# BAB V

# HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

## 5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisioner *online* melalui *Google Form* kepada 397 responden pengguna *website* BPSIP JAMBI. Kuesioner disebarkan ke responden mulai tanggal 1 Desember 2025 hingga 1 Januari 2025. Data dari hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan *software SMARTPLS* Versi 3 menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*).

## 5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

### 5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

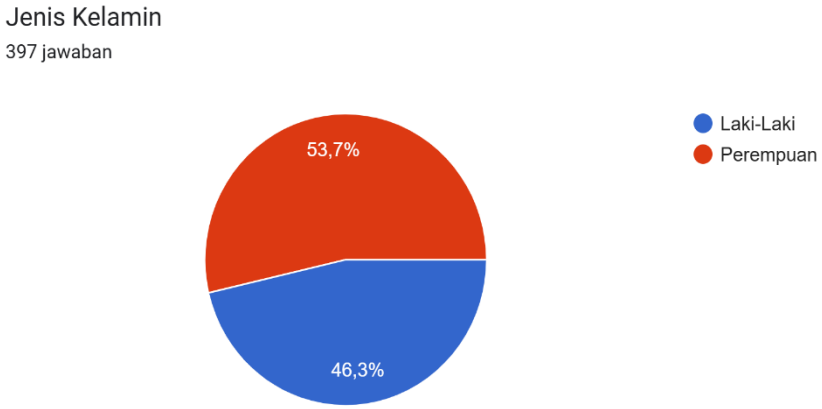
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| NO | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1. | Laki - Laki | 184 | 46,3% |
| 2. | Perempuan | 213 | 53,7% |
| | **TOTAL** | 397 | 100% |

Pada tabel 5.1 dan gambar 5.1 menjelaskan bahwa frekuensi responden berdasarkan jumlah kelamin menunjukan responden laki–laki berjumlah 213 orang dengan persentase 53,7%, sedangkan responden perempuan berjumlah 184 orang

dengan persentase 46,3%. Hal ini menunjukan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki.




**Gambar 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

### 5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

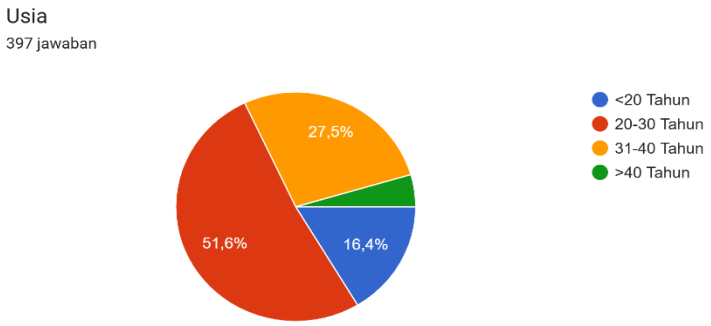
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan bahwa umur responden berkisar :

**Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia**

| NO | Umur | Jumlah Responden | Persentase |
|---|---|---|---|
| **1.** | <20 Tahun | 65 | 16,4% |
| **2.** | 20-30 Tahun | 205 | 51,6% |
| **3.** | 31-40 Tahun | 109 | 27,5% |
| **4.** | >40 Tahun | 18 | 4,5% |
| | **TOTAL** | 397 | 100% |

Pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 frekuensi responden berdasarkan usia diketahui bahwa responden dengan usia <20 tahun berjumlah sebanyak 65 orang dengan persentase 16,4%, responden dengan usia 20 hingga 30 tahun berjumlah 205 orang dengan persentase 51,6%, responden dengan usia 31 hingga 40 tahun

berjumlah sebanyak 109 orang dengan persentase 27,5%, dan responden dengan usia >40 berjumlah sebanyak 18 orang dengan persentase 4,5%. Maka, dapat disimpulkan bahwa responden dengan usia 20 hingga 30 tahun paling banyak dalam pengisian kuisioner ini, sedangkan responden yang memiliki usia >40 Tahun memiliki jumlah responden yang paling rendah yaitu berjumlah 18 orang.




**Gambar 5. 2 Responden Berdasarkan Usia**

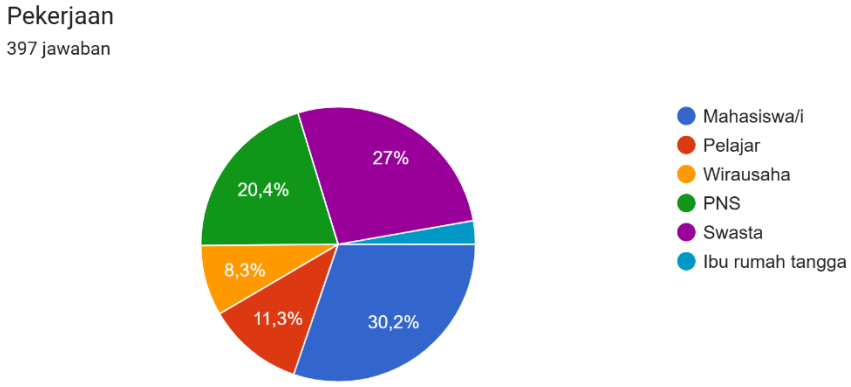
### 5.2.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

