

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner secara online melalui *google form* kepada para pengguna website KabarKito dengan jumlah responden sebanyak 240. Adapun profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

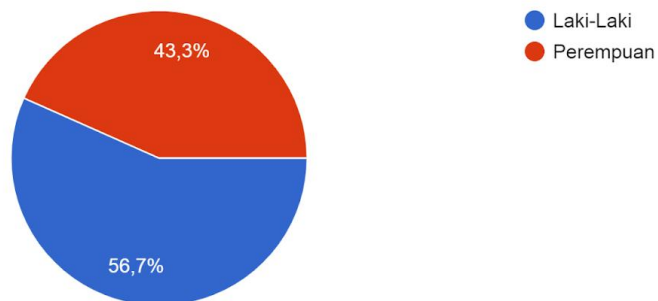
5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 137 (57,1%) dan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 103 (42,9%) dapat dilihat pada tabel 5.1:

Tabel 5.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Lak-laki	137	57,1%
Perempuan	103	42,9%
Total	240	100%

Jenis Kelamin
240 jawaban



Gambar 5.1 Jenis Kelamin

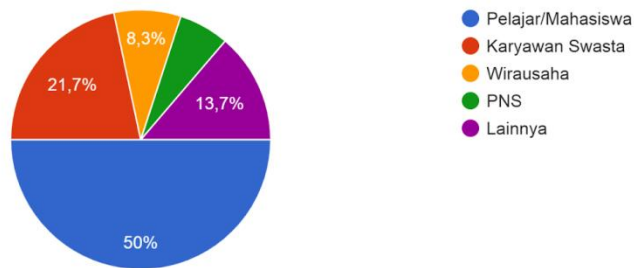
5.1.2 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan pekerjaan, Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 120 orang (50%), Karyawan Swasta dengan jumlah 52 orang (21,7%), Wirausaha dengan jumlah 20 orang (8,3%), PNS dengan jumlah 15 orang (6,3%), Lainnya dengan jumlah 33 orang (13,7%).

Tabel 5.2 Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	120	50%
Karyawan Swasta	52	21,7%
Wirausaha	20	8,3%
PNS	15	6,3%
Lainnya	33	13,7%
Total	240	100%

Pekerjaan
240 jawaban



Gambar 5.2 Pekerjaan

5.1.3 Usia

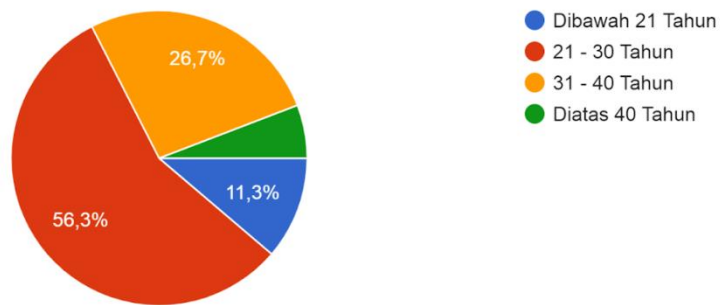
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan bahwa responden terbanyak berdasarkan usia, adalah direntang usia Dibawah 21 tahun dengan jumlah 27 orang, 21 – 30 tahun dengan jumlah 135 orang, 31 – 40 tahun dengan jumlah 64 orang, diatas 40 tahun 14 orang.

Tabel 5.3 Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
Dibawah 21 tahun	27 orang	11,3%
21 – 30 tahun	135 orang	56,3%
31 – 40 tahun	64 orang	26,7%
Diatas 40 tahun	14 orang	5,8%
Total	240	100%

Usia

240 jawaban



Gambar 5.3 Usia

5.2 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Pada tahap ini dilakukan evaluasi pengukuran model (*measurement model*) dimana evaluasi pengukuran model terdiri dari pengujian validitas dan reliabilitas.

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya dari setiap masing-masing variabel yaitu Usability Quality (X1), Information Quality (X2), Service Interaction Quality (X3), User Satisfaction (Y). Pengujian validitas terdiri dari dua aspek yaitu *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*.

