

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Dalam penelitian ini, Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan *Google Form*, yang berisi 30 pertanyaan. Pengambilan kuesioner dilakukan secara bertahap tergantung pada ketersediaan responden dalam mengisi kuesioner. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dan akan di uji validitas dan reliabilitas serta uji hipotesis.

5.2 PROFIL RESPONDEN

Hasil dari pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner melalui google form pada tanggal 21 Desember 2024 - 15 Januari 2025 mencapai 400 responden yang kemudian diambil 385 responden untuk diolah sesuai dengan ketentuan rumus sampel yang telah penulis ambil. Berikut ini adalah pengelompokan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

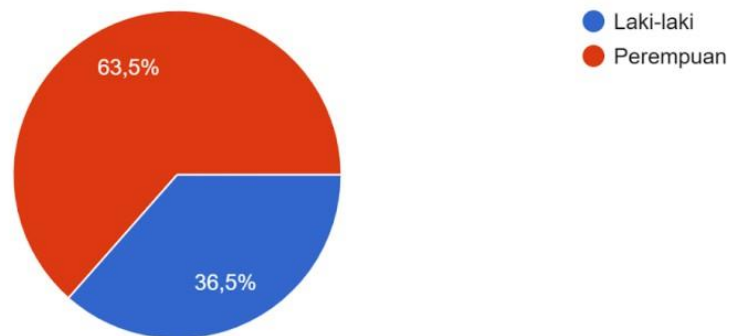
Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna aplikasi Halodoc terdiri dari Laki-laki dan Perempuan. Pengelompokan data responden sesuai dengan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1 dibawah berikut :

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Pengguna

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – laki	146	36,5%
Perempuan	254	63,5%
Total	400	100%

Jenis Kelamin

400 jawaban

**Gambar 5.1 Jenis Kelamin Pengguna**

Berdasarkan tabel dan gambar diatas, diketahui bahwa jumlah responden paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 254 orang (63.5%) dan paling rendah adalah responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 146 orang (36.5%).

5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

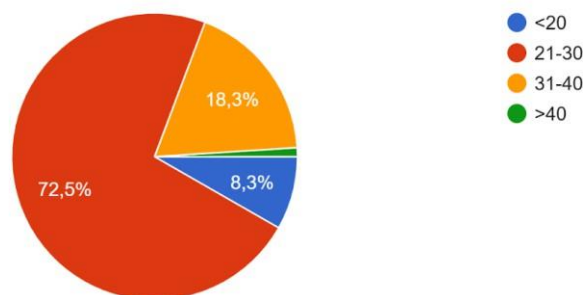
Berdasarkan usia, diketahui bahwa terdapat 33 responden berusia di bawah 20 tahun (8,3%), 290 responden dalam rentang usia 21 hingga 30 tahun (72,5%), dan 73 responden berusia di 31 sampai 40 tahun (18,3%) dan 4 orang dengan

rentang usia diatas 40 tahun (1%). Informasi ini dapat dilihat pada Tabel 5.3 dan Gambar 5.2 di bawah ini.

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 Tahun	33	8,3%
21 – 30 Tahun	290	72,5%
31 – 40 Tahun	73	18,3%
> 40 Tahun	4	1,%
Total	400	100%

Umur
400 jawaban



Gambar 5.2 Usia Responden

5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

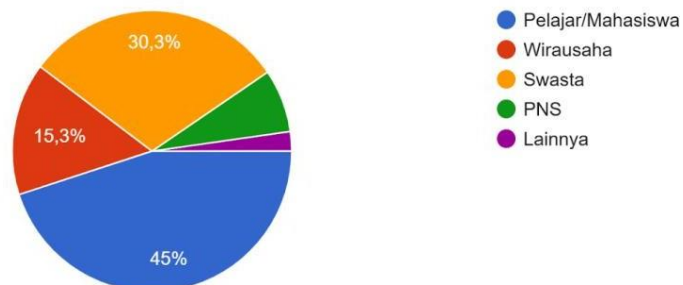
Diketahui jumlah responden dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 180 orang, responden dengan pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 61 orang, responden dengan pekerjaan Swasta sebanyak 121 orang, responden dengan

pekerjaan Pegawai Negeri Sipil sebanyak 29 orang, dan responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 9 orang.