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

**Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan**

| NO | Pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1. | Mahasiswa/i | 120 | 30,2% |
| 2. | Pelajar | 45 | 11,3% |
| 3. | Wirausaha | 33 | 8,3% |
| 4. | PNS | 81 | 20,4% |
| 5. | Swasta | 107 | 27% |
| 7. | Ibu Rumah Tangga | 11 | 2,8% |
| 8. | **TOTAL** | 397 | 100% |

Pada tabel 5.3 dan gambar 5.3 frekuensi responden berdasarkan status pekerjaan menunjukan bahwa responden dengan status pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 120 orang dengan persentase 30,2%, responden dengan status pekerjaan sebagai Pelajar berjumlah 45 orang dengan persentase 8,3%, responden dengan status pekerjaan sebagai PNS berjumlah 81 orang dengan persentase 20,4%, responden dengan status pekerjaan sebagai Swasta berjumlah 107 orang dengan persentase 27%, responden dengan status pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu berjumlah 11 dengan persentase 2,8%. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 397 orang responden, status pekerjaan sebagai mahasiswa lebih banyak dibandingkan dengan beberapa status pekerjaan lainnya.




**Gambar 5. 3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan**

### 5.2.4 Responden Berdasarkan Wilayah

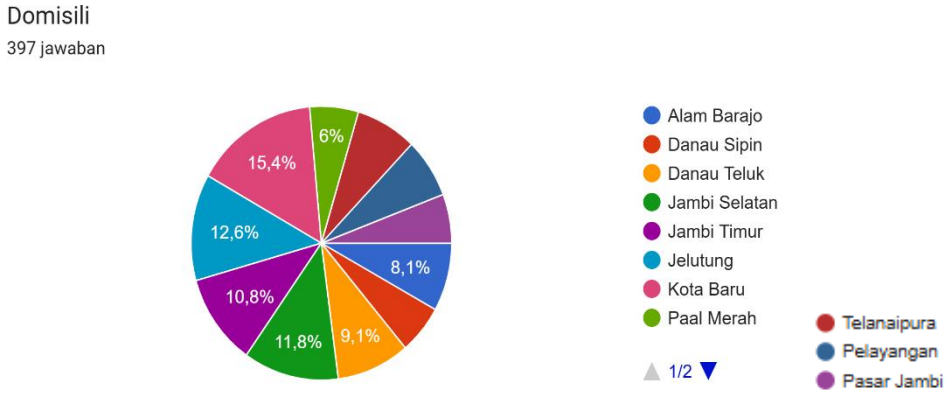
Berdasarkan data yang dikumpulkan menunjukan bahwa wilayah responden, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Wilayah**

| NO | Domisili | Jumlah Responden | Persentase |
|---|---|---|---|
| **1.** | Alam Barajo | 32 | 8,1% |
| **2.** | Danau Sipin | 23 | 5,8% |
| **3.** | Danau Teluk | 36 | 9,1% |
| **4.** | Jambi Selatan | 47 | 11,8% |
| **5.** | Jambi Timur | 43 | 10,8% |
| **6.** | Jelutung | 50 | 12,6% |
| **7.** | Kota Baru | 61 | 15,4% |
| **8.** | Paal Merah | 24 | 6% |
| **9.** | Telanaipura | 30 | 7,6% |
| **10.** | Pelayangan | 28 | 7,1% |
| **11.** | Pasar Jambi | 23 | 5,8% |
| **12.** | **TOTAL** | 397 | 100% |

Pada tabel 5.4 dan gambar 5.4 frekuensi responden berdasarkan wilayah menunjukan bahwa responden dengan wilayah pada daerah Alam Barajo berjumlah 32 orang dengan persentase 8,1%, responden dengan wilayah pada daerah Danau Sipin berjumlah 23 orang dengan persentase 5,8%, responden dengan wilayah pada daerah Danau Teluk berjumlah 36 orang dengan persentase 9,1%, responden dengan wilayah pada daerah Jambi Selatan berjumlah 47 orang dengan persentase 11,8%, responden dengan wilayah pada daerah Jambi Timur berjumlah 43 orang dengan persentase 10,8%, responden dengan wilayah pada daerah Jelutung berjumlah 50 orang dengan persentase 12,6%, responden dengan wilayah pada daerah Kotabaru berjumlah 61 orang dengan persentase 15,4%, responden dengan wilayah pada daerah Paal Merah berjumlah 24 orang dengan persentase 6%,

responden dengan wilayah Telanaipura berjumlah 30 orang dengan persentase 7,6%, responden dengan wilayah pada daerah Pelayangan berjumlah 28 orang dengan persentase 7,1%, dan responden dengan wilayah pada daerah Pasar Jambi berjumlah 23 orang dengan persentase 5,8%. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 397 orang responden, wilayah pada daerah Kota Baru lebih banyak dibandingkan dengan beberapa daerah yang ada pada Kota Jambi.