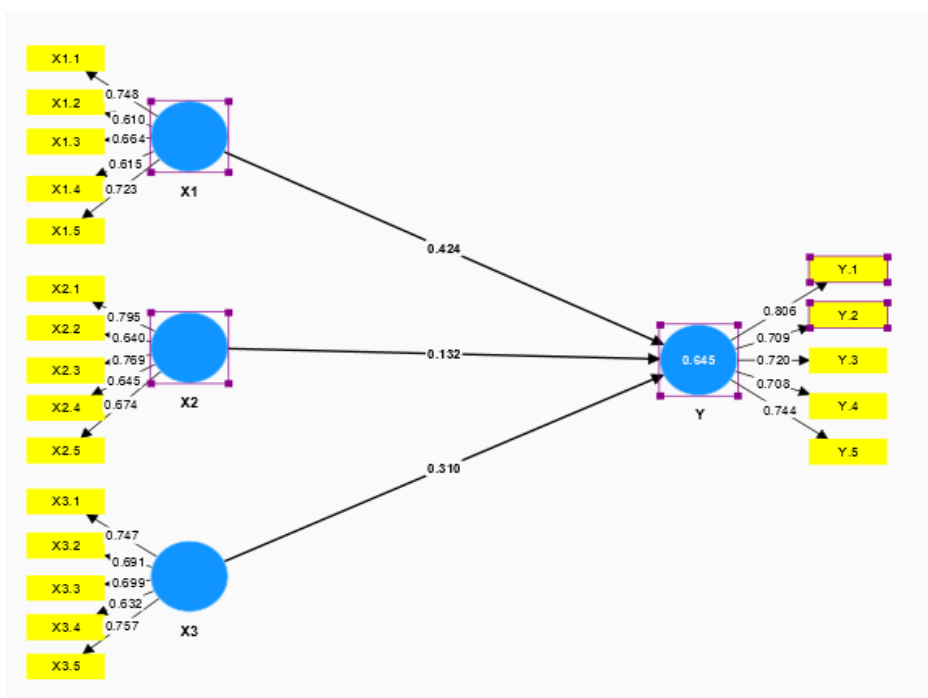
1. Convergent Validity

Convergent validity bertujuan untuk mengetahui indikator mana saja yang termuat (*load*) ke variabel yang mewakilinya. Dalam melakukan pengujian

convergent validity dapat dinilai berdasarkan *Loading Factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

a. Loading Factor

Loading Factor (LF) merupakan nilai yang dimiliki setiap indikator untuk mengukur variabelnya. Semakin tinggi nilai *Loading Factor* maka menggambarkan keterwakilan indikator tersebut dalam mengukur variabel. Suatu indikator dikatakan valid apabila nilai *loading factor* > 0,70[1].



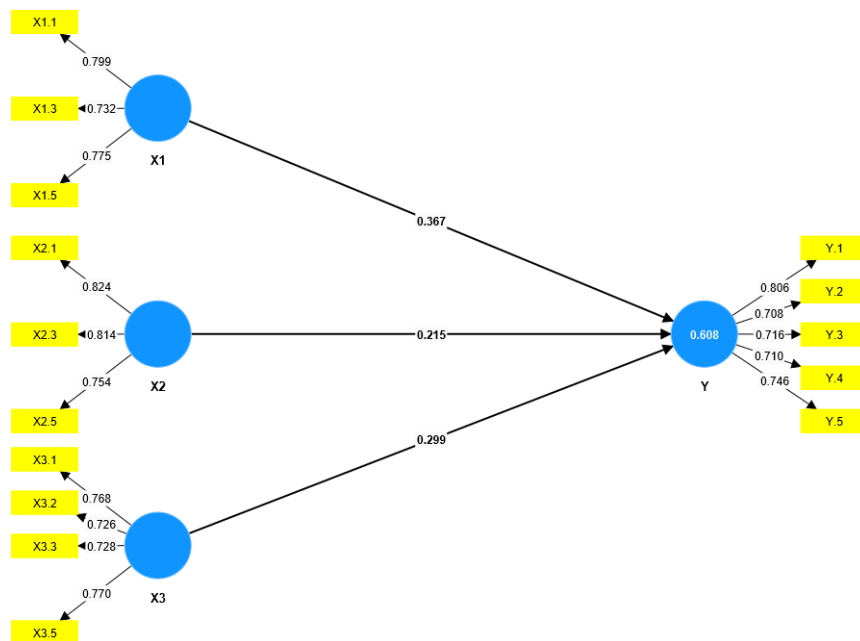
Gambar 5.4 Model Smart PLS(Sebelum Dieliminasi)