Tabel 5.3 Pekerjaan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	180	45%
Wirausaha	61	15,3%
Swasta	121	30,3%
PNS	29	7,3%
Lainnya	9	2,2%
Total	400	100%

Pekerjaan
400 jawaban



Gambar 5.3 Pekerjaan Responden

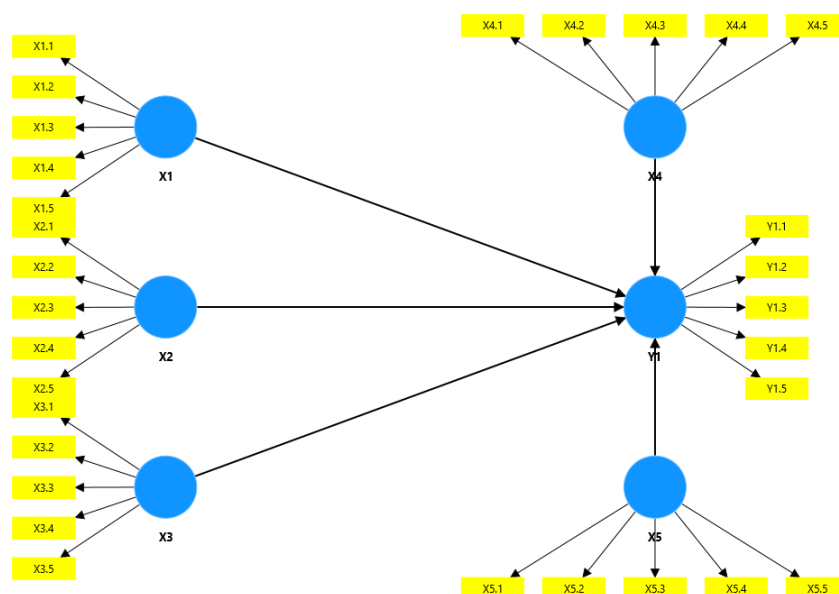
5.3 UJI INSTRUMEN

Instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang disampaikan kepada responden agar mereka dapat memberikan pernyataan sesuai dengan pengalaman dan perasaan mereka. Berikut

adalah hasil dari pengujian SEM serta pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

5.3.1 MODEL PENGUKURAN (*Outer Model*)

Analisis *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan sesuai untuk pengukuran. Analisis ini menjelaskan hubungan antara variabel laten dan indikator-indikatornya, sehingga dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator terhubung dengan variabel laten yang bersangkutan [39]. Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah untuk menilai validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Dalam penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*, serta mengukur nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dan reliabilitas melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* [40].



