,6
Y1.2	0,527	0,562	0,49	0,832	0,574	0,65
Y1.3	0,553	0,536	0,587	0,839	0,635	0,684
Y2.1	0,614	0,532	0,655	0,568	0,844	0,588
Y2.2	0,617	0,551	0,695	0,571	0,838	0,621
Y2.3	0,6	0,565	0,544	0,555	0,775	0,608
Z1.1	0,521	0,547	0,553	0,586	0,622	0,803
Z1.2	0,573	0,567	0,522	0,699	0,586	0,827
Z1.3	0,48	0,539	0,561	0,626	0,581	0,787

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai *loading factor* variabelnya lebih besar daripada nilai *loading factor* untuk variabel lainnya dan memiliki nilai $> 0,70$ sehingga syarat uji *Discriminant Validity* terpenuhi atau memiliki model yang baik.

a. Uji Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Nilai AVE menunjukkan variasi variabel manifes yang dapat ditampung oleh struktur laten. Oleh karena itu, semakin besar varians variabel manifes yang dapat ditampung dalam struktur laten, semakin besar representasinya dalam struktur laten. Nilai AVE dianggap valid jika lebih $> 0,5$ [44].

Tabel 5. 7 Nilai AVE

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
<i>Information Quality</i> (X1)	0,649
<i>System Quality</i> (X2)	0,628
<i>Service Quality</i> (X3)	0,739
<i>Use</i> (Y1)	0,665
<i>User Satisfaction</i> (Y2)	0,672
<i>Net Benefit</i> (Z1)	0,650

Berdasarkan tabel 5.6, nilai AVE pada variabel kualitas informasi (*information quality*) yaitu 0,649, variabel kualitas sistem (*system quality*) yaitu 0,628, variabel kualitas layanan (*service quality*) yaitu 0,739, variabel penggunaan (*use*) yaitu 0,665, variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yaitu 0,672, dan variabel manfaat bersih (*net benefit*) yaitu 0,650. Semua variabel bernilai $> 0,50$ sehingga dapat disimpulkan bahwa model pengukuran tersebut valid secara diskriminan.

b. Uji *Fornell Larcker Criterion*

Validitas Diskriminan dalam menentukan nilai *Fornell-Larcker Criterion* yang baik ditunjukkan dengan korelasi dari variabel dengan variabel itu sendiri harus lebih besar daripada variabel yang lain. Dengan aturan korelasi yang ada di atas 0,70 [45].

Tabel 5. 8 *Fornell Larcker Criterion*

	IQ (X1)	NB(Z1)	SVQ(X3)	SQ (X2)	U(Y1)	US(Y2)
IQ (X1)	0,805					
NB (Z1)	0,653	0,806				
SVQ (X3)	0,661	0,675	0,859			
SQ (X2)	0,680	0,684	0,653	0,792		
U (Y1)	0,617	0,792	0,620	0,668	0,815	
US (Y2)	0,745	0,739	0,772	0,670	0,689	0,820

Pada tabel 5.8 *fornell larcker criterion* dapat dijelaskan bahwa nilai yang tertinggi dengan variabel kualitas informasi (*information quality*) 0,805, kualitas system (*system quality*) 0,792, kualitas layanan (*service quality*) 0,859, penggunaan (*use*) 0,815, kepuasan penggunaan (*user satisfaction*) 0,820, manfaat bersih (*net benefit*) 0,806.

Berdasarkan tabel 5.8 tampak bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai nilai tertinggi pada konstruk laten yang uji dari pada konstruk laten lainnya, dengan kata lain *fornell larcker criterion* telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.7 dan 5.8 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R^2) [46].

5.3.1 Nilai $R - Square$

Nilai $R - Square$ digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel bebas berkontribusi dalam mengubah variabel terikat. Jika dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel bebas maka digunakan $R-Square Adjusted$ ($Adjusted R^2$). Nilai $R - Square Adjusted$ adalah nilai yang selalu lebih kecil dari $R - Square$ [47]. Nilai R^2 mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu $0,67 \geq$ substansial, $0,33 \geq$ moderat, dan $0,19 \geq$ lemah [48].