Berdasarkan hasil perhitungan *Outer Loading* pada gambar 5.4 Smart PLS diatas untuk menunjukkan besar kolerasi antara indikator dengan variabel laten. Berikut tabel *Outer Loading*nya:

Tabel 5.4 Outer Loading(Sebelum Dieliminasi)

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.748			
X1.2	0.610			
X1.3	0.664			
X1.4	0.615			
X1.5	0.723			
X2.1		0.795		
X2.2		0.640		
X2.3		0.769		
X2.4		0.645		
X2.5		0.674		
X3.1			0.747	
X3.2			0.691	
X3.3			0.699	
X3.4			0.632	
X3.5			0.757	
Y.1				0.806
Y.2				0.709
Y.3				0.720
Y.4				0.708
Y.5				0.744

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa masih terdapat indikator variabel < 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator tersebut harus dieliminasi karena belum memenuhi kriteria validitas konvergen.



Gambar 5.5 Model Smart PLS (Sesudah Dieliminasi)

Pada gambar 5.5 Pada gambar 5.5 dapat dilihat gambar/diagram jalur yang dihasilkan SmartPLS yang mana indikator yang memiliki nilai *Loading Factor* dibawah 0,70 sudah dieliminasi. Nilai *Loading Factor* sesudah dieliminasi dapat dilihat pada tabel 5.5

Tabel 5.5 Outer Loading (Sesudah dieliminasi)

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.799			
X1.3	0.732			
X1.5	0.775			
X2.1		0.824		
X2.3		0.814		
X2.5		0.754		
X3.1			0.768	
X3.2			0.726	
X3.3			0.728	
X3.5			0.770	
Y.1				0.806

Y.2				0.708
Y.3				0.716
Y.4				0.710
Y.5				0.746

b. Average Variance Extracted (AVE)

Setelah memastikan nilai *Loading Factor* semuanya valid, langkah selanjutnya dalam pengujian validitas yaitu memastikan nilai $AVE \geq 0,5[1]$. AVE merupakan nilai rata-rata setiap indikator yang dimiliki setiap variabel.

Tabel 5.6 Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0,592
X2	0,637
X3	0,560
Y	0,545

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai AVE untuk setiap variabel sudah memenuhi kriteria valid yaitu $\geq 0,5$. Nilai AVE pada setiap variabel yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) (0,592), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (0,637), Kualitas Interaksi (*Service Interaction Quality*) (0,569), dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (0,545).

2. Discriminant Validity

Setelah melakukan uji *convergent validity*, selanjutnya melakukan *discriminant validity*. Pengujian ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel berbeda dengan variabel lainnya. Dalam melakukan pengujian *discriminant validity* dapat dinilai berdasarkan *Fornell Larcker Criterion* dan *Cross Loading*.

a. Fornell Larcker Criterion

Fornell Larcker Criterion merupakan evaluasi *discriminant validity* pada tingkat variabel. Fornell larcker membandingkan korelasi (hubungan) variabel dengan variabel itu sendiri serta variabel dengan variabel lainnya.