Gambar 5.4 Model Structural Equation Modelling

A. UJI VALIDITAS

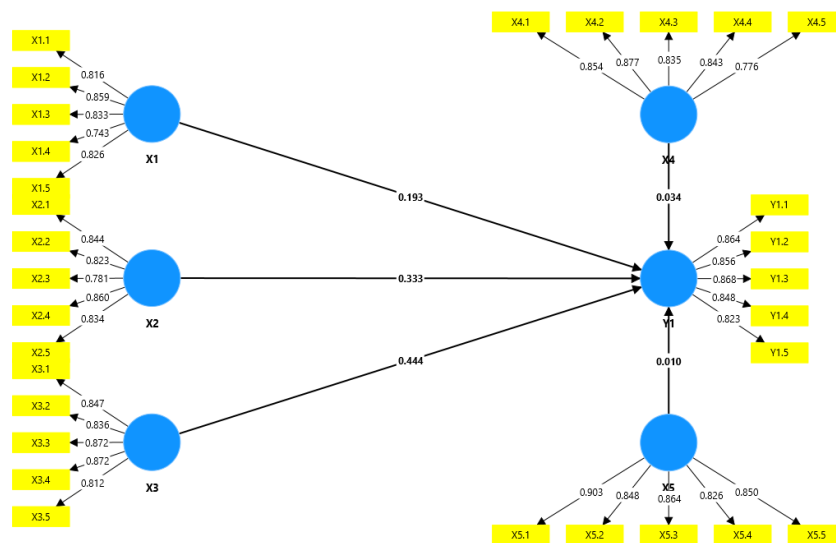
Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner dapat dikatakan sah atau tidak. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan yang diajukan dapat mengungkapkan hal yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengukur *Loading Factor*, AVE, Fornell-Larcker Criterion, dan *Cross Loading*. Langkah yang perlu diambil adalah memilih menu *outer loading* untuk melihat hasil dari uji *Loading Factor*, kemudian beralih ke menu *Discriminant Validity* untuk memeriksa hasil dari uji Fornell-Larcker Criterion dan *Cross Loading*. Berikut adalah penjelasan mengenai hasil uji validitas dalam penelitian ini [41].

1. Validitas Konvergent (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen dilakukan untuk menilai signifikansi indikator-indikator pengukuran terhadap variabel laten atau konstruk yang terdapat dalam model. Dalam pengukuran ini, tingkat signifikansi setiap indikator dapat dilihat dari nilai *loading factor* yang dimiliki oleh masing-masing indikator terhadap variabel laten [42]. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai signifikan lebih dari 0,7. Sementara itu, indikator variabel yang memiliki nilai *loading* kurang dari 0,7 menunjukkan tingkat validitas yang rendah, sehingga perlu dihapus atau dieliminasi.

Penggunaan nilai *loading factor* $\geq 0,7$ dalam uji *validitas konvergen* dibandingkan dengan penggunaan nilai $\geq 0,5$ adalah untuk memastikan bahwa indikator memberikan kontribusi yang signifikan terhadap konstruk yang diukur. Nilai 0,7 menunjukkan adanya korelasi yang lebih kuat antara indikator dan Variabel latennya, yang berarti indikator tersebut dapat merepresentasikan variabel

dengan lebih baik dibandingkan dengan nilai 0,5. Penerapan nilai loading factor $\geq 0,7$ adalah untuk memastikan bahwa indikator dalam model secara signifikan mencerminkan konstruk yang diukur, sehingga model yang dihasilkan menjadi valid, reliabel, dan mampu menggambarkan hubungan antar variabel dengan akurat [43].



Gambar 5.5 Loading Factor

Tabel 5.4 Loading Factor

	Kualitas sistem (X1)	Kualitas informasi (X2)	Kualitas layanan (X3)	Pengguna (X4)	Kepuasan pengguna (Y1)	Manfaat bersih (X5)
X1.1	0.816					
X1.2	0.859					
X1.3	0.833					
X1.4	0.743					
X1.5	0.826					
X2.1		0.844				
X2.2		0.823				
X2.3		0.781				
X2.4		0.860				
X2.5		0.834				
X3.1			0.847			
X3.2			0.836			
X3.3			0.872			