**Gambar 5. 4 Responden Berdasarkan Wilayah**

## 5.3 ANALISIS MODEL PENGUKURAN

### 5.3.1 Uji Validitas

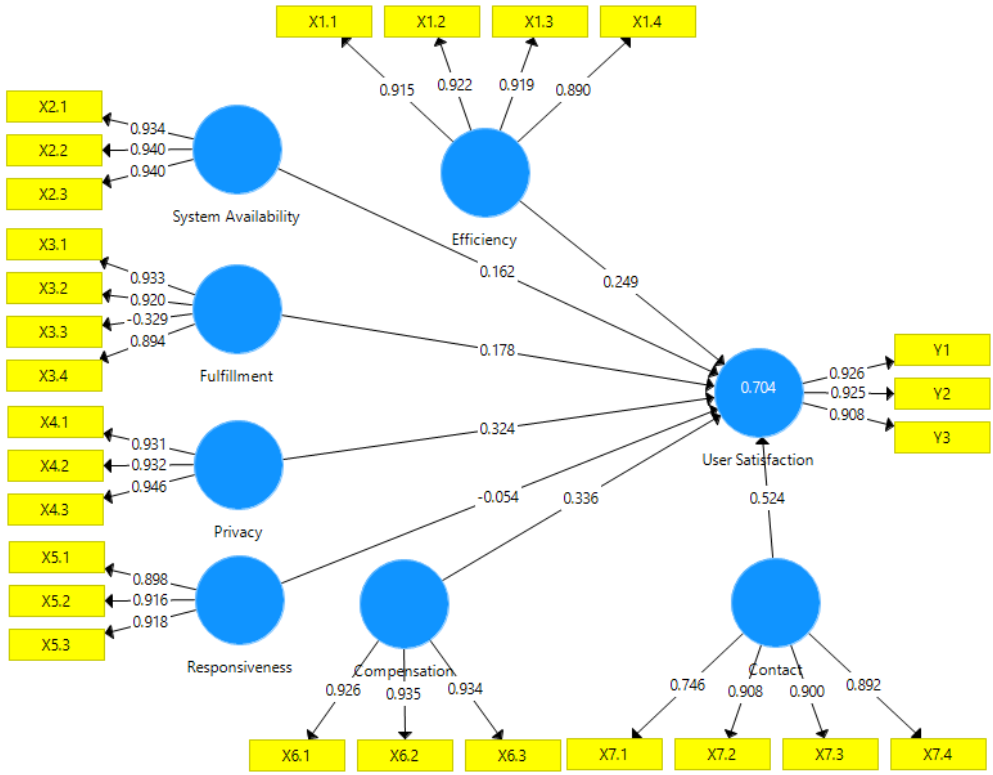
Uji Validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menentukan sejauh mana alat pengukur mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, semakin tepat alat tersebut mengenai sasarannya dan semakin akurat dalam mengukur apa yang dimaksud. Validitas pengukuran terdiri 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 konvergennya dilakukan dengan *software SmartPLS* maka skor validnya yaitu 0.7 per item pertanyaan artinya sebesar 70% kuesioner valid [64]. Berdasarkan kuesioner yang sudah dikumpulkan, maka dapat dilihat hasil uji validitas konvergennya pada gambar 5.5.




**Gambar 5. 5 Model SmartPLS sebelum eliminasi**

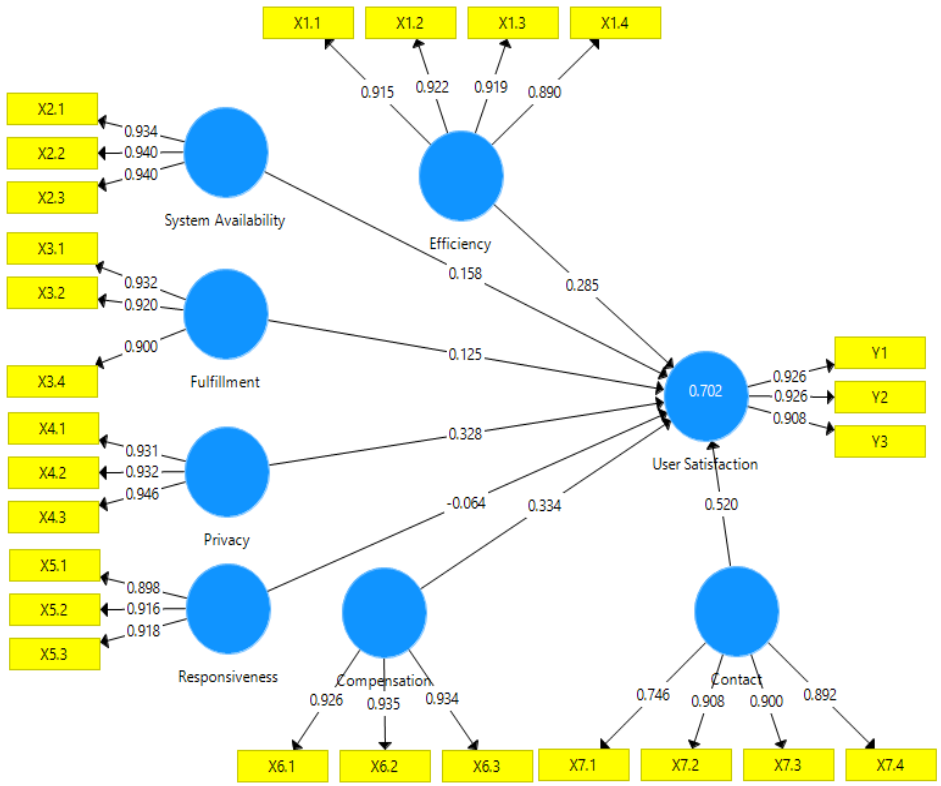
Gambar 5.3 menampilkan model sebelum dieliminasi pengaruh tujuh variabel terhadap kepuasan pengguna (Y1), yaitu *Efficiency* (X1), *System Availability* (X2), *Fulfillment* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compesation* (X6), dan *Contact* (X7). Variabel *Contact* (X7) memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0,524, disusul variabel *Compesation* (0,336), *Privacy* (0,324), *Efficiency* (0,249), *Fulfillment* (0,178), *System Availability* (0,162), dan *Responsiveness* (0,054).