Tabel 5.7 Fornell Larcker Criterion

	X1	X2	X3	Y
X1	0.769			
X2	0.620	0.798		
X3	0.652	0.752	0.748	
Y	0.695	0.667	0.700	0.738

Pada tabel 5.7 Dapat dilihat bahwa korelasi variabel laten dengan dirinya sendirinya lebih besar dari korelasinya dengan variabel laten lainnya[2]. bahwa pengujian sudah memenuhi kriteria karena nilai masing-masing korelasi variabel dengan variabel itu sendiri sudah lebih besar dari korelasi variabel dengan variabel lainnya.

b. Cross Loading

Cross Loading merupakan evaluasi *distriminant validity* pada tingkat indikator. *Cross Loading* membandingkan korelasi antara setiap indikator dengan semua variabel yang diukur. Dalam pengujiannya, nilai untuk setiap variabel harus $> 0,70$ [3]. Selain itu, dapat dilihat dari nilai-nilai *croos loading*, bahwa nilai indikator suatu indikator suatu variabel harus lebih besar dari nilai indikator variabel tersebut terhadap variabel lain. Hasil nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut ini.

Tabel 5.8 Cross Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.799	0.507	0.472	0.556
X1.3	0.732	0.442	0.521	0.486
X1.5	0.775	0.481	0.516	0.559
X2.1	0.485	0.824	0.640	0.586
X2.3	0.537	0.814	0.578	0.517
X2.5	0.466	0.754	0.578	0.487
X3.1	0.443	0.601	0.768	0.502
X3.2	0.512	0.548	0.726	0.514
X3.3	0.449	0.528	0.728	0.523
X3.5	0.543	0.573	0.770	0.552
Y.1	0.538	0.543	0.577	0.806
Y.2	0.471	0.454	0.504	0.708
Y.3	0.478	0.440	0.490	0.716
Y.4	0.476	0.485	0.501	0.710
Y.5	0.594	0.531	0.506	0.746

Pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai untuk ssetiap variabel sudah $> 0,70$ serta *cross loading* dari indikator suatu variabel lebih besar dari nilai indikator variabel tersebut terhadap variabel tersebut terhadap variabel lainnya.

Maka, nilai *cross loading* untuk setiap indikator terhadap variabel nya telah terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa evaluasi model pengukuran terpenuhi dari aspek *discriminant validity*.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsisten, dan ketetapan indikator dalam mengukur variabel. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel. *Cronbach's alpha* mengukur batas bahwa nilai reliabilitas suatu variabel, sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu variabel. Sehingga nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,60$ [4] dan nilai *composite reliability* $> 0,70$ [3].

Tabel 5.9 Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	keterangan	Composite Reliability	keterangan
X1	0.655	Reliabel	0.813	Reliabel
X2	0.715	Reliabel	0.840	Reliabel
X3	0.738	Reliabel	0.836	Reliabel
Y	0.791	Reliabel	0.857	Reliabel

5.3 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Setelah melakukan model pengukuran (*outher model*) yang mana telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan teknik analisis pengujian model struktural (*inner model*). Model struktural atau *inner model* merupakan model yang di evaluasi dengan menggunakan R2 untuk mengukur

tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari penelitian yang diajukan.

5.3.1 Nilai *R Square*

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R -Square (R^2) untuk setiap variabel laten endogen. Koefisien determinasi R -square (R^2) menunjukkan seberapa besar variabel eksogen menjelaskan variabel endogennya. Nilai R -Square (R^2) adalah nol sampai dengan satu[5]. Uji *R Square* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau signifikannya variabel independen (eksogen) dalam mempengaruhi variabel dependen (endogen). Nilai *R Square* merupakan nilai yang hanya dimiliki oleh variabel dependen (endogen) saja. Nilai *R Square* adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi, dimana dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya.