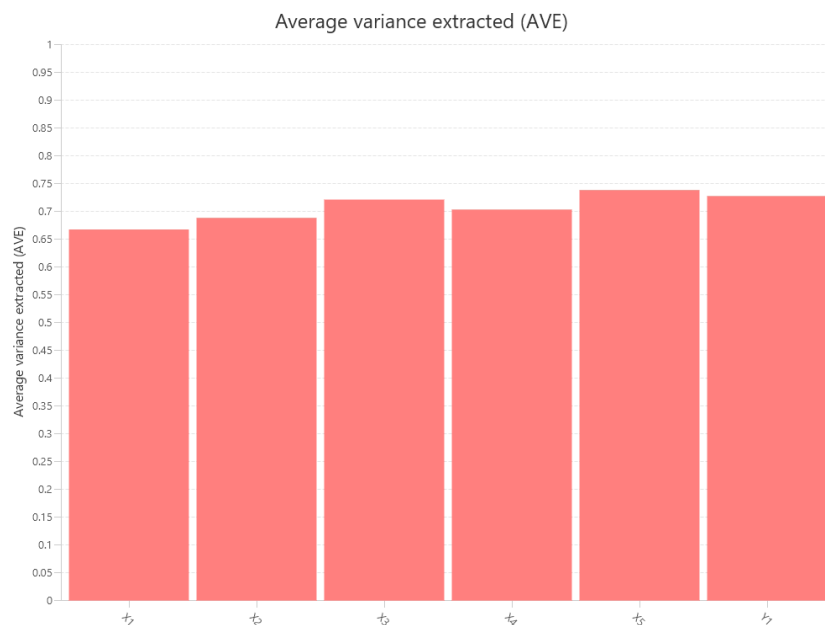
X3.4			0.872			
X3.5			0.812			
X4.1				0.854		
X4.2				0.877		
X4.3				0.835		
X4.4				0.843		
X4.5				0.776		
Y1.1					0.864	
Y1.2					0.856	
Y1.3					0.868	
Y1.4					0.848	
Y1.5					0.823	
X5.1						0.903
X5.2						0.848
X5.3						0.864
X5.4						0.826
X5.5						0.850

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai diatas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria dari validitas konvergen.

1. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan merupakan metode yang digunakan untuk memastikan bahwa korelasi antara variabel-variabel pengamatan dengan konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lain. Hal ini penting untuk menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian memiliki keunikan dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lainnya. Penggunaan nilai loading factor $\geq 0,7$ dibandingkan $\geq 0,5$ dalam uji validitas konvergen adalah untuk memastikan bahwa indikator memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk laten yang diukur, sehingga meningkatkan keandalan dan validitas model [44].

Salah satu cara untuk menguji validitas diskriminan adalah dengan melihat nilai AVE, yang menilai validitas pada tingkat konstruk (*variabel laten*). Selain itu, analisis *cross-loading* juga dapat dilakukan pada tingkat indikator untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang berbeda secara konseptual menunjukkan perbedaan yang memadai. Dengan demikian, validitas diskriminan membantu dalam memastikan bahwa model yang digunakan dalam penelitian dapat menggambarkan hubungan antar variabel dengan akurat dan dapat diandalkan.



Gambar 5.6 Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 5.5 Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average variance extracted (AVE)
<i>Information Quality</i>	0.666
<i>System Quality</i>	0.687
<i>Service Quality</i>	0.719
<i>Use</i>	0.702
<i>User Satisfaction</i>	0.737
<i>Net Benefit</i>	0.726

Berdasarkan Tabel 5.5 diatas, menunjukan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai $> 0,5$ yaitu *Information Quality* sebanyak 0.666, *System Quality* sebanyak 0.687, *Service Quality* 0.719, *Use* sebanyak 0.702, *User Satisfication* sebanyak 0.737, *Net benefit* sebanyak 0.726. Ditarik kesimpulan bahwa tidak ada masalah pada validitas diskriminan model yang diuji, dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut sudah terbilang valid. validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran dari *Fornell Larcker* kriteria dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya maka konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [45].

Tabel 5. 6 *Fornell Lacker Criterion*

	X1	X2	X3	X4	Y1	X5
X1	0.816					
X2	0.880	0.829				
X3	0.897	0.860	0.848			
X4	0.890	0.887	0.854	0.838		
Y1	0.895	0.891	0.913	0.950	0.858	
X5	0.923	0.923	0.941	0.889	0.916	0.852

Pada tabel *Fornell Lacker Criterion* dijelaskan bahwa pengujian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, maka tabel 5.7 dikatakan valid, dan nilai *Fornell Lacker Criterion* pada setiap variabel lebih besar dari pada tabel lainnya. Disimpulkan bahwa variabel laten dapat memprediksi dengan lebih baik dari variabel lainnya dan apabila nilai cross loading besar dari 0,7 maka kriteria validitas diskriminan dikatakan tercapai.