Tabel 5. 9 $R - Square$

	$R-Square$	$R-Square Adjusted$
<i>Use</i> (Y1)	0,525	0,521
<i>User Satisfaction</i> (Y2)	0,724	0,721
<i>Net Benefit</i> (Z1)	0,699	0,697

Berdasarkan tabel 5.9 nilai $R - Square$ dan $R - Square Adjusted$ yaitu:

1. Nilai $R - Square$ dan $R - Square Adjusted$ dari variabel "*Use*" dan "*User Satisfaction*" terhadap variabel dependen "*Net Benefit*" adalah 0,699 dan 0,697. Nilai ini terkategori substansial, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat substansial terhadap variabel dependen.

1. Nilai *R – Square* dan *R - Square Adjusted* dari variabel “*Information Quality*”, “*System Quality*”, dan “*Service Quality*” terhadap variabel “*Use*” adalah 0,525 dan 0,521. Nilai ini dikategorikan *Moderate*/Sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *Moderate*/Sedang terhadap variabel dependen.
2. Nilai *R – Square* dan *R - Square Adjusted* dari variabel “*Information Quality*”, “*System Quality*”, dan “*Service Quality*” terhadap variabel “*User Satisfaction*” adalah 0,724 dan 0,721. Nilai ini dikategorikan *Substansi*/kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *Substansi*/Kuat terhadap variabel dependen.

5.3.2 UJI HIPOTESIS

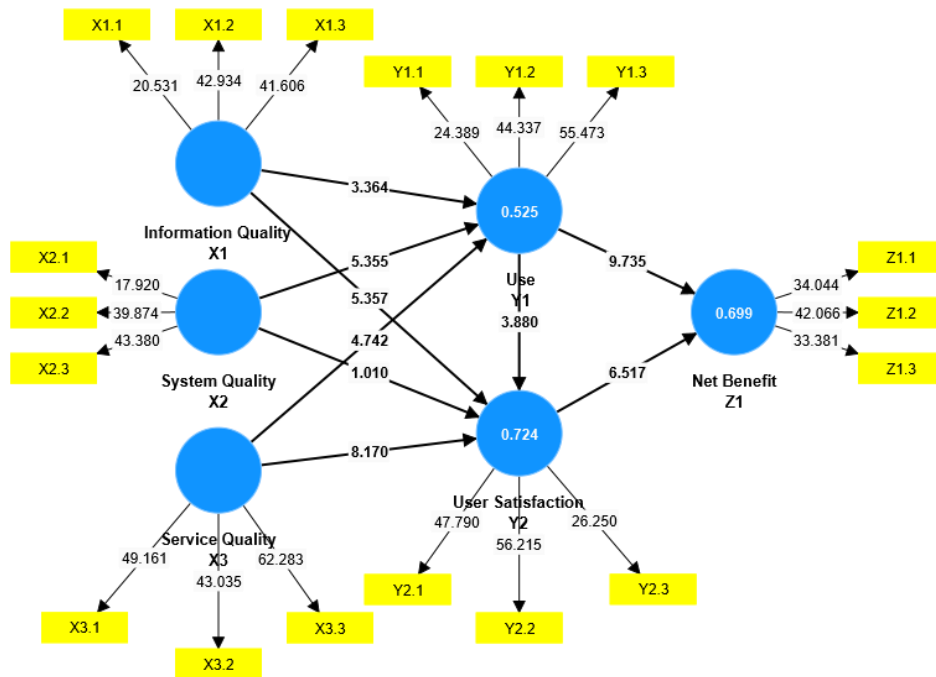
Setelah melakukan pengujian Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan, dan Reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai koefisien *Path* atau *Inner Model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*.

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.

Rule of thumbs dari terdukungnya suatu hipotesis penelitian adalah [49]:

1. Jika koefisien atau arah hubungan variabel (ditunjukkan oleh nilai *original sample*) sejalan dengan yang dihipotesiskan

2. Jika nilai t statistik lebih dari 1,64 (*two-tiled*) atau 1,96 (*one-tiled*) dan *probability value* (p-value) kurang dari 0,05 atau 5%.



Gambar 5.5 Bootstrapping

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Untuk melakukan tes hipotesis digunakan 2 kriteria yaitu nilai *Path Coefficient* dan nilai *T – Statistic*. Kriteria nilai *original sample* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah, dan jika nilai *original sample* adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah. Nilai *T – Statistic* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai $T - Statistic \geq 1,96$ dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas / signifikansi (*P Value*) $< 0,05$.

