

## BAB V

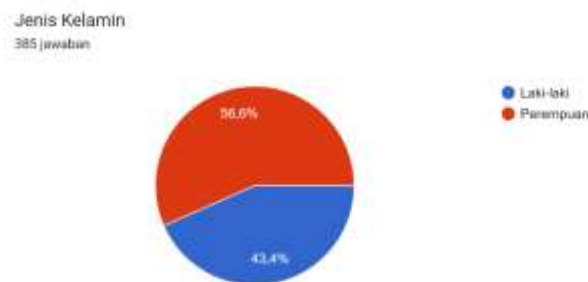
### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna Aplikasi myIM3 di Kecamatan Sungai Gelam. Dengan jumlah responden total responden yang berpartisipasi sebanyak 385 responden. Pengumpulan data kuesioner dilakukan secara *online* maupun *offline* menggunakan *Google Form* dengan total 12 pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner tersebut, yang telah disebar mulai tanggal 31 Desember 2025 – 21 Januari 2026. Adapun hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh terdiri dari berbagai jenis karakteristik responden yang dapat dilihat dibawah ini:

##### 5.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin pada pengguna Aplikasi myIM3 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 167 orang (43,4 %) dan responden yang paling banyak yaitu jenis kelamin perempuan 218 orang (56,6 %), seperti pada gambar 5.1 dan pada tabel 5.1.



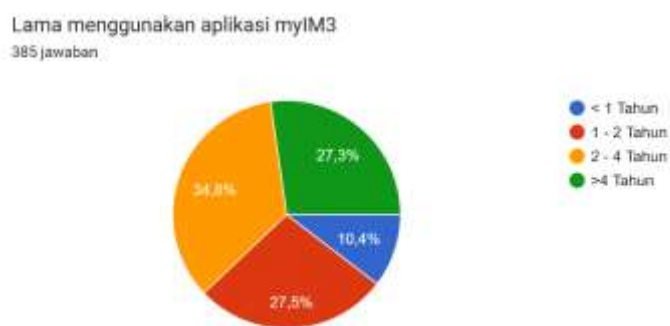
**Gambar 5. 1 Jenis Kelamin**

**Tabel 5. 1 Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah     | Persentase (%) |
|---------------|------------|----------------|
| Laki-laki     | 167        | 43,4 %         |
| Perempuan     | 218        | 56,6 %         |
| <b>Total</b>  | <b>385</b> | <b>100 %</b>   |

### 5.1.2 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan data yang telah disebarkan dan dikumpulkan, maka diperoleh data responden berdasarkan lama penggunaan aplikasi penggunaan aplikasi myIM3 yang dapat dilihat pada gambar 5.2 dan tabel 5.2.

**Gambar 5. 2 Lama Penggunaan Aplikasi****Tabel 5. 2 Lama Penggunaan Aplikasi**

| No           | Lama Penggunaan Aplikasi | Jumlah     | Persentase (%) |
|--------------|--------------------------|------------|----------------|
| 1            | <1 tahun                 | 40         | 10,4 %         |
| 2            | 1 – 2 ahun               | 106        | 27,5 %         |
| 3            | 2 – 4 tahun              | 134        | 34,8 %         |
| 4            | >4 tahun                 | 105        | 27,3 %         |
| <b>Total</b> |                          | <b>385</b> | <b>100%</b>    |

### 5.1.3 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Berdasarkan data yang telah disebarkan dan dikumpulkan, maka diperoleh data responden berdasarkan lama frekuensi penggunaan aplikasi myIM3 yang dapat dilihat pada gambar 5.3 dan tabel 5.3.