Tabel 5.7 *Cross Loading*

	X1	X2	X3	X4	Y1	X5
X1.1	0.816	0.683	0.702	0.671	0.722	0.687

X1.2	0.859	0.724	0.850	0.729	0.814	0.747
X1.3	0.833	0.747	0.780	0.834	0.814	0.818
X1.4	0.743	0.698	0.607	0.655	0.652	0.663
X1.5	0.826	0.742	0.698	0.734	0.749	0.726
X2.1	0.724	0.844	0.691	0.725	0.758	0.720
X2.2	0.725	0.823	0.792	0.742	0.790	0.746
X2.3	0.681	0.781	0.646	0.725	0.676	0.709
X2.4	0.770	0.860	0.717	0.762	0.806	0.762
X2.5	0.744	0.834	0.709	0.724	0.785	0.754
X3.1	0.853	0.724	0.847	0.721	0.807	0.745
X3.2	0.690	0.678	0.836	0.648	0.766	0.687
X3.3	0.733	0.728	0.872	0.698	0.825	0.763
X3.4	0.797	0.767	0.872	0.795	0.836	0.857
X3.5	0.727	0.749	0.812	0.761	0.751	0.817
X4.1	0.779	0.777	0.746	0.854	0.778	0.846
X4.2	0.725	0.770	0.711	0.877	0.760	0.835
X4.3	0.833	0.748	0.776	0.835	0.814	0.820
X4.4	0.722	0.736	0.697	0.843	0.731	0.754
X4.5	0.652	0.680	0.635	0.776	0.621	0.711
Y1.1	0.835	0.867	0.778	0.803	0.864	0.809
Y1.2	0.752	0.830	0.756	0.760	0.856	0.787
Y1.3	0.818	0.765	0.839	0.762	0.868	0.782
Y1.4	0.787	0.751	0.815	0.756	0.848	0.764
Y1.5	0.737	0.715	0.821	0.707	0.823	0.761
X5.1	0.811	0.790	0.855	0.825	0.844	0.903
X5.2	0.722	0.778	0.823	0.791	0.788	0.848
X5.3	0.780	0.784	0.790	0.819	0.810	0.864
X5.4	0.722	0.725	0.680	0.835	0.708	0.826
X5.5	0.805	0.745	0.758	0.813	0.744	0.850

Pada tabel 5.7 Indikator yang memiliki *loading factor* lebih tinggi pada variabel yang diukur dibandingkan dengan variabel lainnya menunjukkan bahwa indikator tersebut sesuai dan relevan dengan variabel tersebut. Dengan kata lain, indikator tersebut memiliki hubungan yang lebih kuat dengan variabelnya sendiri daripada dengan variabel lain. Hal ini mengindikasikan bahwa uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dalam penelitian, validitas diskriminan mengukur sejauh mana konstruk yang berbeda benar-benar saling terpisah dan tidak tumpang

tindih. Jika nilai *cross-loading* untuk indikator pada konstruknya lebih besar dari 0,70 maka model tersebut dapat dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik, sehingga setiap konstruk mampu mengukur aspek unik tanpa bercampur dengan konstruk lain.

B. UJI RELIABILITAS

Uji reabilitas dapat dilihat nilai dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari indikator - indikator yang mengukur masing - masing variabel. *Cronbach's Alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Nilai *Composite Reliability* dikatakan reliable jika nilainya $\geq 0,7$. Sedangkan *Cronbach's Alpha* harus bernilai $\geq 0,7$. Berikut merupakan nilai dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* [46].