Berikut ini hasil korelasi antara *indicator* dengn kontruknya menunjukkan nilai *outer loading* sebelum dieleminasi :

**Tabel 5. 5 *Outer Loading* sebelum dieleminasi**

| | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | Y1 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| X1.1 | 0,915 | | | | | | | |
| X1.2 | 0,922 | | | | | | | |
| X1.3 | 0,919 | | | | | | | |
| X1.4 | 0,890 | | | | | | | |
| X2.1 | | 0,934 | | | | | | |
| X2.2 | | 0,940 | | | | | | |
| X2.3 | | 0,940 | | | | | | |
| X3.1 | | | 0,933 | | | | | |
| X3.2 | | | 0,920 | | | | | |
| X3.3 | | | 0,329 | | | | | |
| X3.4 | | | 0,894 | | | | | |
| X4.1 | | | | 0,931 | | | | |
| X4.2 | | | | 0,932 | | | | |
| X4.3 | | | | 0,946 | | | | |
| X5.1 | | | | | 0,898 | | | |
| X5.2 | | | | | 0,916 | | | |
| X5.3 | | | | | 0,918 | | | |
| X6.1 | | | | | | 0,926 | | |
| X6.2 | | | | | | 0,935 | | |
| X6.3 | | | | | | 0,934 | | |
| X7.1 | | | | | | | 0,746 | |
| X7.2 | | | | | | | 0,908 | |
| X7.3 | | | | | | | 0,900 | |
| X7.4 | | | | | | | 0,892 | |
| Y1.1 | | | | | | | | 0,926 |
| Y1.2 | | | | | | | | 0,925 |
| Y1.3 | | | | | | | | 0,905 |

Pada Gambar 5.5 dan Tabel 5.5 diatas terdapat satu *indicator* dengan nilai *outer loading* <0,7 yaitu X3 X3.3 yang dikeluarkan dari model. Karena tidak memenuhi syarat validitas konvergen, indikator tersebut kemudian dieleminasi dari model [64]. 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 | X4 | X5 | X6 | X7 | Y1 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| X1.1 | 0,915 | | | | | | | |
| X1.2 | 0,922 | | | | | | | |
| X1.3 | 0,919 | | | | | | | |
| X1.4 | 0,890 | | | | | | | |
| X2.1 | | 0,934 | | | | | | |
| X2.2 | | 0,940 | | | | | | |
| X2.3 | | 0,940 | | | | | | |
| X3.1 | | | 0,933 | | | | | |
| X3.2 | | | 0,920 | | | | | |
| X3.4 | | | 0,894 | | | | | |
| X4.1 | | | | 0,931 | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| X4.2 | | | | 0,932 | | | | |
| X4.3 | | | | 0,946 | | | | |
| X5.1 | | | | | 0,898 | | | |
| X5.2 | | | | | 0,916 | | | |
| X5.3 | | | | | 0,918 | | | |
| X6.1 | | | | | | 0,926 | | |
| X6.2 | | | | | | 0,935 | | |
| X6.3 | | | | | | 0,934 | | |
| X7.1 | | | | | | | 0,746 | |
| X7.2 | | | | | | | 0,908 | |
| X7.3 | | | | | | | 0,900 | |
| X7.4 | | | | | | | 0,892 | |
| Y1.1 | | | | | | | | 0,926 |
| Y1.2 | | | | | | | | 0,925 |
| Y1.3 | | | | | | | | 0,905 |

**Keterangan :**

XI : Efisiensi (*Efficiency*)

X2 : Ketersediaan Sistem (*System Availabilty*)

X3 : Pemenuhan Layanan (*Fulfillmen*t)

X4 : Privasi (*Privacy*)

X5 : Ketanggapan (*Responsiveness*)

X6 : Kompensasi (*Compesation*)

X7 : Kontak/Kemudahan kontak (*Contact*)

Y1 : Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

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 X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X2.1, X2.2, X2.3, X3.1, X3.2, X3.4, X4.1, X4.2, X4.3, X5.1, X5.2, X5.3, X6.1. X6.2, X6.3, X7.1,

X7.2, X7.3, X7.4, dan Y1.1, Y1.2, Y1.3, 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*.

