

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan secara *online* melalui *google form* yang disebarakan kepada responden mulai dari tanggal 13 Desember 2025 sampai dengan tanggal 10 Januari 2026 dan didapat 385 responden pengguna website BKPSDMD Kota Jambi. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*) dan *software* yang digunakan adalah *SmartPLS* Versi 4.

5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, didapati 190 orang adalah Perempuan dan 195 orang adalah Laki-Laki, maka pengguna website *BKPSDMD Kota Jambi* ini didominasi oleh Perempuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini:

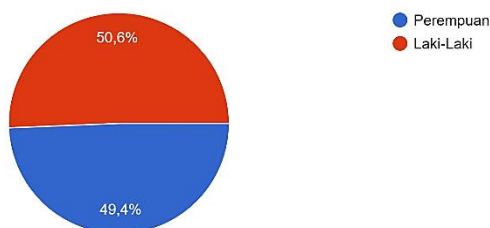
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Perentase (%)
Laki-laki	195	50,6%
Perempuan	190	49,4%
Jumlah	385	100%

Berdasarkan tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden adalah jenis kelamin laki-laki dengan jumlah responden 195 dengan persentase 50,6% sedangkan responden perempuan sebanyak 190 dengan

persentase 49,4%.

Jenis Kelamin
385 jawaban



Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada gambar 5.1 diatas dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin laki-laki berjumlah 195 orang (50,6%) dan perempuan berjumlah 190 (49,4%).

5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

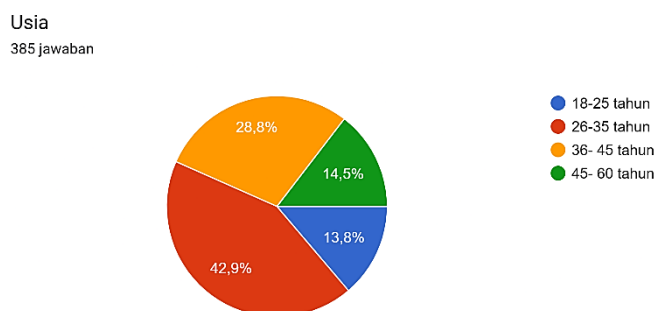
Berdasarkan data yang telah diperoleh dan dikumpulkan dari kuesioner yang telah disebarakan melalui *Google Form*, maka dapat diperoleh data kuesioner berdasarkan usia sebagaimana ditunjukan pada tabel 5.2 dibawah ini:

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
18-25 Tahun	53	13,8%
26-35 Tahun	165	42,9%
36-45 Tahun	111	28,8%
45-60 Tahun	56	14,5%
Jumlah	385	100%

Pada tabel 5.2 diatas menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak dengan berdasarkan umur yaitu dengan rentan umur 18-28 Tahun dengan jumlah responden

53 responden dengan persentase 13,8%, pada rentan umur dibawah 26-35 Tahun jumlah 165 responden dengan persentase 42,9%, pada rentan umur 36-45 Tahun jumlah 111 responden dengan persentase 28,8%, dan pada rentan umur 45-60 tahun jumlah 56 responden dengan persentase 14,5%.



Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

Pada gambar 5.2 diatas dapat disimpulkan bahwa frekuensi terbanyak dengan berdasarkan umur yaitu dengan rentan umur 26-35 Tahun jumlah 144 responden dengan persentase 37,7%.

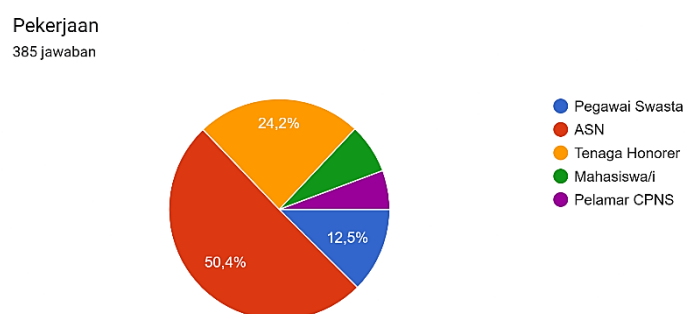
5.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang menggunakan website BKPSDMD Kota Jambi yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai Swasta	48	12,5%
ASN	194	50,4%
Tenaga Honorer	43	24,2%
Mahasiswa/i	28	7,3%
Pelamar CPNS	22	5,7%
Jumlah	385	100%

Berdasarkan tabel dan gambar 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan pekerjaan rata-rata dari ASN jumlah 194 responden dengan persentase 50,4% dan responden paling sedikit ditemukan yaitu pada Pelamar CPNS jumlah 22 responden dengan persentase 5,7%.



Gambar 5.3 Diagram Responden Pekerjaan Responden

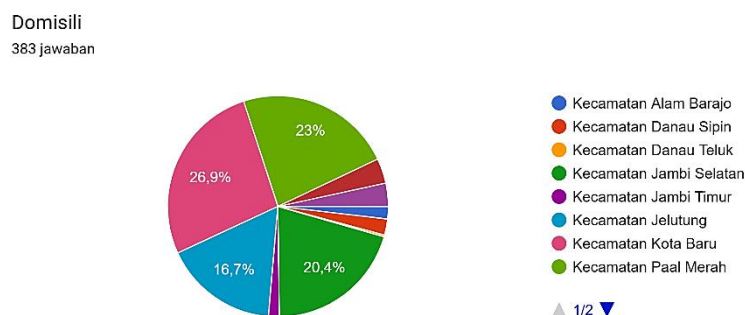
5.2.4 Responden Berdasarkan Domisili

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa domisili responden yang menggunakan website BKPSDMD Kota Jambi yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase (%)
Kecamatan Alam Barajo	7	1,8%
Kecamatan Danau Sipin	9	2,3%
Kecamatan Danau Teluk	1	0,3%
Kecamatan Jambi Selatan	78	20,4%
Kecamatan Jambi Timur	6	1,6%
Kecamatan Jelutung	64	16,7%
Kecamatan Kota Baru	103	26,9%
Kecamatan Paal Merah	88	23%
Kecamatan Pasar Jambi	14	3,7%
Kecamatan Pelayangan	0	0%
Kecamatan Telanai	13	4,4%
Jumlah	385	100%

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden berdasarkan domisili rata-rata dari kecamatan Kota Baru jumlah 103 responden dengan persentase 26,9.



