

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner *online* melalui *Google Form* kepada 400 responden pengguna website BPSIP JAMBI. Kuisisioner disebarakan ke responden mulai tanggal 12 Juni 2025 hingga 10 Juli 2025. Data dari hasil penyebaran kuisisioner akan diolah dengan *software SMARTPLS* Versi 3 menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*).

5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

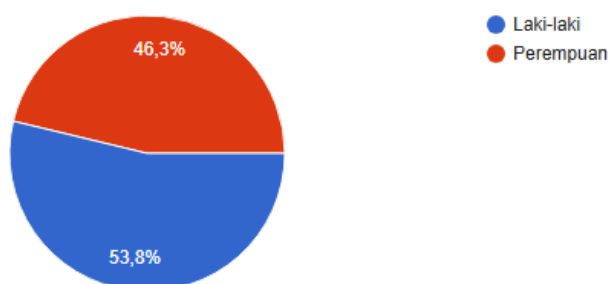
Tabel 5. 1 Data Jenis Kelamin

NO.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki - Laki	215	53,8%
2.	Perempuan	185	46,3%
	TOTAL	400	100%

Pada tabel 5.1 dan gambar 5.1 menjelaskan bahwa frekuensi responden berdasarkan jumlah kelamin menunjukkan responden laki-laki berjumlah 215 orang dengan persentase 53,8%, sedangkan responden perempuan berjumlah 185 orang dengan persentase 46,3%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan.

Jenis Kelamin

400 jawaban



Gambar 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

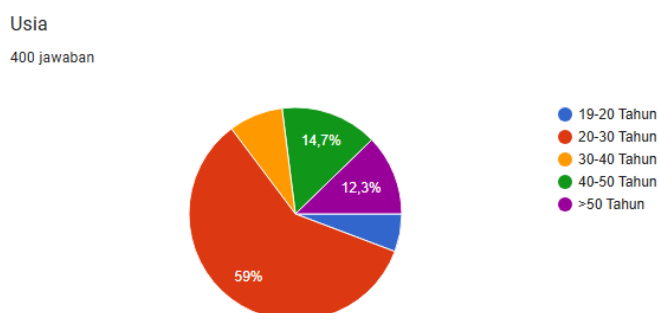
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa umur responden berkisar :

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

NO.	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1.	19-20 Tahun	23	5,8%
2.	20-30 Tahun	236	59%

3.	30-40 Tahun	33	8,3%
4.	40-50 Tahun	59	14,7%
5.	>50 Tahun	49	12,3%
	TOTAL	400	100%

Pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 frekuensi responden berdasarkan usia diketahui bahwa responden dengan usia 19 hingga 20 tahun berjumlah sebanyak 23 orang dengan persentase 5,8%, responden dengan usia 20 hingga 30 tahun berjumlah 236 orang dengan persentase 59%, responden dengan usia 30 hingga 40 tahun berjumlah sebanyak 33 orang dengan persentase 8,3%, responden dengan usia 40 hingga 50 tahun berjumlah sebanyak 59 orang dengan persentase 14,7% dan responden dengan usia diatas 50 tahun sebanyak 49 orang dengan persentase 12,3%. Maka, dapat disimpulkan bahwa responden dengan usia 20 hingga 30 tahun paling banyak dalam pengisian kuisioner ini, sedangkan responden yang memiliki usia 19 hingga 20 tahun memiliki jumlah responden yang paling rendah yaitu berjumlah 23 orang.



Gambar 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

5.2.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Berdasarkan data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan responden, yaitu sebagai berikut :

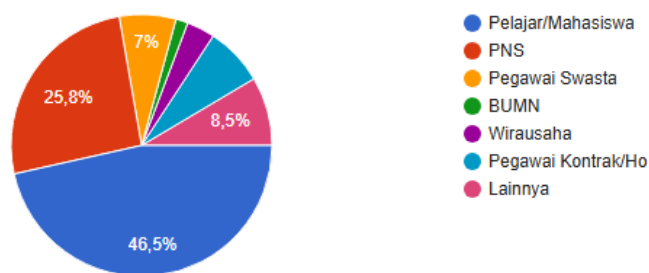
Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

NO.	Status Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	186	46,5%
2.	PNS	103	25,8%
3.	Pegawai Swasta	28	7%
4.	BUMN	6	1,5%
5.	Wirausaha	14	3,5%
6.	Pegawai Kontrak/Honorer	29	7,3%
7.	Lainnya	34	8,5%
	TOTAL	400	100%