Tabel 5.10 R square

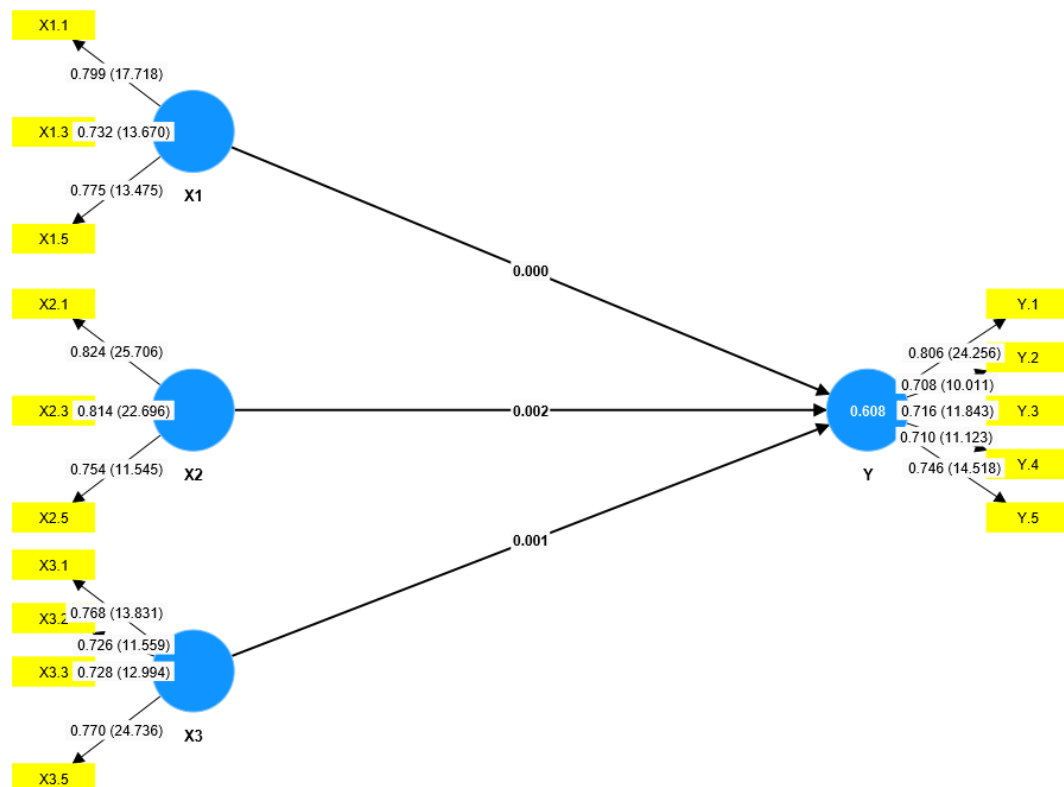
	R-square	R-square adjusted
Y	0.608	0.603

Pada tabel 5.11 menunjukkan bahwa hasil analisis nilai *R Square* dari variabel X_1 (*Usability Quality*), X_2 (*Information Quality*) dan X_3 (*Interaction Quality*) terhadap variabel Y (*User Satisfaction*) adalah 0,603. Nilai ini terkategori kuat/substansial[6], sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (eksogen) memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen (endogen).

5.4 Uji Hipotesis

Model structural dievaluasi dengan perkiraan dan uji hipotesis mengenai hubungan sebab akibat antara variabel independen (eksogen) dan dependen (endogen) yang ditentukan dalam diagram jalur. Kesalahan standar dan statistik pengujian untuk parameter yang relevan diestimasi dalam SmartPLS dengan opsi *Bootstrapping*.

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan memperlihatkan tingkat signifikansi dan koefisien parameter (p) antar variabel. Oleh karena arah dalam hipotesis ini berupa semua hubungan yang positif, maka hasil uji yang dilihat adalah nilai t statistik yang merupakan hasil dari sampel asli dibagi standar deviasi. Langkah terakhir dari pengujian menggunakan SmartPLS adalah uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat hasil nilai *Bootstrapping*. Berikut ini merupakan hasil dari perhitungan menggunakan *Bootstrapping*.



Gambar 5.6 Output Bootstrapping

Gambar 5.6 menunjukkan hasil output dari opsi perhitungan *bootstrapping*. Suatu hipotesis penelitian dapat diterima apabila nilai t hitung (*t-statistic*) > t tabel pada tingkat kesalahan (α) 5% yaitu 1,96 (*t-Statistic* $\geq 1,96$)[7], dengan begitu dapat disimpulkan bahwa variabel indenpenden (eksogen) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (endogen).