Gambar 5.4 Diagram Lingkaran Domisili Responden

5.2.5 Responden Berdasarkan Pengguna Website BKPSDMD Kota Jambi

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pengguna website BKPSDMD Kota Jambi yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.5 Responden Pengguna Website BKPSDMD

Jenis pernyataan	Jumlah	Persentase (%)
Ya	385	100%
Tidak	0	0%
Jumlah	385	100%

Pada tabel 5.5 diatas menunjukkan frekuensi responden berdasarkan pernyataan menggunakan website BKPSDMD Kota Jambi menunjukkan bahwa sebanyak 385 responden menggunakan website BKPSDMD Kota Jambi.



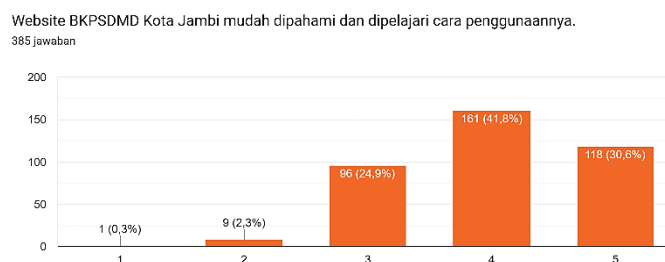
Gambar 5.5 Diagram Lingkaran Pengguna Website BKPSDMD Kota Jambi

Berdasarkan gambar 5.5 diatas dapat disimpulkan dari 385 sampel semuanya menggunakan website BKPSDMD Kota Jambi dengan persentasi 100%.

5.3 HASIL UJI DATA RESPONDEN

5.3.1 Hasil Perhitungan Variabel *Usability*

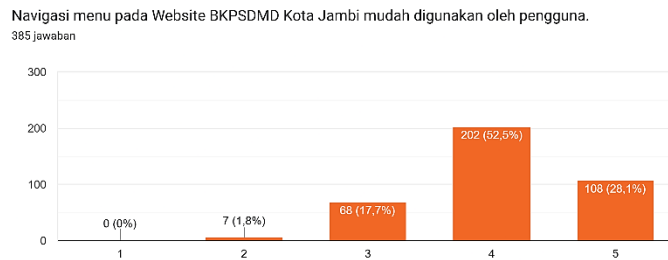
Pada variabel ini terdiri dari 5 pertanyaan yang berkaitan dengan *Usability* atau kegunaan yang terdapat pada website *BKPSDMD Kota Jambi*. Hasil perhitungan dari masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini sebagai berikut:



Gambar 5.6 Hasil Perhitungan X1.1 *Usability*

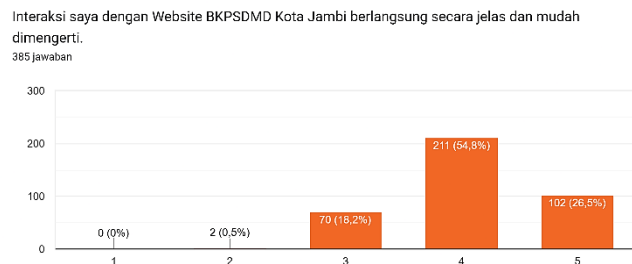
Pada Gambar 5.6 di atas dapat di lihat bahwa untuk pernyataan X1.1 menunjukkan presentase sebesar 30,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju,

41,8% memilih Setuju, 24,9% memilih Netral, 2,3% memilih Tidak Setuju, dan 0,3% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X1.1 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.



Gambar 5.7 Hasil Perhitungan X1.2 Usability

Pada Gambar 5.7 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan X1.2 menunjukkan presentase sebesar 28,1% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 52,5% memilih Setuju, 17,7% memilih Netral, 1,8% memilih Tidak Setuju, dan 0% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X1.2 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

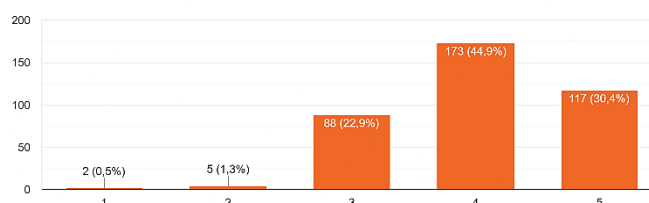


Gambar 5.8 Hasil Perhitungan X1.3 Usability

Pada Gambar 5.8 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan X1.3 menunjukkan presentase sebesar 26,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 54,8% memilih Setuju, 18,2% memilih Netral, 0,5% memilih Tidak Setuju, dan 0%

memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X1.3 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

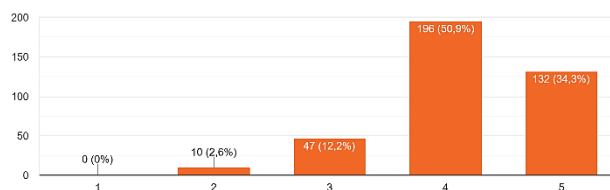
Tampilan antarmuka Website BKPSDMD Kota Jambi menarik dan nyaman untuk dilihat.
385 jawaban