Pada tabel 5.3 dan gambar 5.3 frekuensi responden berdasarkan status pekerjaan menunjukkan bahwa responden dengan status pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 186 orang dengan persentase 46,5%, responden dengan status pekerjaan sebagai PNS berjumlah 103 orang dengan persentase 25,8%, responden dengan status pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 28

orang dengan persentase 7%, responden dengan status pekerjaan sebagai BUMN berjumlah 6 orang dengan persentase 1,5%, responden dengan status pekerjaan sebagai wirausaha yaitu berjumlah 14 dengan persentase 3,5%, responden dengan status pekerjaan sebagai pegawai kontrak/honorer yaitu berjumlah 29 dengan persentase 7,3%, dan responden dengan status pekerjaan lainnya yaitu berjumlah 34 dengan persentase 8,5%. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 400 orang responden, status pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa lebih banyak dibandingkan dengan beberapa status pekerjaan lainnya.

Status Pekerjaan
400 jawaban



Gambar 5. 3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

5.2.4 Responden Berdasarkan Wilayah

Berdasarkan data yang dikumpulkan menunjukan bahwa wilayah responden, yaitu sebagai berikut :

Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Wilayah

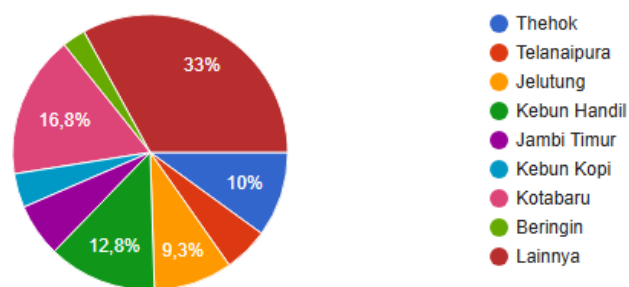
NO.	Wilayah	Jumlah Responden	Persentase
1.	Thehok	40	10%
2.	Telanaipura	21	5,2%
3.	Jelutung	37	9,3%
4.	Kebun Handil	51	12,8%
5.	Jambi Timur	25	6,3%
6.	Kebun Kopi	16	4%
7.	Kotabaru	67	16,8%
8.	Beringin	11	2,7%
9.	Lainnya	132	33%
	TOTAL	400	100%

Pada tabel 5.4 dan gambar 5.4 frekuensi responden berdasarkan wilayah menunjukkan bahwa responden dengan wilayah pada daerah Thehok berjumlah 40 orang dengan persentase 10%, responden dengan wilayah pada daerah Telanaipura berjumlah 21 orang dengan persentase 5,2%, responden dengan wilayah pada daerah jelutung berjumlah 37 orang dengan persentase 9,3%, responden dengan wilayah pada daerah Kebun Handil berjumlah 51 orang dengan persentase 12,8%,

responden dengan wilayah pada daerah Jambi Timur berjumlah 25 orang dengan persentase 6,3%, responden dengan wilayah pada daerah Kebun Kopi berjumlah 16 orang dengan persentase 4%, responden dengan wilayah pada daerah Kotabaru berjumlah 67 orang dengan persentase 16,8%, responden dengan wilayah pada daerah Beringin berjumlah 11 orang dengan persentase 2,7%, dan responden dengan wilayah pada daerah lainnya berjumlah 132 orang dengan persentase 33%. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 400 orang responden, wilayah daerah lainnya lebih banyak dibandingkan dengan beberapa daerah yang ada pada Kota Jambi.