Gambar 5. 3 Frekuensi Penggunaan

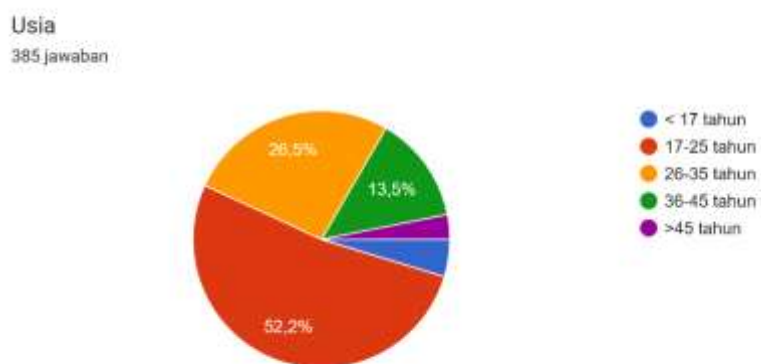
Tabel 5. 3 Frekuensi Penggunaan

| No           | Frekuensi Penggunaan Aplikasi myIM3 | Jumlah     | Persentase (%) |
|--------------|-------------------------------------|------------|----------------|
| 1            | Setiap hari                         | 55         | 14,3 %         |
| 2            | 2 – 3 kali seminggu                 | 87         | 22,6 %         |
| 3            | Seminggun sekali                    | 148        | 38,4 %         |
| 4            | Sebulan sekali                      | 95         | 24,7 %         |
| <b>Total</b> |                                     | <b>385</b> | <b>100%</b>    |

### 5.1.4 Karakteristik Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, diketahui bahwa jumlah responden dengan usia <17 tahun sebanyak 18 orang (4,7 %), responden dengan rentang usia 17 – 25 tahun sebanyak 201 orang (52,2 %), responden dengan rentang usia 26 – 35 tahun sebanyak 102 orang (26,5 %), responden dengan rentang usia 36 – 45 tahun sebanyak 52 orang

(13,5 %), responden dengan rentang usia >45 tahun sebanyak 12 orang (3,1 %) sebagaimana ditunjukkan pada gambar 5.4 dan tabel 5.4.



**Gambar 5. 4 Usia Responden**

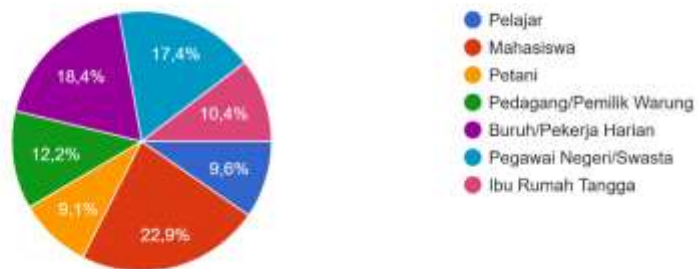
**Tabel 5. 4 Usia Responden**

| NO           | Usia          | Jumlah     | Persentase (%) |
|--------------|---------------|------------|----------------|
| 1            | <17 tahun     | 18         | 4,7 %          |
| 2            | 17 – 25 tahun | 201        | 52,2 %         |
| 3            | 26 – 35 tahun | 102        | 26,5 %         |
| 4            | 36 – 45 tahun | 52         | 13,5 %         |
| 5            | >45 tahun     | 12         | 3,1 %          |
| <b>Total</b> |               | <b>385</b> | <b>100%</b>    |

### 5.1.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini merupakan data responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada gambar 5.5 dan tabel 5.5.

Pekerjaan  
385 jawaban



**Gambar 5. 5 Pekerjaan**

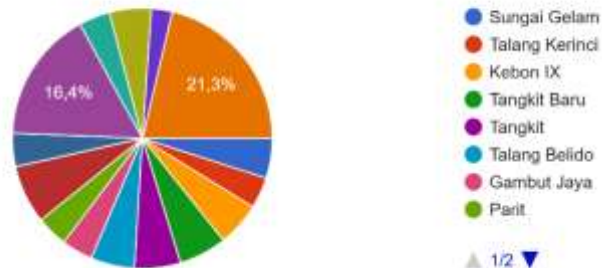
**Tabel 5. 5 Pekerjaan**

| Pekerjaan               | Jumlah     | Persentase (%) |
|-------------------------|------------|----------------|
| Pelajar                 | 37         | 9,6 %          |
| Mahasiswa               | 88         | 22,9 %         |
| Petani                  | 35         | 9,1 %          |
| Pedagang / pengusaha    | 47         | 12,2 %         |
| Buruh / karyawan        | 71         | 18,4 %         |
| Pegawai negeri / swasta | 67         | 17,4 %         |
| Ibu rumah tangga        | 40         | 10,4 %         |
| <b>Total</b>            | <b>385</b> | <b>100%</b>    |

#### 5.1.6 Karakteristik Berdasarkan Wilayah Desa

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan desa responden, dapat dilihat pada gambar 5.6 dan tabel 5.6.