Gambar 5.9 Hasil Perhitungan X1.4 Usability

Pada Gambar 5.9 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan X1.4 menunjukkan presentase sebesar 30,4% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 44,9% memilih Setuju, 22,9% memilih Netral, 1,3% memilih Tidak Setuju, dan 0,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X1.4 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

Website BKPSDMD Kota Jambi mudah diakses serta memberikan respons yang baik saat digunakan.
385 jawaban

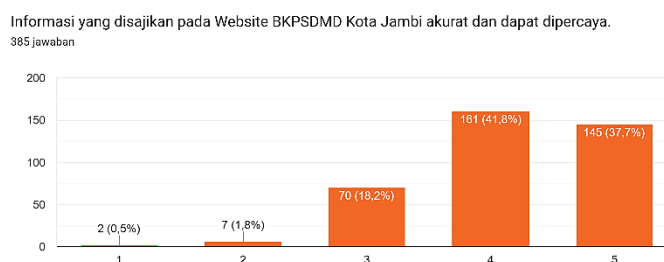


Gambar 5.10 Hasil Perhitungan X1.5 Usability

Pada Gambar 5.10 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan X1.5 menunjukkan presentase sebesar 34,3% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 50,9% memilih Setuju, 12,2% memilih Netral, 2,6% memilih Tidak Setuju, dan 0% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X1.5 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

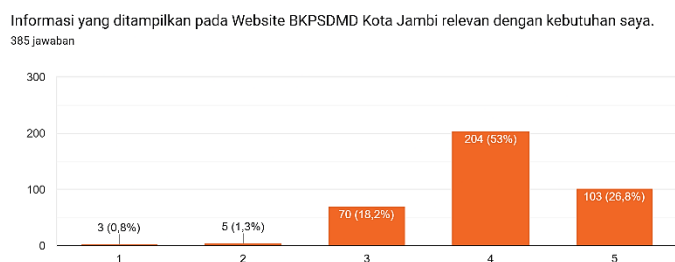
5.3.2 Hasil Perhitungan Variabel *Information Quality*

Pada variabel ini terdiri dari 5 pernyataan yang berkaitan dengan *Information Quality* atau kualitas informasi yang terdapat pada website *BKPSDMD Kota Jambi*. Hasil perhitungan dari masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5.11 Hasil Perhitungan X2.1 *Information Quality*

Pada Gambar 5.11 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan X2.1 menunjukkan presentase sebesar 37,7% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 41,8% memilih Setuju, 18,2% memilih Netral, 1,8% memilih Tidak Setuju, dan 0,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X2.1 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

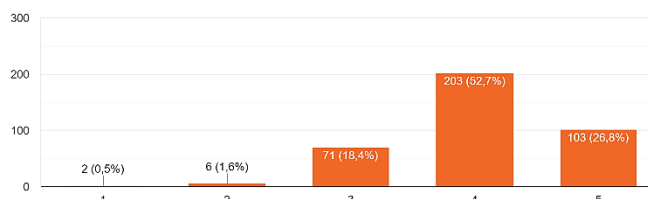


Gambar 5.12 Hasil Perhitungan X2.2 *Information Quality*

Pada Gambar 5.12 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan X2.2 menunjukkan presentase sebesar 26,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju,

53% memilih Setuju, 18,2% memilih Netral, 1,3% memilih Tidak Setuju, dan 0,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X2.2 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

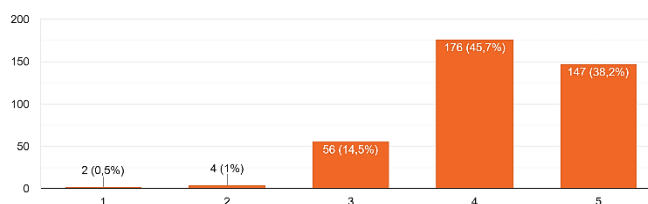
Informasi pada Website BKPSDMD Kota Jambi mudah dipahami oleh pengguna.
385 jawaban



Gambar 5.13 Hasil Perhitungan X2.3 *Information Quality*

Pada Gambar 5.13 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan X2.3 menunjukkan presentase sebesar 26,8% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 52,7% memilih Setuju, 18,4% memilih Netral, 1,6% memilih Tidak Setuju, dan 0,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X2.3 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

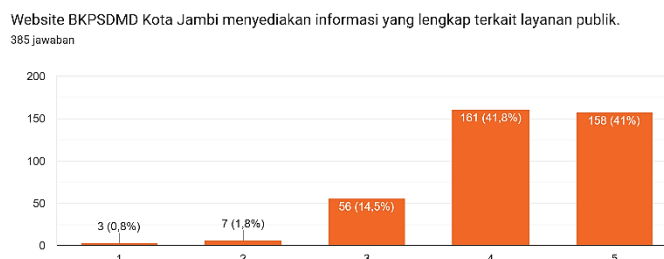
Website BKPSDMD Kota Jambi menyediakan informasi yang lengkap terkait layanan publik.
385 jawaban



Gambar 5.14 Hasil Perhitungan X2.4 *Information Quality*

Pada Gambar 5.14 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan X2.4 menunjukkan presentase sebesar 38,2% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 45,7% memilih Setuju, 14,5% memilih Netral, 1% memilih Tidak Setuju, dan 0,5% memilih Sangat Tidak Setuju.

memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X2.4 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