Wilayah

400 jawaban



Gambar 5. 4 Responden Berdasarkan Wilayah

5.3 ANALISIS MODEL PENGUKURAN

5.3.1 Uji Validitas

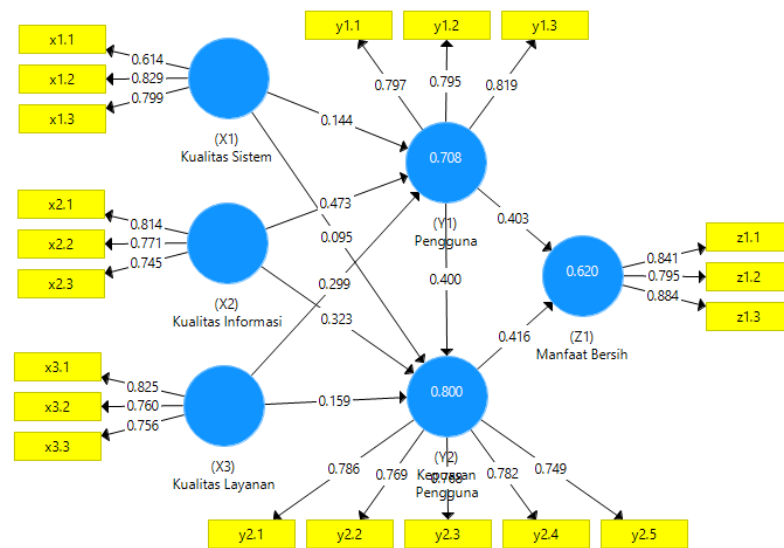
Uji Validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menentukan sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, semakin tepat alat tersebut mengenai sasarannya dan semakin akurat dalam mengukur apa yang dimaksud. Validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen dinilai

menggunakan parameter *Loading Factor* dan nilai AVE (*Average Variance Extracted*).

5.3.2 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas Konvergen berkaitan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk harus memiliki korelasi tinggi. Validitas konvergen tercapai jika skor yang diperoleh dari dua instrumen berbeda yang mengukur konstruk yang sama memiliki korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam *SMARTPLS* dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) dari indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut.

Dalam uji validitas konvergen dapat dilihat pada skor *outer loading*. Uji validitas konvergen digunakan untuk membuktikan bahwa pertanyaan-pertanyaan pada setiap variabel dapat dipahami oleh responden. Dengan melihat skor pada fungsi *outer loading* yang besarnya >0.7 Karena uji validitas konvergenya dilakukan dengan *software SmartPLS* maka skor validnya yaitu 0.7 per item pertanyaan artinya sebesar 70% kuesioner valid[47]. Berdasarkan kuesioner yang sudah dikumpulkan, maka dapat dilihat hasil uji validitas konvergenya pada gambar 5.5



Gambar 5. 5 Model *SmartPLS* sebelum eliminasi

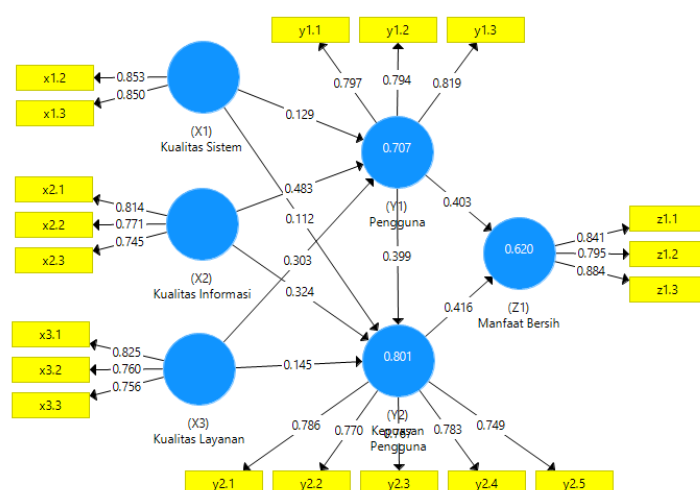
Berikut ini hasil korelasi antara *indicator* dengan kontruknya menunjukkan nilai *outer loading* sebelum dieeliminasi :

Tabel 5. 5 *Outer Loading* sebelum dieeliminasi

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.1	0,614					
X1.2	0,829					
X1.3	0,799					
X2.1		0,814				
X2.2		0,771				
X2.3		0,745				
X3.1			0,825			
X3.2			0,760			
X3.3			0,756			

Y1.1				0,797		
Y1.2				0,795		
Y1.3				0,819		
Y2.1					0,786	
Y2.2					0,769	
Y2.3					0,768	
Y2.4					0,782	
Y2.5					0,749	
Z1.1						0,841
Z1.2						0,795
Z1.3						0,884

Pada gambar 5.5 diatas terdapat enam *indicator* dengan nilai *outer loading* <0,7 yaitu X1 X1.1 yang dikeluarkan dari model. Kemudian dilakukan perhitungan kembali dan diperoleh hasil *outer loading* yang ditunjukkan pada gambar 5.6.