Tabel 5.8 Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	Keterangan
<i>Information Quality</i>	0.874	0.909	<i>Reliabel</i>
<i>System Quality</i>	0.886	0.916	<i>Reliabel</i>
<i>Service Quality</i>	0.902	0.928	<i>Reliabel</i>
<i>Use</i>	0.894	0.922	<i>Reliabel</i>
<i>User Satisfication</i>	0.906	0.930	<i>Reliabel</i>
<i>Net Benefit</i>	0.911	0.933	<i>Reliabel</i>

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,7 dan *Composite Reliability* di atas 0,8. Hal ini menandakan bahwa alat ukur pada setiap konstruk memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan konsistensi internal yang memadai. Dengan demikian, seluruh indikator dalam setiap konstruk bekerja secara konsisten sesuai dengan fungsi pengukurannya,

sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Hal ini menegaskan bahwa Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), Penggunaan (X4), Kepuasan Pengguna (Y1), dan Manfaat Bersih (X5) memiliki reliabilitas yang sangat baik untuk mendukung model penelitian.

5.3.2 MODEL STRUKTURAL (*Inner Model*)

Model struktural (*inner model*) merupakan pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan suatu model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya. Dalam evaluasi model struktural akan dilakukan melalui pendekatan *R-Square* (R^2). Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan tingkatan kuat lemahnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independent terhadap variabel dependent [47].

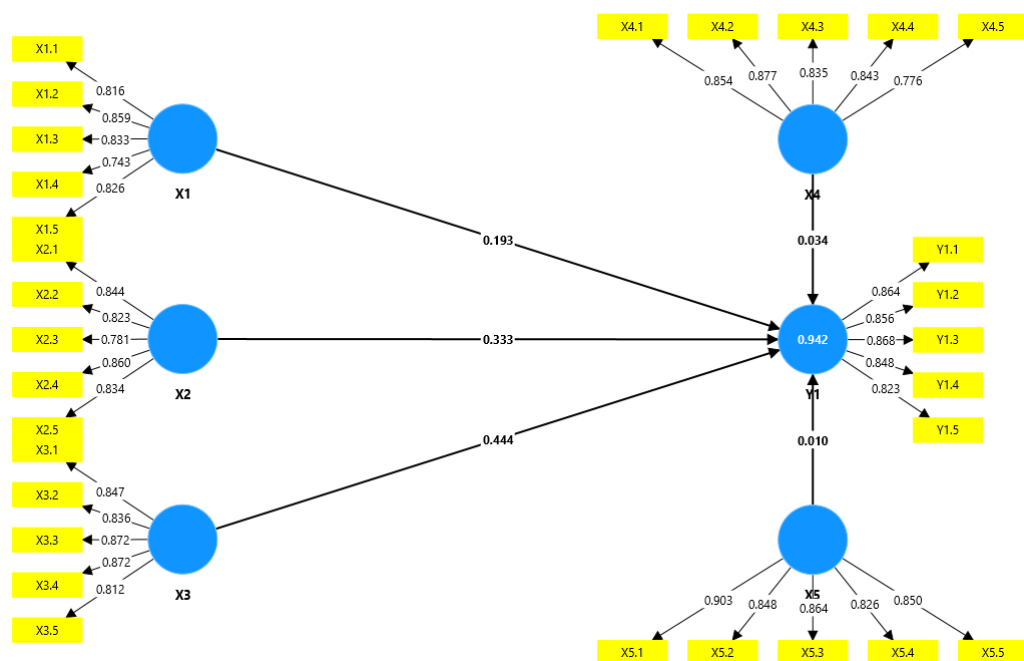
1. Uji nilai *R-Square* (R^2)

Uji nilai *R-Square* digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R^2 semakin tinggi. Uji *R-Square* dilakukan untuk mengetahui hubungan antara beberapa variabel yang digunakan, karena nilai prediksi ini menunjukkan proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Tujuan dari uji *R-Square* adalah untuk mengukur sejauh mana variabel independen dalam model mampu menjelaskan variabel dependen, sehingga memberikan gambaran mengenai kekuatan hubungan dan kemampuan prediksi model secara keseluruhan [48].