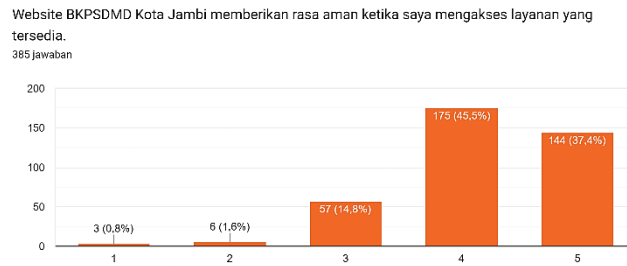


Gambar 5.15 Hasil Perhitungan X2.5 *Information Quality*

Pada Gambar 5.15 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan X2.5 menunjukkan presentase sebesar 41% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 41,8% memilih Setuju, 14,5% memilih Netral, 1,8% memilih Tidak Setuju, dan 0,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X2.5 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

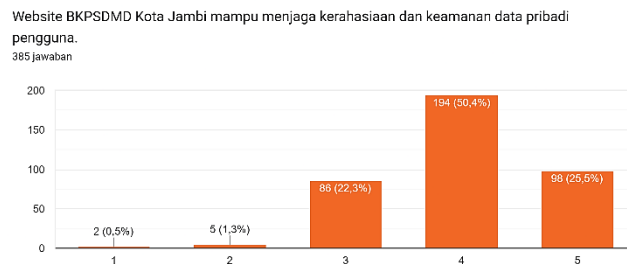
5.3.3 Hasil Perhitungan Variabel *Service Interaction Quality*

Pada variabel ini terdiri dari 5 pernyataan yang berkaitan dengan *Service Interaction Quality* atau kualitas interaksi layanan yang terdapat pada website *BKPSDMD Kota Jambi*. Hasil perhitungan dari masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5.16 Hasil Perhitungan X3.1 Service *Interaction Quality*

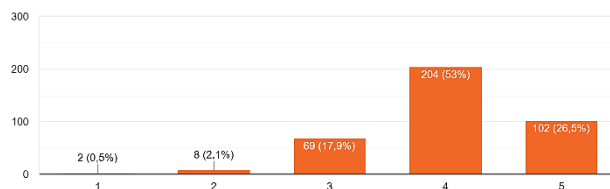
Pada Gambar 5.16 di atas dapat dilihat bahwa untuk pertanyaan X3.1 menunjukkan presentase sebesar 37,4% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 45,5% memilih Setuju, 14,8% memilih Netral, 1,6% memilih Tidak Setuju, dan 0,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X3.1 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.



Gambar 5.17 Hasil Perhitungan X3.2 Service *Interaction Quality*

Pada Gambar 5.17 di atas dapat dilihat bahwa untuk pertanyaan X3.2 menunjukkan presentase sebesar 25,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 50,4% memilih Setuju, 22,3% memilih Netral, 1,3% memilih Tidak Setuju, dan 0,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X3.2 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

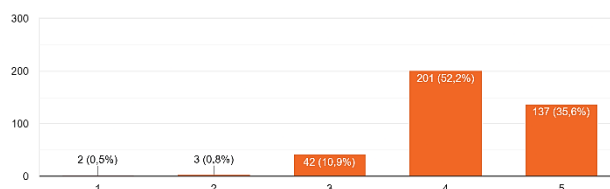
Website BKPSDMD Kota Jambi memberikan respons yang memadai ketika terjadi kendala atau kesalahan penggunaan.
385 jawaban



Gambar 5.18 Hasil Perhitungan X3.3 *Service Interaction Quality*

Pada Gambar 5.18 di atas dapat dilihat bahwa untuk pertanyaan X3.3 menunjukkan presentase sebesar 26,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 53% memilih Setuju, 17,9% memilih Netral, 2,1% memilih Tidak Setuju, dan 0,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X3.3 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

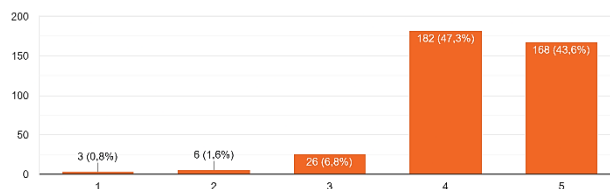
Website BKPSDMD Kota Jambi menyediakan fasilitas bantuan atau kontak layanan yang dapat diandalkan.
385 jawaban



Gambar 5.19 Hasil Perhitungan X3.4 *Service Interaction Quality*

Pada Gambar 5.19 di atas dapat dilihat bahwa untuk pertanyaan X3.4 menunjukkan presentase sebesar 35,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 52,2% memilih Setuju, 10,9% memilih Netral, 0,8% memilih Tidak Setuju, dan 0,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X3.4 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

Website BKPSDMD Kota Jambi memudahkan saya dalam berinteraksi dengan layanan yang disediakan.
385 jawaban



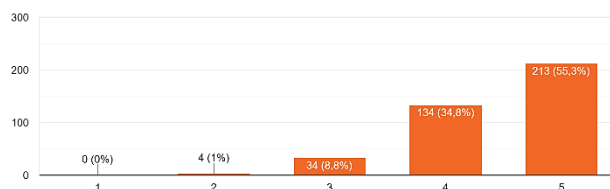
Gambar 5.20 Hasil Perhitungan X3.5 *Service Interaction Quality*

Pada Gambar 5.20 di atas dapat dilihat bahwa untuk pertanyaan X3.5 menunjukkan presentase sebesar 43,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 47,3% memilih Setuju, 6,8% memilih Netral, 1,6% memilih Tidak Setuju, dan 0,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan X3.5 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

5.3.4 Hasil Perhitungan Variabel *User Satisfaction*

Pada variabel ini terdiri dari 5 pernyataan yang berkaitan dengan *User Satisfaction* atau kepuasan pengguna yang terdapat pada website *BKPSDMD Kota Jambi*. Hasil perhitungan dari masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada gambar berikut:

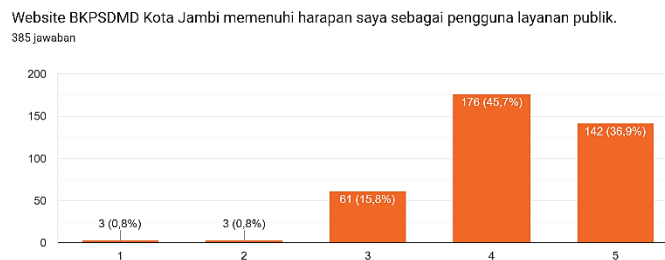
Saya merasa puas menggunakan Website BKPSDMD Kota Jambi untuk memperoleh informasi dan layanan.
385 jawaban



Gambar 5. 21 Hasil Perhitungan Y1.1 *User Satisfaction*

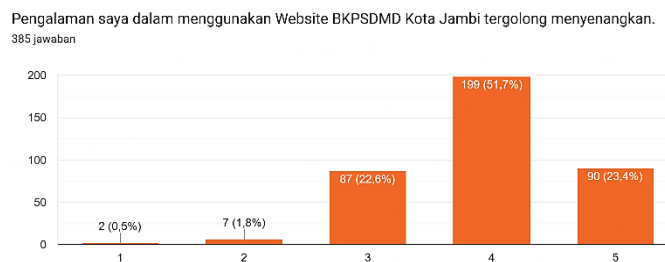
Pada Gambar 5.21 di atas dapat dilihat bahwa untuk pertanyaan Y1.1 menunjukkan presentase sebesar 55,3% responden memilih jawaban Sangat Setuju,

34,8% memilih Setuju, 8,8% memilih Netral, 1% memilih Tidak Setuju, dan 0% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan Y1.1 ini pengguna dominan memilih sangat setuju dengan pernyataannya.



Gambar 5.22 Hasil Perhitungan Y1.2 *User Satisfaction*

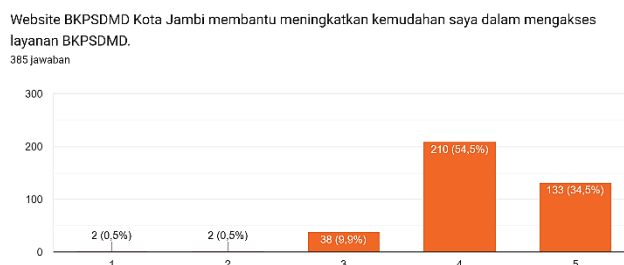
Pada Gambar 5.22 di atas dapat dilihat bahwa untuk pertanyaan Y1.2 menunjukkan presentase sebesar 36,9% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 45,7% memilih Setuju, 15,8% memilih Netral, 0,8% memilih Tidak Setuju, dan 0,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan Y1.2 ini pengguna dominan memilih sangat setuju dengan pernyataannya.



Gambar 5.23 Hasil Perhitungan Y1.3 *User Satisfaction*

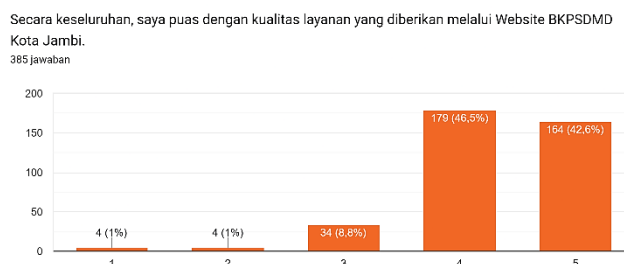
Pada Gambar 5.23 di atas dapat dilihat bahwa untuk pertanyaan Y1.3 menunjukkan presentase sebesar 23,4% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 51,7% memilih Setuju, 22,6% memilih Netral, 1,8% memilih Tidak Setuju, dan 0,5% memilih Sangat Tidak Setuju.

0,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan Y1.3 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.



Gambar 5.24 Hasil Perhitungan Y1.4 User Satisfaction

Pada Gambar 5.24 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan Y1.4 menunjukkan presentase sebesar 34,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 54,5% memilih Setuju, 9,9% memilih Netral, 0,5% memilih Tidak Setuju, dan 0,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan Y1.4 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.



Gambar 5.25 Hasil Perhitungan Y1.5 User Satisfaction

Pada Gambar 5.25 di atas dapat di lihat bahwa untuk pertanyaan Y1.5 menunjukkan presentase sebesar 42,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 46,5% memilih Setuju, 8,8% memilih Netral, 1% memilih Tidak Setuju, dan 1% memilih Sangat Tidak Setuju. Dapat disimpulkan untuk pernyataan Y1.5 ini pengguna dominan memilih setuju dengan pernyataannya.

5.4 HASIL UJI INSTRUMEN PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebarkan kepada responden guna menggali persepsi serta pengalaman mereka. Pengujian data dilakukan dengan metode *Structural Equation Model* (SEM), sedangkan uji validitas dan reliabilitas dianalisis menggunakan aplikasi *SmartPLS 4*.

5.4.1 Model Pengukuran *Outer Model*

Model pengukuran atau *outer model* digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Model ini ditujukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi standar lulus uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas yaitu pengujian yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur.