Gambar 5. 6 Model *SmartPLS* setelah eliminasi

Berikut ini hasil dari koleransi dan *indicator* dengan konstruknya menunjukkan nilai *outer loading* setelah dieliminasi :

Tabel 5. 6 *Outer Loading* Setelah Dieliminasi

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.2	0,853					
X1.3	0,850					
X2.1		0,814				
X2.2		0,771				
X2.3		0,745				
X3.1			0,825			
X3.2			0,760			
X3.3			0,756			
Y1.1				0,797		
Y1.2				0,794		
Y1.3				0,819		
Y2.1					0,786	
Y2.2					0,770	
Y2.3					0,767	
Y2.4					0,783	
Y2.5					0,749	
Z1.1						0,841
Z1.2						0,795
Z1.3						0,884

Keterangan :

X1 : Kualitas Sistem (*System Quality*)

X2 : Kualitas Informasi (*Information Quality*)

X3 : Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Y1 : Pengguna (*User*)

Y2 : Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Z1 : Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Pada penilaian validitas dari konstruk diatas dapat dilihat nilai dari *outer loading* bahwa model konstruk valid pada gambar 5.6 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *indicator* yaitu X1.2, X1.3, X2.1, X2.2 X2.3, X3.1, X3.2, X3.3, Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y2.1, Y2.2, Y2.3, Y2.4, Y2.5, Z1.1, Z1.2 dan Z1.3 telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

5.3.3 Uji Validitas Nilai AVE dan Nilai Diskriminan

Dibawah ini menjelaskan tentang hasil nilai AVE dan nilai diskriminan dari hasil *output SmartPLS*.

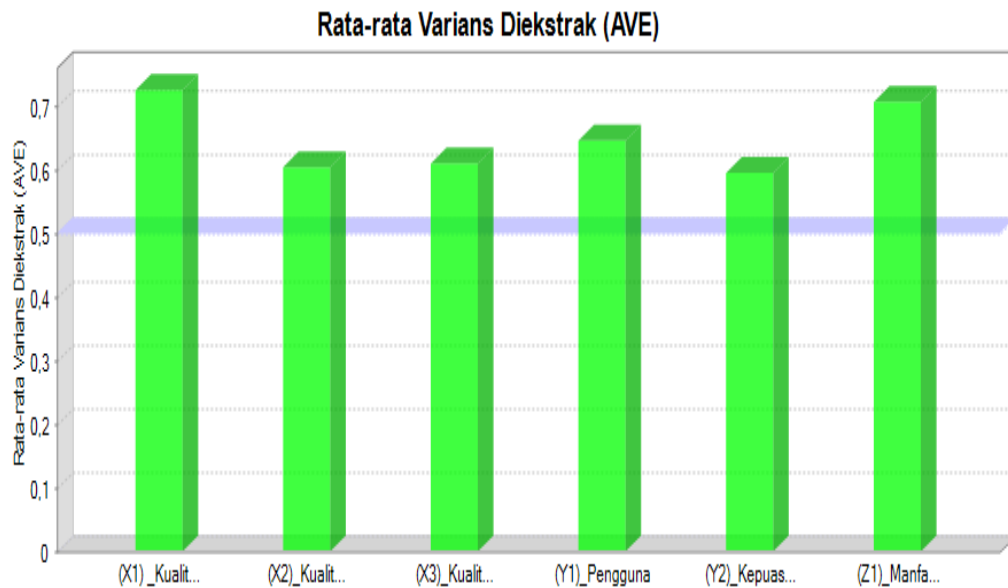
Tabel 5. 7 Nilai AVE (*Average Variance Extracted*)

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>System Quality (X1)</i>	0,725
<i>Information Quality (X2)</i>	0,604

<i>Service Quality (X3)</i>	0,610
<i>User (Y1)</i>	0,646
<i>User Satisfaction (Y2)</i>	0,595
<i>Net Benefit (Z1)</i>	0,706

Sebuah konstruk yang memiliki nilai AVE $>0,50$ dinyatakan valid untuk mengukur apa yang seharusnya diukur pada model penelitian[48]. Berdasarkan tabel 5.7, nilai AVE pada *variable* laten Kualitas Sistem (*System Quality*) (0,725), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (0,604), Kualitas Layanan (*Service Quality*) (0,610), Pengguna (*User*) (0,646), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (0,595) dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) (0,706), Semua *variable* yang ada bernilai $>0,50$. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid dan dapat direkomendasikan.