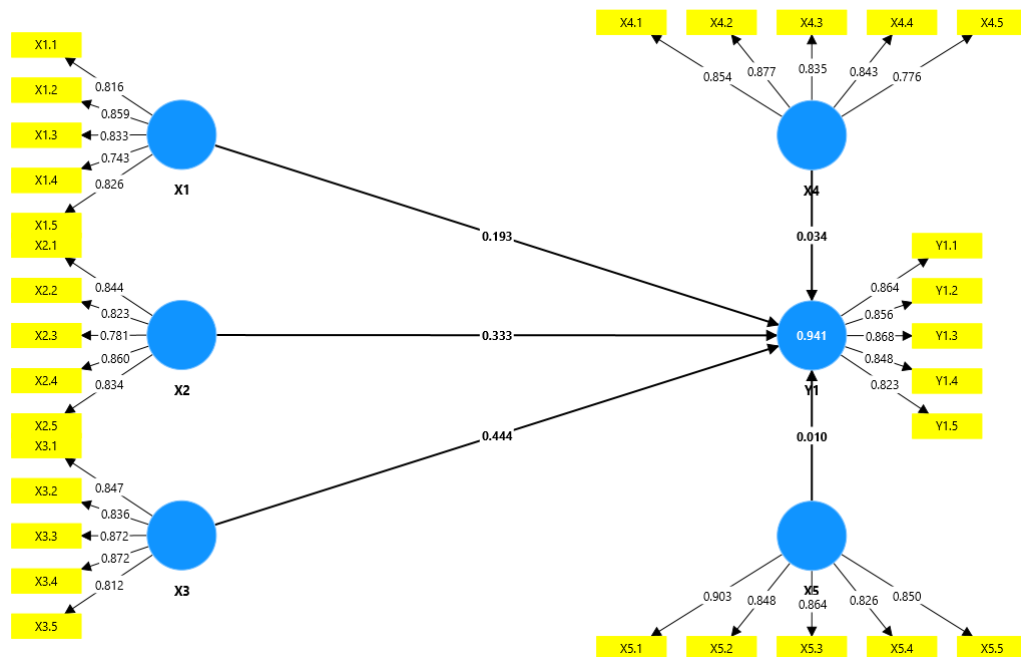
Kriteria nilai R-Square dibagi menjadi 3 klasifikasi :

- Jika nilai R^2 0,67 = *substansial* / kuat
- Jika nilai R^2 0,33 = *Moderat* / sedang
- Jika nilai R^2 0,19 = Lemah

Penelitian ini menggunakan R Square Adjusted dikarenakan memiliki lebih dari 2 variabel independen.



Gambar 5.7 Nilai R-Square



Gambar 5.8 Nilai *R-Square Adjusted*

Berdasarkan hasil *output* diatas yang telah diolah dapat dilihat pada Tabel 5.10 dibawah ini.