5.4.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk membuktikan ketepatan butir-butir soal dalam instrument penelitian dan mengukur kejelasan kerangka dalam sebuah penelitian. Instrumen yang akan dipakai dalam penelitian haruslah sudah dinyatakan valid dan reliabel. Indikator dalam setiap instrument dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel [52]. Dengan demikian, suatu instrumen dapat dikatakan baik apabila memiliki tingkat validitas yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

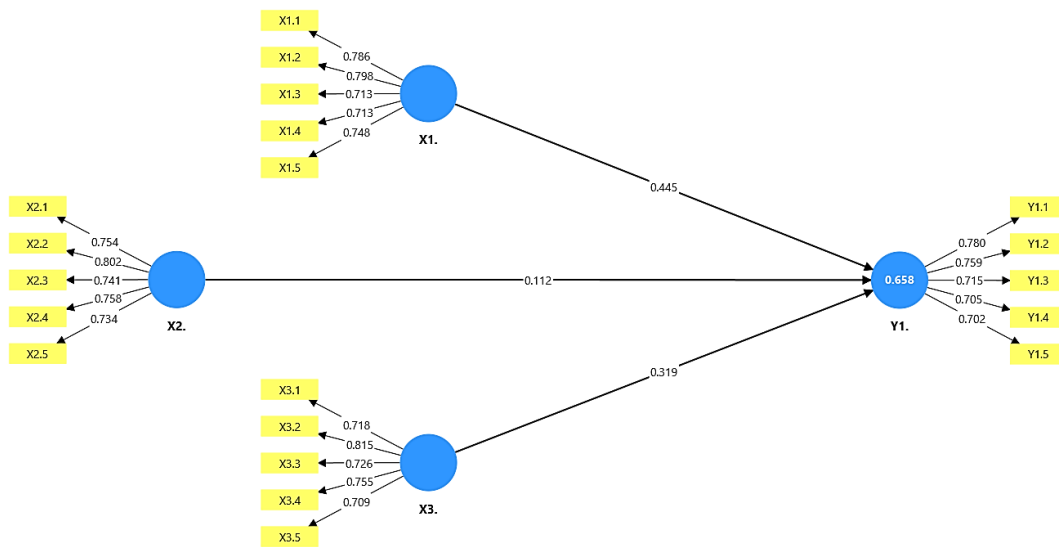
Dalam pelaksanaan uji validitas, evaluasi dilakukan terhadap *construct validity* melalui dua pendekatan, yaitu validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*). Penelitian ini menggunakan

instrumen berupa kuesioner yang telah memenuhi validitas konstruk. Validitas konstruk tersebut terdiri atas validitas konvergen dan validitas diskriminan, yang masing-masing dijelaskan secara lebih rinci pada bagian berikut :

1. Uji Validitas Konvergen (*Confergent Validity*)

Convergent Validity digunakan untuk mengukur validitas indikator reflektif sebagai pengukur suatu variabel, yang dilihat dari nilai *outer loading* masing-masing indikator. Validitas konvergen menunjukkan sejauh mana suatu indikator berkorelasi positif dengan indikator lain yang mengukur konstruk yang sama. Indikator pada konstruk reflektif seharusnya memiliki tingkat konvergensi yang tinggi [53].

Pengujian validitas konvergen dilakukan melalui nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai *outer loading* yang baik adalah $\geq 0,7$, sedangkan nilai AVE yang memenuhi kriteria adalah $> 0,5$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari setengah varians indikator-indikatornya.



Gambar 5.26 Model Output *Grapichal*

Berikut hasil kolerasi antara indicator dengan konstruknya menunjukkan nilai *Outer Loading* :

Tabel 5.6 *Outer Loadings*

	X1.	X2.	X3.	Y1.
X1.1	0.786			
X1.2	0.798			
X1.3	0.713			
X1.4	0.713			
X1.5	0.748			
X2.1		0.754		
X2.2		0.802		
X2.3		0.741		
X2.4		0.758		
X2.5		0.734		
X3.1			0.718	
X3.2			0.815	
X3.3			0.726	
X3.4			0.755	
X3.5			0.709	
Y1.1				0.780
Y1.2				0.759
Y1.3				0.715
Y1.4				0.705
Y1.5				0.702

Berdasarkan pada tabel 5.6 diatas dapat disimpulkan bahwa semua nilai *Outer Loadings* sudah melebihi angka $> 0,7$ sehingga tidak ada lagi indikator yang perlu dihapus untuk semua variabel. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan semua indikator sudah memenuhi standar uji validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan dievaluasi berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE), *Fornell-Larcker Criterion*, serta nilai *Cross Loadings* dari masing-masing konstruk. Nilai minimum yang disyaratkan untuk AVE adalah sebesar 0,5. Apabila suatu variabel memiliki nilai AVE di bawah 0,5, maka hal tersebut menunjukkan bahwa varians kesalahan lebih besar dibandingkan varians indikator, sehingga variabel tersebut dinyatakan tidak memadai dan tidak valid. Berikut tabel *Average Variance Extracted* (AVE):

Tabel 5.7 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average variance extracted</i> (AVE)
X1 <i>Usability</i>	0.566
X2 <i>Information Quality</i>	0.575
X3 <i>Service Interaction Quality</i>	0.556
Y1 <i>User Satisfaction</i>	0.537

Analisis dengan menggunakan *software* SmartPLS Versi 4 dapat menyertakan grafik *SmartPLS*. *SmartPLS* memberi indikasi dari warna grafik nilai bewarna hijau (dapat ditoleransi). Analisis grafik dapat dilihat pada gambar 5.7.



Gambar 5.27 Grafik *Average Variance Extracted*

Dari gambar 5.27 diatas dapat dilihat bahwa semua indikator AVE bernilai $> 0,5$ sehingga semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan tidak ada yang perlu dieliminasi. Validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Larcker Criterion* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya.