Analisis dengan menggunakan *software SmartPLS* Versi 3 dapat menyertakan grafik *SmartPLS*. *SmartPLS* memberi indikasi dari warna grafik nilai berwarna hijau (dapat ditoleransi) dan grafik berwarna merah (tidak dapat ditoleransi). Analisis grafik dapat dilihat pada gambar 5.7



Gambar 5. 7 Average Variance Extracted (AVE)

Selanjutnya yaitu uji *discriminant validity*, *indicator* atau model memiliki *discriminant validity* yang baik apabila nilai korelasi *Outer Loading* $>0,70$ [49]. Untuk mengetahui hasil validitas konvergen antara *indicator* dengan *variable* didapatkan dari hasil *cross loading* dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5. 8 Cross Loading

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1.2	0,853	0,623	0,698	0,623	0,634	0,564
X1.3	0,850	0,593	0,692	0,605	0,642	0,587
X2.1	0,551	0,814	0,597	0,648	0,673	0,615
X2.2	0,529	0,771	0,533	0,613	0,641	0,519
X2.3	0,590	0,745	0,561	0,591	0,610	0,509
X3.1	0,649	0,603	0,825	0,595	0,623	0,573

X3.2	0,631	0,583	0,760	0,611	0,585	0,550
X3.3	0,632	0,512	0,756	0,570	0,604	0,570
Y1.1	0,542	0,623	0,558	0,797	0,654	0,588
Y1.2	0,589	0,639	0,637	0,794	0,702	0,605
Y1.3	0,606	0,653	0,631	0,819	0,684	0,628
Y2.1	0,556	0,620	0,603	0,618	0,786	0,608
Y2.2	0,582	0,638	0,575	0,622	0,770	0,595
Y2.3	0,590	0,615	0,610	0,666	0,767	0,603
Y2.4	0,608	0,678	0,605	0,745	0,783	0,617
Y2.5	0,549	0,633	0,591	0,605	0,749	0,489
Z1.1	0,549	0,616	0,608	0,633	0,618	0,841
Z1.2	0,560	0,592	0,593	0,634	0,658	0,795
Z1.3	0,593	0,572	0,619	0,636	0,631	0,884

Berdasarkan hasil dari *cross loading* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa *loading* dari masing-masing *indicator* pada sebuah *variable* laten memiliki nilai besar terhadap *variable* laten lainnya. Sehingga tidak ada permasalahan validitas deskriminal pada *cross loading*.

Tabel 5. 9 Fornell-Larcker Criterion

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
X1	0,851					
X2	0,715	0,777				

X3	0,816	0,726	0,781			
Y1	0,721	0,795	0,759	0,803		
Y2	0,749	0,826	0,774	0,847	0,771	
Z1	0,676	0,707	0,723	0,756	0,758	0,840

Hasil dari Tabel 5.9 dapat dilihat dari nilai *Fornell-Larcker Criterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tinggi setiap variabel yang di uji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator sudah mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* lebih baik daripada indikator diblok lainnya.

5.3.4 Uji Reabilitas

Secara umum, Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur variabel melalui serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang diajukan. Uji Reabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat/ taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/ taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, 0,7 dan seterusnya tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut[50]:

- a) Jika nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikan maka instrumen dikatakan reliabel.
- b) Jika nilai *Cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Tabel 5. 10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>System Quality (X1)</i>	0,621	0,841
<i>Information Quality (X2)</i>	0,671	0,820
<i>Service Quality (X3)</i>	0,679	0,824
<i>User (Y1)</i>	0,726	0,845
<i>User Satisfaction (Y2)</i>	0,830	0,880
<i>Net Benefit (Z1)</i>	0,791	0,878

Pada tabel 5.10 dapat dilihat hasil *uji reliability* menggunakan alat bantu *smartpls* yang menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* setiap *variable* >0,5 yang berarti semua *variable reliable* dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai *cronbach's alpha* >0,5 dan hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel yang ditinjau dari nilai *cronbach's alpha* juga telah memenuhi kriteria.

5.3.5 Nilai *R-Square* (R2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa *variable*, semakin tinggi nilai R2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Klasifikasi nilai R2 yaitu substansial (0,67), moderat/sedang (0,33), dan lemah (0,19)[51].