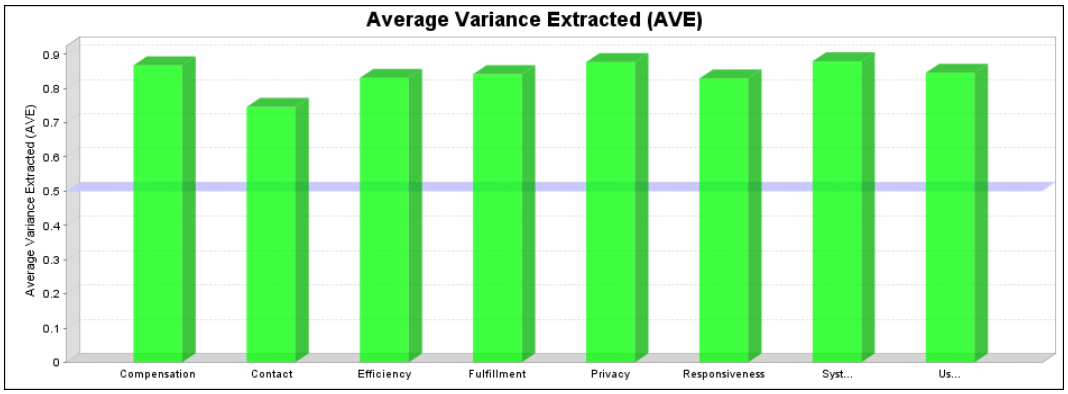
**Tabel 5. 7 Nilai AVE (*Average Variance Extracted*)**

| Variabel | AVE |
|---|---|
| *Efficiency* (X1) | **0,831** |
| *System Availabilty* (X2) | **0,879** |
| *Fulfillmen*t (X3) | **0,842** |
| *Privacy* (X4) | **0,877** |
| *Responsiveness* (X5) | **0,829** |
| *Compesation* (X6) | **0,868** |
| *Contact* (X7) | **0,746** |
| *User Satisfaction* (Y) | **0,846** |

Sebuah konstruk yang memiliki nilai AVE >0,50 dinyatakan valid untuk mengukur apa yang seharusnya diukur pada model penelitian [64]. Berdasarkan table 5.7, nilai AVE pada *variable* laten Efisiensi (*Efficiency*) (0,831), Ketersediaan Sistem (*System Availabilty*) (0,879), Pemenuhan Layanan (*Fulfillmen*t) (0,842), Privasi (*Privacy*) (0,877), Ketanggapan (*Responsiveness*) (0.829), Kompensasi (*Compesation*) (0,868), Kontak/Kemudahan kontak (*Contact*) (0,746), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (0,846), 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 [64]. 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 | X4 | X5 | X6 | X7 | Y1 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| X1.1 | 0,915 | -0,566 | 0,840 | -0,562 | -0,757 | -0,574 | -0,723 | -0,422 |
| X1.2 | 0,922 | -0,540 | 0,849 | -0,539 | -0,725 | -0,545 | -0,749 | -0,420 |
| X1.3 | 0,919 | -0,537 | 0,849 | -0,535 | -0,746 | -0,538 | -0,758 | -0,408 |
| X1.4 | 0,890 | -0,508 | 0,855 | -0,507 | -0,684 | -0,502 | -0,748 | -0,410 |
| X2.1 | -0,555 | 0,934 | -0,558 | 0,849 | 0,618 | 0,854 | 0,468 | 0,688 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| X2.2 | -0,555 | 0,940 | -0,548 | 0,866 | 0,626 | 0,882 | 0,479 | 0,709 |
| X2.3 | -0,549 | 0,940 | -0,550 | 0,875 | 0,618 | 0,875 | 0,466 | 0,703 |
| X3.1 | 0,861 | -0,580 | 0,932 | -0,580 | -0,742 | -0,585 | -0,754 | -0,445 |
| X3.2 | 0,864 | -0,522 | 0,920 | -0,517 | -0,753 | -0,533 | -0,768 | -0,403 |
| X3.4 | 0,836 | -0,516 | 0,900 | -0,520 | -0,719 | -0,511 | -0,753 | -0,445 |
| X4.1 | -0,554 | 0,856 | -0,566 | 0,931 | 0,625 | 0,870 | 0,505 | 0,728 |
| X4.2 | -0,555 | 0,875 | -0,549 | 0,932 | 0,614 | 0,883 | 0,486 | 0,721 |
| X4.3 | -0,542 | 0,855 | -0,539 | 0,946 | 0,615 | 0,885 | 0,487 | 0,733 |
| X5.1 | -0,705 | 0,557 | -0,723 | 0,566 | 0,898 | 0,559 | 0,670 | 0,491 |
| X5.2 | -0,744 | 0,632 | -0,740 | 0,617 | 0,916 | 0,624 | 0,642 | 0,468 |
| X5.3 | -0,734 | 0,622 | -0,735 | 0,621 | 0,918 | 0,618 | 0,650 | 0,464 |
| X6.1 | -0,527 | 0,860 | -0,531 | 0,865 | 0,606 | 0,926 | 0,456 | 0,728 |
| X6.2 | -0,561 | 0,872 | -0,565 | 0,883 | 0,616 | 0,935 | 0,494 | 0,711 |
| X6.3 | -0,567 | 0,863 | -0,560 | 0,875 | 0,619 | 0,934 | 0,515 | 0,727 |
| X7.1 | -0,771 | 0,522 | -0,753 | 0,517 | 0,696 | 0,536 | 0,746 | 0,421 |
| X7.2 | -0,689 | 0,433 | -0,696 | 0,469 | 0,595 | 0,448 | 0,908 | 0,531 |
| X7.3 | -0,693 | 0,421 | -0,713 | 0,438 | 0,626 | 0,454 | 0,900 | 0,492 |
| X7.4 | -0,687 | 0,377 | -0,709 | 0,408 | 0,586 | 0,390 | 0,892 | 0,498 |
| Y1.1 | -0,417 | 0,708 | -0,431 | 0,728 | 0,494 | 0,736 | 0,515 | 0,926 |
| Y1.2 | -0,447 | 0,690 | -0,467 | 0,724 | 0,495 | 0,722 | 0,550 | 0,926 |
| Y1.3 | -0,390 | 0,660 | -0,401 | 0,689 | 0,448 | 0,681 | 0,491 | 0,908 |