Desa  
385 jawaban



Ladang Panjang  
Sumber Agung  
Petaling Jaya  
Mekar Jaya  
Mingkung Jaya  
Sida Mukti  
Trimulya Jaya

2/2

**Gambar 5. 6 Desa**

**Tabel 5. 6 Desa**

| Desa           | Jumlah | Persentase (%) |
|----------------|--------|----------------|
| Sungai Gelam   | 19     | 4,9 %          |
| Talang Kerinci | 15     | 3,9 %          |
| Kebon IX       | 21     | 5,5 %          |
| Tangkit Baru   | 23     | 6%             |
| Tangkit        | 22     | 5,7 %          |
| Talang Belido  | 21     | 5,5 %          |
| Gambut Jaya    | 15     | 3,9 %          |
| Parit          | 15     | 3,9 %          |
| Ladang Panjang | 28     | 7,3 %          |
| Sumber Agung   | 16     | 4,2 %          |
| Petaling Jaya  | 63     | 16,4 %         |
| Mekar Jaya     | 15     | 3,9 %          |
| Mingkung Jaya  | 20     | 5,2 %          |

|               |            |              |
|---------------|------------|--------------|
| Sido Mukti    | 10         | 2,6 %        |
| Trimulya Jaya | 82         | 21,3 %       |
| <b>Total</b>  | <b>385</b> | <b>100 %</b> |

## 5.2 MODEL PENGUKURAN (*MEASUREMENT MODEL*)

Proses evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi standar dan telah lulus uji validitas dan reliabilitas. Jika model pengukuran valid dan reliabel, tahap selanjutnya dapat dimulai; jika tidak, diagram jalur harus dibangun kembali.

### 5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan validitas sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaannya dapat menunjukkan suatu hal yang akan diukur olehnya, sehingga dianggap valid [84].

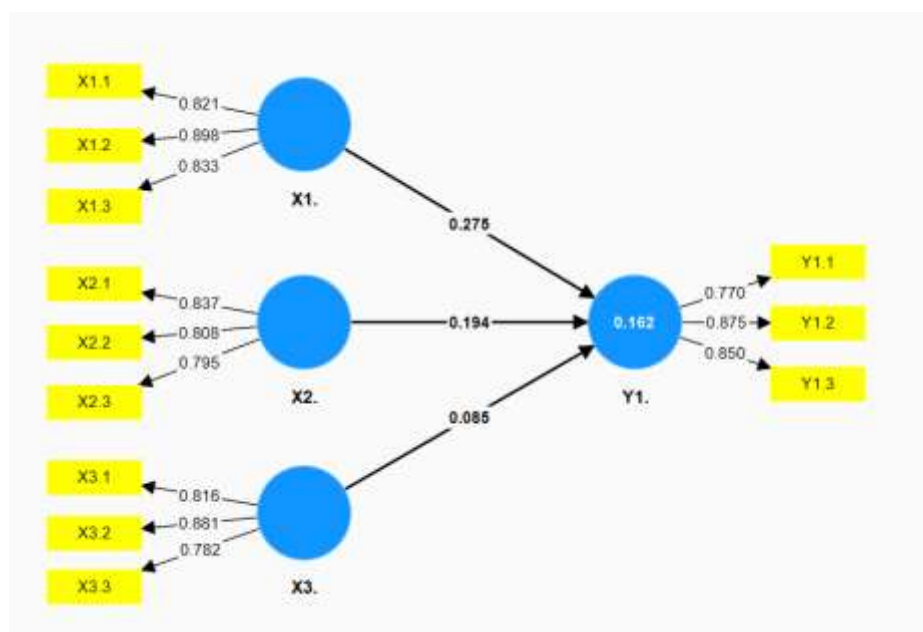
Melakukan uji validitas yang terdiri dari *Loading Factor* faktor, AVE, *Fornell Lacker*, dan *Cross Loading*. Langkah untuk melihat hasil dari uji *loading Factor*, pilih menu *outer loading*, dan kemudian pilih menu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil dari kriteria *Fornell Lacker* dan penambahan lintasan. Hasil uji validasi penelitian ini dijelaskan di sini. uji *Fornell Lacker Criterion* dan *Cross loading*. Berikut adalah penjelasan dari hasil uji validasi penelitian ini.