Tabel 5.8 *Fornell-Lacker Criterion*

Variabel	X1	X2	X3	Y1
<i>Usability</i>	0.752			
<i>Information Quality</i>	0.686	0.758		
<i>Service Interaction Quality</i>	0.781	0.782	0.746	
<i>User Satisfaction</i>	0.771	0.667	0.754	0.733

Pada tabel 5.8 *Fornell-Lacker Criterion* dapat dijelaskan bahwa nilai yang tertinggi dengan variabel *Information Quality* (0.758), *Usability* (0.752), *Service Interaction Quality* (0.746), dan *User Satisfaction* (0.733).

Berdasarkan tabel 5.8 terlihat bahwa nilai *Fornell-Lacker Criterion*

menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE seluruh variabel $> 0,7$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel laten yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai validitas diskriminan yang baik.

Tabel 5.9 Cross Loadings

	<i>Usability</i>	<i>Information Quality</i>	<i>Service Interaction Quality</i>	<i>User Satisfaction</i>
X1.1	0.786	0.549	0.623	0.620
X1.2	0.798	0.592	0.644	0.625
X1.3	0.713	0.455	0.528	0.575
X1.4	0.713	0.504	0.559	0.516
X1.5	0.748	0.476	0.576	0.554
X2.1	0.462	0.754	0.548	0.422
X2.2	0.563	0.802	0.612	0.536
X2.3	0.519	0.741	0.602	0.563
X2.4	0.528	0.758	0.569	0.488
X2.5	0.518	0.734	0.625	0.496
X3.1	0.507	0.530	0.718	0.505
X3.2	0.647	0.616	0.815	0.616
X3.3	0.607	0.581	0.726	0.581
X3.4	0.623	0.534	0.755	0.539
X3.5	0.515	0.648	0.709	0.559
Y1.1	0.578	0.550	0.620	0.780
Y1.2	0.574	0.502	0.559	0.759
Y1.3	0.510	0.449	0.543	0.715
Y1.4	0.612	0.544	0.530	0.705
Y1.5	0.544	0.384	0.504	0.702

Pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai setiap indikator-indikator variabel $> 0,7$. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel laten sudah memiliki validitas diskriminan yang baik dari indikator blok lainnya.

5.4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM menggunakan

SmartPLS, reliabilitas konstruk reflektif diukur melalui nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *Composite Reliability* lebih dari 0,7 untuk penelitian konfirmatori, sedangkan nilai 0,6–0,7 masih dapat diterima untuk penelitian eksploratori. Uji reliabilitas tidak dapat diterapkan pada model formatif karena indikator-indikatornya bersifat independen dan tidak saling berkorelasi.

1. *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Untuk menguji tingkat reliabilitas maka evaluasi terhadap nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel yang terdapat dalam instrumen penelitian. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* yang berada diatas 0,7 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variable.

Tabel 5.10 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	Keterangan
(X1) Usability	0.808	0.812	<i>Reliabel</i>
(X2) Information Quality	0.815	0.818	<i>Reliabel</i>
(X3) Service Interaction Quality	0.799	0.803	<i>Reliabel</i>
(Y1) User Satisfaction	0.784	0.786	<i>Reliabel</i>

Pada tabel 5.10 reliabilitas dapat disimpulkan bahwa nilai *Composite Reliability* pada variabel *Usability* (0.812), *Information Quality* (0.818), *Service Interaction Quality* (0.803), dan *User Satisfaction* (0.786) telah berada diatas 0,7 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan Reliable dan memenuhi kriteria.

Nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel 5.10 juga menunjukkan bahwa nilai

Cronbach's Alpha pada variabel *Usability* (0.808), *Information Quality* (0.815), *Service Interaction Quality* (0.799), dan *User Satisfaction* (0.784) berada diatas 0,7 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan *Reliable* dan juga telah memenuhi kriteria.

Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* memiliki reliabilitas yang sudah sesuai dari batas minimum dan dapat diterima.

5.5 HASIL UJI INSTRUMEN STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Model struktural atau *Inner model* menggambarkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk yang dibangun berdasarkan substansi teori. *Inner model* merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Rangkaian uji dalam model struktural atau *Inner Model* adalah menghitung nilai R-Squares [54].

5.5.1 Nilai R-Square

Evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square, yang menjelaskan tingkatan pengaruh variabel eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen. Terdapat 3 klasifikasi model dilihat dari nilai R-Square nya yaitu kuat atau substansial (0.67), moderat (0.33-0.66), dan lemah (0.190.31).

Tabel 5.11 R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
(Y) <i>User Satisfaction</i>	0.658	0.655

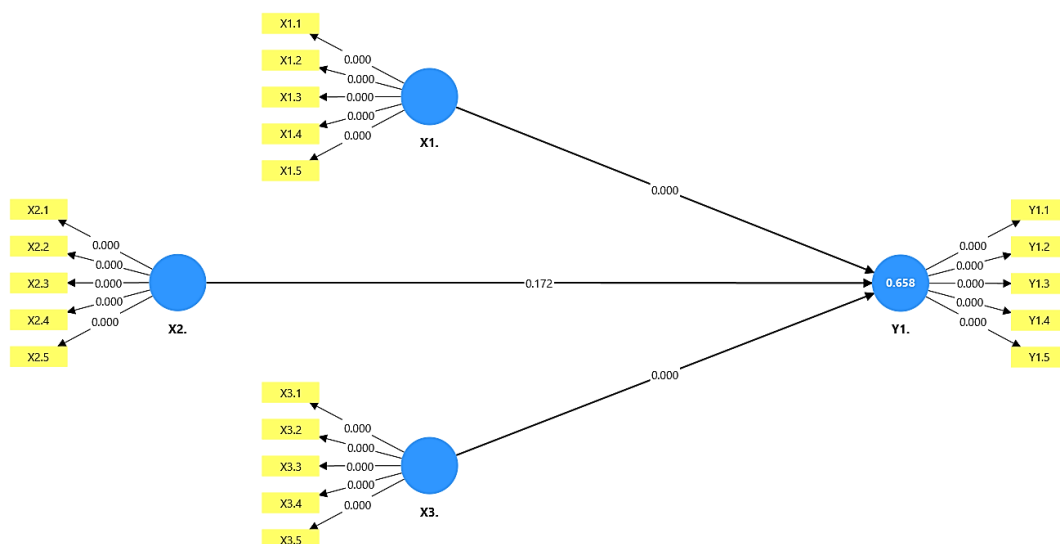
Berdasarkan Tabel 5.11, nilai *R-Square* yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS sebesar 0,660. Hal ini menunjukkan