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***

| | X6 | X7 | X1 | X3 | X4 | X5 | X2 | Y1 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| X6 | 0,931 | | | | | | | |
| X7 | 0,524 | 0,864 | | | | | | |
| X1 | -0,592 | -0,816 | 0,912 | | | | | |
| X3 | -0,592 | -0,826 | 0,931 | 0,917 | | | | |
| X4 | 0,939 | 0,526 | -0,588 | -0,589 | 0,937 | | | |
| X5 | 0,659 | 0,718 | -0,799 | -0,804 | 0,660 | 0,911 | | |
| X2 | 0,928 | 0,502 | -0,590 | -0,589 | 0,921 | 0,662 | 0,938 | |
| Y1 | 0,775 | 0,564 | -0,455 | -0,471 | 0,776 | 0,521 | 0,746 | 0,920 |

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

Pada dasarnya, uji reabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan-pernyataan yang digunakan, 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 [65] :

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**

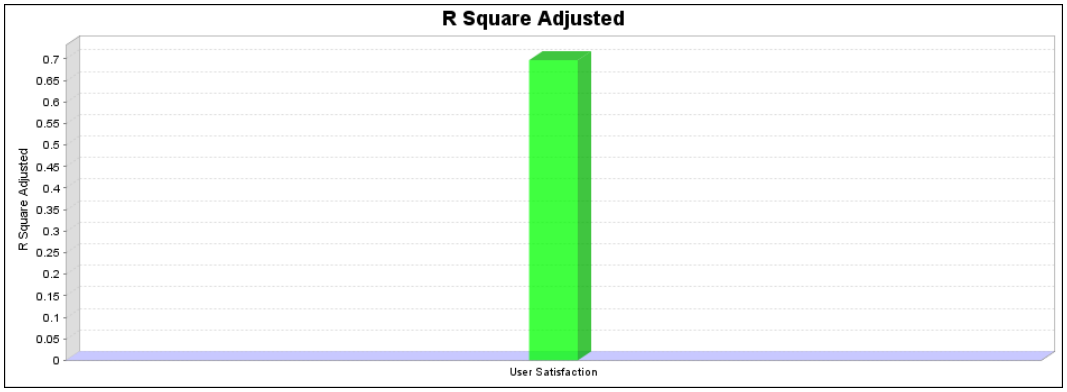
| Variabel | *Cronbach's Alpha* | *Composite Reliability* |
|---|---|---|
| *Efficiency* (X1) | 0,932 | 0,952 |
| *System Availability* (X2) | 0,931 | 0,956 |
| *Fulfillment* (X3) | 0,906 | 0,941 |

| | | |
|---|---|---|
| *Privacy* (X4) | 0,930 | 0,955 |
| *Responsiveness* (X5) | 0,897 | 0,936 |
| *Compesation* (X6) | 0,924 | 0,952 |
| *Contact* (X7) | 0,884 | 0,921 |
| *User Satisfaction* (Y) | 0,909 | 0,943 |

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) [66]. Berikut ini gambar 5.8 model *SmartPLS* yang setelah di eleminasi.



**Gambar 5. 8 *R Square Adjusted***

Setelah eliminasi, R Square diukur kembali untuk mengetahui seberapa besar variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen yang tersisa. Penurunan nilai *R Square* (misalnya menjadi 0,796 setelah eliminasi) menunjukkan bahwa daya penjelasan model terhadap variabel dependen berkurang, atau model menjadi lebih sederhana namun dengan penjelasan yang lebih rendah. Hal ini penting untuk menilai apakah eliminasi variabel membawa perbaikan pada model atau justru mengurangi kekuatan penjelasan model terhadap variabel dependen.