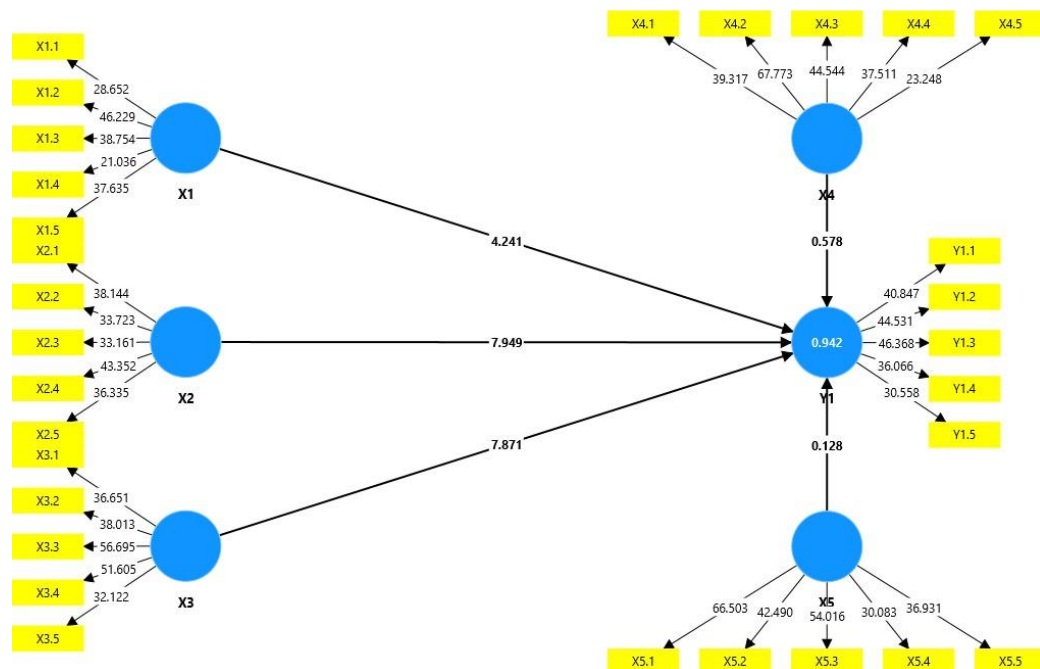
Tabel 5.9 R-Square dan R-Square Adjusted

	R-Square	R-Square Adjusted
Y1	0.942	0.941

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai *adjusted R²* dari variabel independen (Kualitas Informasi), (Kualitas Sistem), (Kualitas Layanan), (Penggunaan), dan (Manfaat Bersih) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna) adalah 0.941 nilai ini dikategorikan *substansial* / kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen.

5.3.3 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya adalah pengujian terhadap hipotesis. Uji signifikansi dilakukan dengan aplikasi SmartPLS dengan opsi *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. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.



Gambar 5.9 Output Bootstrapping

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstraping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar *konstruk* yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *original sample*, *t-statistics* dan *p-value*. Jika pada *original sampel* menunjukkan nilai positif maka arahnya positif dan jika nilai *original sampel* negatif maka arahnya negatif. Sedangkan *t-statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *t-statistics* $> 1,96$. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki *p-value* $< 0,05$, Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [49].

Nilai hasil perhitungan uji hipotesis dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5. 10 Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)

Hipotesis	Original Sample (O)	T Statistics (O/Stdev)	P Values	Hasil
H1	0.193	4.241	0.000	Diterima
H2	0.333	7.949	0.000	Diterima
H3	0.444	7.871	0.000	Diterima
H4	0.034	0.578	0.563	Ditolak
H5	0.010	0.128	0.898	Ditolak

A. Pembahasan

Dari hasil tabel 5.10 diatas diperoleh keterangan hasil dari pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut :

1. Pengujian H1 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0.193 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 4.241 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0.000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh

signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), maka dapat dinyatakan bahwa H1 **Diterima**.

2. Pengujian H2 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0.333 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 7.949 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0.000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H2 **Diterima**.
3. Pengujian H3 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0.444 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 7.871 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0.000 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H3 **Diterima**.
4. Pengujian H4 pada model struktural menyatakan bahwa Penggunaan (*Use*) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0.034 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 0.578 ($<1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0.563 ($>0,05$) menunjukkan bahwa Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H4 **Ditolak**.
5. Pengujian H5 pada model struktural menyatakan bahwa Manfaat Bersih (*Net benefit*) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0.010 (positif), nilai T-Statistic konstruk

adalah sebesar 0.128 ($<1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0.898 ($>0,05$), menunjukan bahwa Manfaat Bersih tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H5 **Ditolak**.