Tabel 5.12 Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Sampel Asli (O)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik	P Values	Hasil
H1	X1 $\rightarrow$ Y	0.367	0.066	5.533	0.000	Diterima
H2	X2 $\rightarrow$ Y	0.215	0.070	3.066	0.002	Diterima

H3	X3 → Y	0.299	0.089	3.355	0.001	Diterima
----	--------	-------	-------	-------	-------	----------

Tabel 5.13 Uji F

	X1	X2	X3	Y
X1				0.184
X2				0.048
X3				0.086
Y				

Berdasarkan tabel 5.12 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian H1 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli 0.367 (positif), nilai t statistik 5.533 ($> 1,96$) dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0.000 ($< 0,05$) sehingga H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) pada website KabarKito berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Maka dapat dinyatakan hipotesis 1 dapat diterima.
2. Pengujian H2 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli 0.215 (positif), nilai t statistik 2.284 ($> 1,96$) dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,002 ($< 0,05$) sehingga H2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada website KabarKito berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Maka dapat dinyatakan hipotesis 2 dapat diterima,

3. Pengujian H3 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli 0.299 (positif), nilai t statistik 3.355 ($> 1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0.001 ($< 0,05$) sehingga H3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Interaksi (*Service Interaction Quality*) pada website KabarKito berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Maka dapat dinyatakan hipotesis 3 di terima.
4. Pengujian H4 berdasarkan hasil uji simultan pada tabel uji F, variabel X1(*Usability Quality*) 0,184, X2(*Information Quality*) 0,048, X3(*Service Interaction Quality*) 0,086, berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (*Kepuasan Pengguna*).

5.5 PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel lebih kecil yaitu, variabel *Information Quality*. sedangkan variabel *Usability Quality* dan variabel *Service Interaction Quality* memiliki nilai variabel yang lebih besar. Dengan begitu variabel *Usability Quality* dan variabel *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan variabel *Information Quality* yang dapat dilihat dari nilai t statistik variabel *Usability Quality* sebesar 5.533 dan variabel *Service Interaction Quality* sebesar 3.355 dibandingkan nilai t statistik variabel *Information Quality* sebesar 3.066.

5.5.1 Variabel Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

1. Pengaruh *Usability Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 1 berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan website KabarKito. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh dan jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh. nilai variabel *usability quality* sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t \text{ hitung } 5,533 > 1,96$, Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan “*Usability Quality* berpengaruh secara signifikan yang berarti terdapat pengaruh Kepuasan Pengguna pada layanan website KabarKito” dinyatakan dapat diterima.

2. Pengaruh *Information Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan website KabarKito. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh dan jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh. sehingga nilai variabel *information quality* sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $t \text{ hitung } 3,066 > 1,96$. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan “*Information Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan website KabarKito” dinyatakan diterima.

3. Pengaruh *Service Interaction Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan website KabarKito. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh dan jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh sehingga nilai variabel *reliability* sebesar $0,001 > 0,05$ dan nilai $t \text{ hitung } 3,355 < 1,96$. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan “*Service Interaction Quality* berpengaruh secara signifikan, yang berarti terdapat pengaruh kepuasan pengguna pada layanan website KabarKito dinyatakan diterima.

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengujian t, nilai variabel yang paling terbesar yaitu variabel *Usability Quality* sebesar 5,533 hal ini menunjukkan bahwa variabel *Usability Quality* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna website KabarKito. Dalam hal ini peneliti mengharapkan kepada pihak pengelola website KabarKito untuk memperhatikan dan meningkatkan dimensi *Usability Quality* yaitu, dengan melakukan perbaikan pada website sehingga pengguna merasa lebih aman dan nyaman saat menggunakan website KabarKito. Diharapkan kepada pengelola website agar dapat meningkatkan kualitas websitenya, memastikan bahwasanya kegunaan dari website KabarKito dapat memberikan kesan positif bagi pengguna website KabarKito.