**Tabel 5. 11 R-Square**

| | ***R Square*** | ***R Square Adjusted*** |
|---|---|---|
| ***User Satisfaction (Y)*** | 0,702 | 0,697 |

Berdasarkan gambar 5.8 dan tabel 5.11 dapat di simpulkan bahwa nilai r-square dari variabel dependen kepuasan pengguna terhadap variabel *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compesation,* dan *Contact* adalah 0,702 yang mana nilai tergolong substansial Keterangan dari tabel 5.11 Nilai R-Square dan *R-Square Adjusted*

1. Nilai *R-Square* untuk variabel Kepuasan pengguna (Y) tercatat sebesar 0,702 dengan nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,697. Berdasarkan klasifikasi $R^2$, nilai tersebut berada pada kategori Tinggi atau substansial. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen seperti *Efficiency*, *System Availability*, dan

*Fulfillment* memiliki kontribusi yang substansial dalam memengaruhi Kepuasan Pengguna.

## 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* [67].

**Tabel 5. 12 Nilai *Path Coefficients***

| Variabel | *Original Sample* (O) | *T Statistics* (\|O/STDEV\|) | *P Values* |
|---|---|---|---|
| H1 *Efficiency* (X1) -> *User Satisfaction* (Y) | 0,285 | 3,318 | **0,001** |
| H2 *System Availability* (X2) -> *User Satisfaction* (Y) | 0,158 | 2,179 | **0,030** |
| H3 *Fulfillment* (X3) -> *User Satisfaction* (Y) | 0,125 | 1,554 | **0,121** |
| H4 *Privacy* (X4) -> *User Satisfaction* (Y) | 0,328 | 3,863 | **0,000** |
| H5 *Responsiveness* (X5) -> *User Satisfaction* (Y) | -0,064 | 1,332 | **0,183** |
| H6 *Compesation* (X6) -> *User Satisfaction* (Y) | 0,334 | 3,876 | **0,000** |
| H7 *Contact* (X7) -> User *Satisfaction* (Y) | 0,520 | 6,965 | **0,000** |

Berdasarkan tabel 5.12 diperoleh dari hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 Efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai P*ath Coefficient* 0,285 (positif), nilai *T-Statistic* 3,318 (>1,96), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,001 (<0,05) sehingga pada penelitian ini Efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Saticfation*) di terima.

2. Hipotesis 2 Ketersediaan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfation*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,158 (positif), nilai *T-Statistic* 2,179 (>1,96), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,030 (<0,05) sehingga pada penelitian ini Ketersediaan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Saticfation*) di terima.

3. Hipotesis 3 Pemenuhan Layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,125 (negatif), nilai *T-Statistic* 1,554 (>1,96), dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,183 (<0,05) sehingga pada penelitian ini di tolak dikarenakan Pemenuhan Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfacton*).

4. Hipotesis 4 Privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,328 (positif), nilai *T-Statistic* 3,863 (>1,96), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 (<0,05) sehingga pada

penelitian ini Privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* di terima.

5. Hipotesis 5 Ketanggapan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* -0,064 (negatif), nilai *T-Statistic* 1,332 (>1,96), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,183 (<0,05) sehingga pada penelitian ini di tolak dikarenakan Ketanggapan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

6. Hipotesis 6 Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,334 (positif), nilai *T-Statistic* 3,876 (>1,96), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 (<0,05) sehingga pada penelitian ini Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* di terima.

7. Hipotesis 7 Kontak/Kemudahan kontak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,520 (positif), nilai *T-Statistic* 6,965 (>1,96), dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 (<0,05) sehingga pada penelitian ini Kontak/Kemudahan kontak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) di terima. Kesimpulan dari pembahasan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 5. 13 Hasil Uji Hipotesis**

| NO | HIPOTESIS | HUBUNGAN | HASIL |
|---|---|---|---|
| 1 | H1 | **H1 *Efficiency* (X1) -> *User Satisfaction* (Y)** | **DITERIMA** |
| 2 | H2 | **H2 *System Availability* (X2) -> *User Satisfaction* (Y)** | **DITERIMA** |
| 3 | H3 | **H3 *Fulfillment* (X3) -> *User Satisfaction* (Y)** | **DITOLAK** |
| 4 | H4 | **H4 *Privacy* (X4) -> *User Satisfaction* (Y)** | **DITERIMA** |
| 5 | H5 | **H5 *Responsiveness* (X5) -> *User Satisfaction* (Y)** | **DITOLAK** |
| 6 | H6 | **H6 *Compesation* (X6) -> *User Satisfaction* (Y)** | **DITERIMA** |
| 7 | H7 | **H7 *Contact* (X7) -> User *Satisfaction* (Y)** | **DITERIMA** |

## 5.5 UJI PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI

### 5.5.1 Hasil Uji Hipotesis

Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan 5 hipotesis yang diajukan dapat diterima semua, kecuali H3 dan H5.