Tabel 5. 11 *R-Square*

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
<i>User (Y1)</i>	0,707	0,705
<i>User Satisfaction (Y2)</i>	0,801	0,799
<i>Net Benefit (Z1)</i>	0,620	0,618

Keterangan dari tabel 5.11 Nilai *R-Square* dan *R-Square Adjusted*

1. Nilai variabel independen (*System Quality*) dan (*Information Quality*) dan (*Service Quality*) terhadap variabel independen (*User*) adalah 0,705 nilai terkategori kuat (Substansi). Sehingga dapat disimpulkan kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat kuat (Substansi).
2. Nilai variabel independen (*System Quality*) dan (*Information Quality*) dan (*Service Quality*) terhadap variabel independen (*User Satisfaction*) adalah 0,799 nilai terkategori kuat (Substansi). Sehingga dapat disimpulkan kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat kuat (Substansi).
3. Nilai variabel independen (*System Quality*) dan (*Information Quality*) dan (*Service Quality*) terhadap variabel independen (*Net Benefit*) adalah 0,618 nilai terkategori kuat (Substansi). Sehingga dapat disimpulkan kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat kuat (Substansi).

5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah dilakukan verifikasi validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis. Tujuan pengujian ini adalah untuk menguji apakah variabel independen mempunyai pengaruh nyata secara parsial terhadap variabel independen guna mendeteksi adanya hubungan yang signifikan antar konstruk yang ditunjukkan dengan statistik T. *T-Static* dianggap valid jika indikator *T-Static* adalah $>1,96$. Indikator dapat dikatakan valid jika memiliki nilai *P Values* $<0,05$ juga dapat dianggap valid. Pengaruh yang positif dan signifikan dapat dilihat dari tanda positif pada *original sample*[52].

Tabel 5. 12 Nilai *Path Coefficients*

VARIABEL	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T-Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P-Values</i>
(H1) X1 -> Y1	0,129	1,817	0,070
(H2) X1 -> Y2	0,112	2,142	0,033
(H3) X2 -> Y1	0,483	9,531	0,000
(H4) X2 -> Y2	0,324	5,310	0,000
(H5) X3 -> Y1	0,303	4,492	0,000
(H6) X3 -> Y2	0,145	2,820	0,005
(H7) Y1 -> Y2	0,399	5,579	0,000
(H8) Y1 -> Z1	0,403	5,774	0,000
(H9) Y2 -> Z1	0,416	6,532	0,000

Berdasarkan tabel 5.12 diperoleh dari hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna (*User*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,129 (positif), nilai *T-Statistic* 1,817 ($>1,96$), dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,070 ($<0,05$) sehingga pada penelitian ini di tolak dikarenakan Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Pengguna (*User*). Pada penelitian yang dilakukan F.Sapty Rahayu,dkk juga terdapat hipotesis yang di tolak dikarenakan memiliki nilai yang tidak sesuai[33].
2. Hipotesis 2 Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,112 (positif), nilai *T-Statistic* 2,142 ($>1,96$), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,033 ($<0,05$) sehingga pada penelitian ini Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Saticfaction*) di terima.
3. Hipotesis 3 Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna (*User*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,483 (positif), nilai *T-Statistic* 9,531 ($>1,96$), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$) sehingga pada penelitian ini Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna (*User*) di terima.
4. Hipotesis 4 Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menunjukkan hasil dari pengolahan

data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,324 (positif), nilai *T-Statistic* 5,310 ($>1,96$), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$) sehingga pada penelitian ini Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) di terima.

5. Hipotesis 5 Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna (*User*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,303 (positif), nilai *T-Statistic* 4,492 ($>1,96$), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$) sehingga pada penelitian ini Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna (*User*) di terima.
6. Hipotesis 6 Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,145 (positif), nilai *T-Statistic* 2,820 ($>1,96$), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,005 ($<0,05$) sehingga pada penelitian ini Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) di terima.
7. Hipotesis 7 Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,399 (positif), nilai *T-Statistic* 5,579 ($>1,96$), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$) sehingga pada penelitian ini Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) di terima.

8. Hipotesis 8 Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,403 (positif), nilai *T-Statistic* 5,774 ($>1,96$), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$) sehingga pada penelitian ini Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) di terima.
9. Hipotesis 9 Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,416 (positif), nilai *T-Statistic* 6,532 ($>1,96$), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$) sehingga pada penelitian ini Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) di terima.