#### 1. Validitas Konvergen ( *Convergent Validity* )

*Convergent Validity* adalah metrik yang digunakan untuk menentukan seberapa besar korelasi yang ada antara konstruk dan variabel laten. Semakin besar

korelasi, semakin valid datanya. *Standardized loading factor* menunjukkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstruknya. Ini digunakan untuk menilai *convergent validity* dari pemeriksaan individual item reliabilitas. Jika nilai korelasi lebih besar dari 0.7, maka korelasi dianggap valid [62].

Nilai *Loading factor* (LF) adalah nilai yang dimiliki oleh setiap indikator untuk mengukur variabel yang bersangkutan. Semakin tinggi nilai *loading factor*, semakin baik indikator tersebut merepresentasikan variabel. Dalam penelitian ini, batasan *Loading factor* lebih dari  $>0.7$  akan diterapkan, dan indikator variabel yang memiliki nilai *loading* lebih dari  $>0.7$  dan memiliki tingkat validasi yang lebih rendah akan dianggap dieliminasi atau dihapus. Adapun hasil data yang dilakukan dapat dilihat pada gambar 5.7 dan pada tabel 5.7.



**Gambar 5. 7 Model SmartPLS**

Hasil pengolahan SmartPLS ditunjukkan pada gambar 5.7 nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel awalnya telah memenuhi *convergen validity* yaitu nilai yang didapatkan  $>0.7$ . Berikut dapat juga dilihat dengan tabel *outer loading* yaitu pada tabel 5.7.

**Tabel 5. 7 Outer Loading**

|      | X1    | X2    | X3    | Y1    |
|------|-------|-------|-------|-------|
| X1.1 | 0.821 |       |       |       |
| X1.2 | 0.898 |       |       |       |
| X1.3 | 0.833 |       |       |       |
| X2.1 |       | 0.837 |       |       |
| X2.2 |       | 0.808 |       |       |
| X2.3 |       | 0.795 |       |       |
| X3.1 |       |       | 0.816 |       |
| X3.2 |       |       | 0.881 |       |
| X3.3 |       |       | 0.782 |       |
| Y1.1 |       |       |       | 0.770 |
| Y1.2 |       |       |       | 0.875 |
| Y1.3 |       |       |       | 0.850 |

Keterangan:

X1 (SQ) : *System Quality* (Kualitas Sistem)

X2 (IQ) : *Information Quality* (Kualitas Informasi)

X3 (SVQ) : *Servive Quality* (Kualitas Layanan)

Y1 (US) : *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Berdasarkan tabel 5.6 *loading factors* diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) terdapat 3 indikator yang mewakili dengan nilai **0.821, 0.898, 0.833**. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) terdapat 3 indikator yang mewakili dengan nilai **0.837, 0.808, 0.795**. Variabel Kualitas Layanan (*Servive Quality*) terdapat 3 indikator yang mewakili dengan nilai **0.816,**

**0.881, 0.782**, dan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terdapat 3 indikator yang mewakili dengan nilai **0.770, 0.875, 0.850**.

Pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa *loading factors* memiliki nilai  $>0.7$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena indikator variabel sudah tidak ada lagi yang dieliminasi dari model dan dapat dikatakan baik.