bahwa variabel *User Satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dalam metode *Webqual 4.0*, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, sebesar 81,3%. Sementara itu, sebesar 18,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Nilai *R-Square* tersebut mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki tingkat pengaruh yang sedang (*moderat*), sehingga variabel-variabel dalam *Webqual 4.0* mampu menjelaskan kepuasan pengguna secara signifikan.

1.5.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan menggunakan SmartPLS dengan metode bootstrapping terhadap sampel. Tujuan dari uji hipotesis ini adalah untuk mengevaluasi apakah hubungan antara variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) signifikan atau tidak.



Gambar 5.28 Output Bootstrapping

Dalam penelitian ini terdapat empat hipotesis yang dikembangkan berdasarkan kerangka teori serta hasil penelitian terdahulu dengan menggunakan

metode *WebQual* 4.0. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction*.

Kriteria pengujian hipotesis didasarkan pada nilai *Original Sample*, di mana nilai positif menunjukkan adanya pengaruh searah antara variabel independen dan variabel dependen, sedangkan nilai negatif menunjukkan pengaruh yang berlawanan arah. Suatu hipotesis dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* > 1,96 dan nilai probabilitas atau signifikansi (*p-value*) < 0,05[55].

Tabel 5.12 Uji Hipotesis

Hubungan	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
X1 -> Y	0.445	7.397	0.000	Diterima
X2 -> Y	0.112	1.366	0.172	Ditolak
X3 -> Y	0.319	4.322	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.12 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian **H1** yaitu *Usability* ke *User Satisfaction* menunjukkan dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai *Original Sampel* 0.445 (Positif) nilai *T-Statistic* 7.397 > 1,96 dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0.05, sehingga H1 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa kegunaan yang diberikan oleh website BKPSDMD Kota Jambi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Kurnia Ramadhani, Wahyudin [35].
2. Pengujian **H2** yaitu *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

menunjukkan bahwa hasil pengolahan data diperoleh nilai *Original Sampel* sebesar 0,112 yang menunjukkan arah hubungan positif. Namun, nilai *T-Statistic* sebesar 1,366 <1,96 dan nilai *P-Values* sebesar 0,172 >0,05, sehingga H2 pada penelitian ini **ditolak**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh website BKPSDM Kota Jambi **berpengaruh positif namun tidak signifikan** terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun informasi yang disajikan cenderung mendukung kepuasan pengguna, pengaruh tersebut belum cukup kuat secara statistik. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indah Purwandani, Nurfia Oktaviani Syamsiah [3].

3. Pengujian **H3** yaitu *Service Interaction Quality* ke *User Satisfaction* menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Original Sampel* 0.319 (Positif), nilai *T-Statistic* 4.322 >1,96 dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0.000 <0,05, sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi layanan yang diberikan oleh website BKPSDMD Kota Jambi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil dalam penelitian ini sangat relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Teguh Prisma Herliana [41].

Kesimpulan dari pembahasan mengenai hipotesis diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.13 Hubungan Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Hasil
H1	<i>Usability</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .	Diterima
H2	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .	Ditolak
H3	<i>Service Interaction Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .	Diterima

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada website BKPSDM Kota Jambi menggunakan metode *Webqual 4.0*, diperoleh hasil bahwa tidak seluruh hipotesis penelitian diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Usability* (H1) dan *Service Interaction Quality* (H3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, sedangkan *Information Quality* (H2) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna website BKPSDM Kota Jambi lebih dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kualitas interaksi layanan dibandingkan dengan kualitas informasi yang disajikan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak BKPSDM Kota Jambi dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis website. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. *Usability* (Kemudahan Penggunaan)

Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Usability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website BKPSDM Kota Jambi. Hal

ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pihak BKPSDM disarankan untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kemudahan penggunaan website, antara lain melalui penyederhanaan struktur menu, peningkatan kejelasan navigasi, serta perbaikan tampilan antarmuka agar pengguna dapat mengakses layanan dan informasi dengan lebih cepat dan mudah.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun informasi yang disajikan pada website BKPSDM Kota Jambi telah memberikan arah pengaruh yang positif, kualitas informasi tersebut belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pihak BKPSDM disarankan untuk meningkatkan kualitas informasi secara lebih optimal, seperti memastikan kelengkapan informasi, konsistensi pembaruan konten, kejelasan bahasa, serta kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna agar ke depannya kualitas informasi dapat memberikan pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)

Berdasarkan hasil pengujian, variabel *Service Interaction Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan pada website BKPSDM

Kota Jambi telah dirasakan baik oleh pengguna. Namun demikian, pihak BKPSDM tetap disarankan untuk terus meningkatkan kualitas interaksi layanan, seperti meningkatkan kecepatan respon sistem, memperjelas fitur layanan daring, serta memperkuat keamanan data pengguna guna meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan website.