H1 : Menunjukkan bahwa *Efficiency* (Efisiensi) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H2 : Menunjukkan bahwa *System Availability* (Ketersediaan Sistem) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H3 : Menunjukkan bahwa *Fulfillment* (Pemenuhan Layanan) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H4 : Menunjukkan bahwa *Privacy* (Privasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

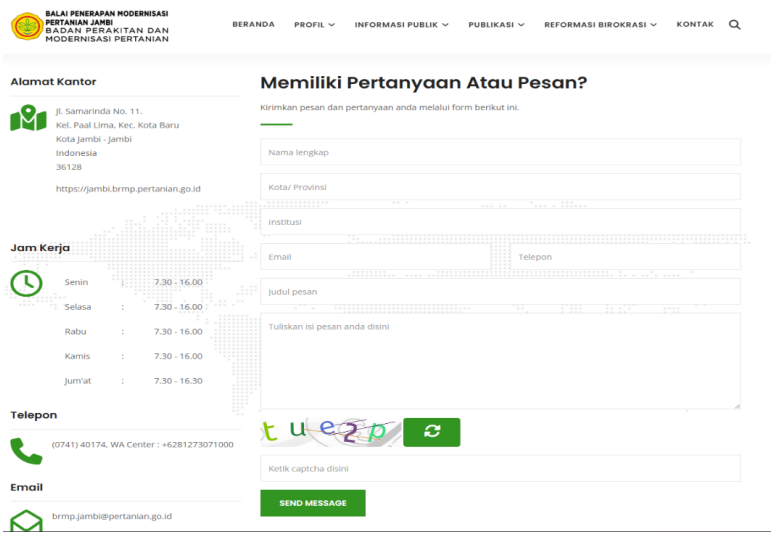
H5 : Menunjukkan bahwa *Responsiveness* (Daya Tanggap) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H6 : Menunjukkan bahwa *Compensation* (Kompensasi) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

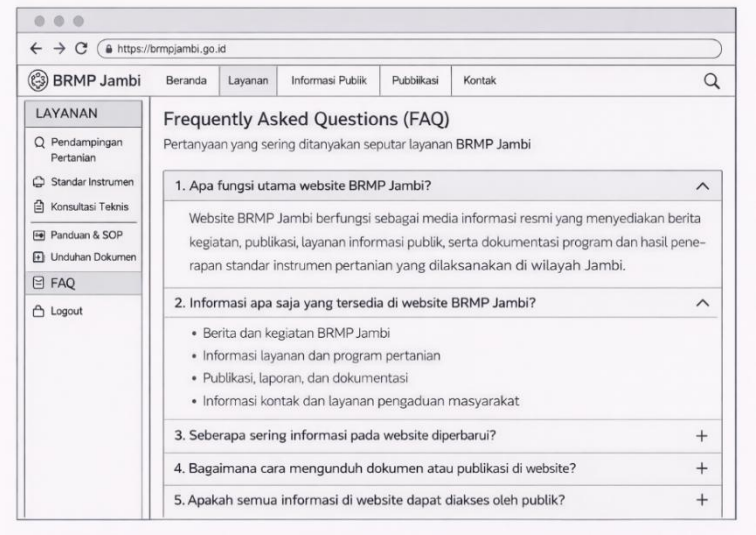
H7 : Menunjukkan bahwa *Contact* (Kontak) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

### 5.5.2 Rekomendasi Layanan

H3 : *Fulfillment*, Meskipun tidak berpengaruh signifikan, pihak pengelola tetap perlu meningkatkan kualitas pemenuhan layanan, seperti kejelasan informasi, kelengkapan konten, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna agar dapat meningkatkan nilai tambah *website*. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi *Fulfillment* (Pemenuhan Layanan) belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, diperlukan upaya perbaikan yang berfokus pada penyediaan informasi yang lebih jelas dan terstruktur. Salah satu rekomendasi yang dapat diterapkan adalah penambahan fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ) pada *website* BRMP Jambi. Berikut Tampilan asli *website* dan tampilan yang direkomendasikan untuk *website* BRMP jambi.




Gambar 5.9 menunjukkan tampilan *website* asli BRMP Jambi yang menyediakan informasi kontak, jam kerja, serta formulir pengiriman pesan bagi pengguna. Pada halaman ini, pengguna dapat menyampaikan pertanyaan atau pesan melalui formulir yang tersedia dengan mengisi data yang diperlukan. Selain itu, website juga menampilkan informasi alamat kantor, nomor telepon, dan email sebagai sarana komunikasi. Namun, tampilan ini masih bersifat umum dan belum dilengkapi dengan fitur layanan informasi yang terstruktur, sehingga pengguna harus mencari informasi secara manual pada menu lain.




**Gambar 5. 10 Tampilan Rekomendasi Layanan Faq *Website* BRMP**

Gambar 5.10 menampilkan tampilan rekomendasi layanan FAQ pada *website* BRMP Jambi yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi. Fitur FAQ menyajikan daftar pertanyaan yang sering diajukan beserta jawaban yang disusun secara sistematis dan mudah dipahami. Informasi yang ditampilkan mencakup fungsi utama *website*, jenis layanan yang tersedia, cara mengakses dokumen, serta aksesibilitas informasi publik. Dengan adanya layanan FAQ ini, pengguna dapat memperoleh jawaban secara cepat tanpa harus menghubungi admin, sehingga dapat meningkatkan efisiensi layanan, kemudahan akses informasi, dan kepuasan pengguna.

H5 : *Responsiveness*, Walaupun tidak berpengaruh positif dan signifikan, peningkatan responsivitas tetap perlu dilakukan, seperti mempercepat respon terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna, guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.