Kesimpulan dari pembahasan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 5. 13 Hasil Uji Hipotesis

NO.	HIPOTESIS	HUBUNGAN	HASIL
1	H1	<i>Sistem Quality (X1) -> Use (Y1)</i>	DITOLAK
2	H2	<i>Sistem Quality (X1) -> User Satisfaction (Y2)</i>	DITERIMA
3	H3	<i>Information Quality (X2) -> Use (Y1)</i>	DITERIMA
4	H4	<i>Information Quality (X2) -> User Satisfaction (Y2)</i>	DITERIMA
5	H5	<i>Service Quality (X3) -> Use (Y1)</i>	DITERIMA
6	H6	<i>Service Quality (X3) -> User Satisfaction (Y2)</i>	DITERIMA
7	H7	<i>Use (Y1) -> User Satisfaction (Y2)</i>	DITERIMA

8	H8	<i>Use (Y1) -> Net Benefit (Z1)</i>	DITERIMA
9	H9	<i>User Satisfaction (Y2) -> Net Benefit (Z1)</i>	DITERIMA

5.5 UJI PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI

Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan 9 hipotesis yang diajukan. dapat diterima semua, kecuali H1.

H1: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan *variable* secara parsial Kualitas Sistem (*System Quality*) tidak berpengaruh terhadap Pengguna (*User*).

Rekomendasi: Meskipun Kualitas Sistem tidak terbukti secara signifikan memengaruhi Pengguna, Website BPSIP Jambi tetap perlu melakukan peningkatan dari sisi teknis, seperti memastikan sistem berjalan stabil, mempercepat waktu muat halaman, dan menyesuaikan tampilan agar optimal di berbagai perangkat. Hal ini penting untuk menunjang kenyamanan pengguna dan mendukung elemen layanan lainnya yang memiliki pengaruh lebih besar.

H2: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan *variable* secara parsial Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Rekomendasi: Website BPSIP Jambi sebaiknya memperkuat keandalan sistem, mengurangi kendala teknis seperti *error* atau gangguan server, dan menyediakan bantuan teknis yang cepat agar pengguna merasa puas terhadap kinerja sistem secara keseluruhan.

H3: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan *variable* secara parsial Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap Pengguna (*User*).

Rekomendasi: Pembaruan konten secara berkala sangat dianjurkan untuk Website BPSIP Jambi, terutama dalam menyajikan informasi yang akurat dan relevan seputar kegiatan dan kebijakan pertanian. Hal ini akan membantu Pengguna memperoleh informasi yang dibutuhkan secara tepat dan efisien.

H4: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan *variable* secara parsial Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Rekomendasi: Untuk meningkatkan Kepuasan Pengguna, Website BPSIP Jambi dapat menyediakan fitur bantuan seperti pusat informasi digital, panduan penggunaan, atau respons cepat atas pertanyaan Pengguna melalui halaman bantuan yang mudah diakses.

H5: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan *variable* secara parsial Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap Pengguna (*User*).

Rekomendasi: Agar pengalaman Pengguna lebih baik, Website BPSIP Jambi dapat memanfaatkan sistem pengelolaan interaksi pengguna seperti CRM sederhana guna memantau kebutuhan pengguna dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

H6: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan *variable* secara parsial Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Rekomendasi: Penerapan fitur layanan pelanggan seperti *chatbot* atau *live chat* sangat direkomendasikan untuk meningkatkan Kepuasan Pengguna karena mereka bisa mendapatkan solusi secara cepat dan tepat saat mengalami kesulitan.

H7: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan *variable* secara parsial Pengguna (*User*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Rekomendasi: Website BPSIP Jambi perlu menghadirkan materi edukatif seperti video tutorial, panduan digital, atau artikel interaktif untuk membantu Pengguna memahami cara kerja sistem dan layanan secara lebih baik.

H8: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan *variable* secara parsial Pengguna (*User*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

Rekomendasi: Memberikan bentuk apresiasi kepada Pengguna aktif, seperti pengakuan publik, penghargaan digital, atau hadiah kecil, dapat mendorong mereka untuk lebih aktif menggunakan layanan website secara maksimal.

H9: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan *variable* secara parsial Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

Rekomendasi: Website BPSIP Jambi dapat mengadakan kegiatan interaktif seperti forum *online*, survei berhadiah, atau kegiatan penghargaan rutin guna mempertahankan kepuasan pengguna dan sekaligus meningkatkan dampak positif dari penggunaan layanan.