Tabel 5. 10 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	<i>Original sample</i>	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>	<i>Keterangan</i>
H1	IQ (X1)-> U (Y1)	0,205	3,364	0,001	Diterima
H2	IQ (X1) -> US (Y2)	0,314	5,357	0,000	Diterima
H3	SQ (X2) -> U (Y1)	0,371	5,355	0,000	Diterima
H4	SQ (X2) -> US (Y2)	0,056	1,010	0,313	Ditolak
H5	SVQ (X3) -> U (Y1)	0,242	4,742	0,000	Diterima
H6	SVQ (X3) -> US (Y2)	0,397	8,170	0,000	Diterima
H7	U (Y1) -> US (Y2)	0,212	3,880	0,000	Diterima
H8	U (Y1) -> NB (Z1)	0,538	9,735	0,000	Diterima
H9	US (Y2) -> NB (Z1)	0,369	6,517	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.10 diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 8 hipotesis yang memenuhi kriteria *original sample*, *T-Statistics*, dan *P values*, yaitu H1, H2, H3, H5, H6, H7, H8, dan H9 maka dinyatakan hipotesis tersebut diterima. Sedangkan terdapat 1 hipotesis yang tidak memenuhi kriteria *original sample*, *T-Statistics*, dan *P values*, yaitu H4 maka dinyatakan hipotesis tersebut ditolak.

Pembahasan :

1. Hasil pengujian Hipotesis 1 variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap variabel penggunaan (*use*), berdasarkan nilai *Original Sample* 0,205 (positif), nilai t-statistik 3,364 ($> 1,96$) dan nilai *P value* 0.001 (< 0.05) menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel penggunaan (*use*) dengan demikian, hipotesis 1 dalam penelitian ini **diterima**.

2. Hasil pengujian Hipotesis 2 variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*), berdasarkan nilai *Original Sample* 0,314 (positif), nilai t-statistik 5,357 ($> 1,96$) dan nilai *P value* 0.000 (< 0.05) menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan demikian, hipotesis 2 dalam penelitian ini **diterima**.
3. Hasil pengujian Hipotesis 3 variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap variabel penggunaan (*use*), berdasarkan nilai *Original Sample* 0,317 (positif), nilai t-statistik 5,355 ($> 1,96$) dan nilai *P value* 0.000 (< 0.05) menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel penggunaan (*use*) dengan demikian, hipotesis 3 dalam penelitian ini **diterima**.
4. Hasil pengujian Hipotesis 4 variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*), berdasarkan nilai *Original Sample* 0,056 (positif), nilai t-statistik 1,010 ($< 1,96$) dan nilai *P value* 0,313 (> 0.05) menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (*system quality*) tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan demikian, hipotesis 4 dalam penelitian ini **ditolak**.
5. Hasil pengujian Hipotesis 5 variabel kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap variabel penggunaan (*use*), berdasarkan nilai *Original Sample* 0,242 (positif), nilai t-statistik 4,742 ($> 1,96$) dan nilai *P*

value 0.000 (< 0.05) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel penggunaan (*use*) dengan demikian, hipotesis 5 dalam penelitian ini **diterima**.

6. Hasil pengujian Hipotesis 6 variabel kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*), berdasarkan nilai *Original Sample* 0,397 (positif), nilai *t*-statistik 8,170 ($> 1,96$) dan nilai *P value* 0.00 (< 0.05) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan demikian, hipotesis 6 dalam penelitian ini **diterima**.
7. Hasil pengujian Hipotesis 7 variabel penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*), berdasarkan nilai *Original Sample* 0,212 (positif), nilai *t*-statistik 3,880 ($> 1,96$) dan nilai *P value* 0.000 (< 0.05) menunjukkan bahwa variabel penggunaan (*use*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan demikian, hipotesis 7 dalam penelitian ini **diterima**.
8. Hasil pengujian Hipotesis 8 variabel penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap variabel manfaat bersih (*net benefit*), berdasarkan nilai *Original Sample* 0,538 (positif), nilai *t*-statistik 9,735 ($> 1,96$) dan nilai *P value* 0.000 (< 0.05) menunjukkan bahwa variabel penggunaan (*use*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel manfaat bersih (*net benefit*) dengan demikian, hipotesis 8 dalam penelitian ini **diterima**.

9. Hasil pengujian Hipotesis 9 variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap variabel manfaat bersih (*net benefit*), berdasarkan nilai *Original Sample* 0,369 (positif), nilai t-statistik 6,517 ($> 1,96$) dan nilai *P value* 0.000 (< 0.05) menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel manfaat bersih (*net benefit*) dengan demikian, hipotesis 1 dalam penelitian ini **diterima**.