## 2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan digunakan untuk Uji validitas diskriminan dimanfaatkan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang ada di setiap variabel laten tidak dikacaukan oleh responden yang mengisi kuesioner berdasarkan pernyataan pertanyaan variabel laten lainnya [85].

Salah satu cara untuk melihat model validitas diskriminan adalah dengan membandingkan AVE (*Avarage Variance Extracted*) dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Model pengukuran dengan AVE adalah model yang membandingkan akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE lebih besar dari  $>0,50$ , maka artinya *Discriminant Validity* tercapai [86]. Berikut bisa dilihat nilai AVE pada tabel 5.8.

**Tabel 5. 8 Nilai AVE**

| Variabel                        | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> |
|---------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>System Quality (X1)</b>      | 0.724                                   |
| <b>Information Quality (X2)</b> | 0.662                                   |
| <b>Service Quality (X3)</b>     | 0.684                                   |
| <b>User Satifaction (Y1)</b>    | 0.693                                   |

Berdasarkan nilai tabel 5.8 AVE pada variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) yaitu **0,724**, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) yaitu **0.662**, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) yaitu **0,684**, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yaitu **0.693**.

Selain itu, pada diskriminan juga dilakukan pengukuran berdasarkan *Fornell Larcker Criterion* dengan konstruk. *Fornell Larcker Criterion* adalah uji dimana korelasi konstruk pada setiap indikator harus lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya. Berikut dapat dilihat pada tabel 5.9.

**Tabel 5. 9 Fornell Larcker Criterion**

| Variabel | X1 (SQ)      | X2 (IQ)      | X3 (SVQ)     | Y1 (US)      |
|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| X1 (SQ)  | <b>0.851</b> |              |              |              |
| X2 (IQ)  | 0.262        | <b>0.814</b> |              |              |
| X3 (SVQ) | 0.171        | 0.152        | <b>0.827</b> |              |
| Y1 (US)  | 0.341        | 0.279        | 0.161        | <b>0.833</b> |

Pada tabel 5.9 *fornell larcker criterion* diatas dapat dilihat pada variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan nilai tertinggi yaitu **0,851**. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan nilai tertinggi yaitu **0,814**. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan nilai tertinggi yaitu **0,827** , dan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan nilai tertinggi yaitu **0,833**.

Berdasarkan tabel 5.9 diatas, dijelaskan bahwa setiap indikator pernyataan memiliki nilai *fornell larcker criterion* tertinggi dikonstruksi laten yang diukur, dibandingkan dengan konstruk laten lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator pernyataan dapat diprediksi dengan baik oleh konstruk laten yang

bersangkutan dengan kata lain validitas diskriminan telah terpenuhi atau valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.8 dan 5.9 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan AVE dan *fornell larcker criterion*, pendekatan lain untuk memeriksa validitas diskriminan adalah dengan menggunakan nilai *cross loading factor* metode ini bertujuan untuk menilai sejauh mana konstruk memiliki validitas diskriminan dengan membandingkan nilai korelasi antara indikator terhadap konstruknya, nilai korelasi antara indikator dengan konstruk utama harus lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi indikator terhadap konstruk lain. Apabila syarat ini terpenuhi maka konstruk tersebut dapat dikatakan memiliki validitas diskriminan yang tinggi. Berikut nilai *cross loading* pada tabel 5.10.

**Tabel 5. 10 Cross Loading**

|             | X1 (SQ)      | X2 (IQ)      | X3 (SQ)      | Y1 (US)      |
|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>X1.1</b> | <b>0.821</b> | 0.160        | 0.074        | 0.220        |
| <b>X1.2</b> | <b>0.898</b> | 0.266        | 0.172        | 0.335        |
| <b>X1.3</b> | <b>0.833</b> | 0.225        | 0.172        | 0.295        |
| <b>X2.1</b> | 0.204        | <b>0.837</b> | 0.140        | 0.243        |
| <b>X2.2</b> | 0.203        | <b>0.808</b> | 0.137        | 0.218        |
| <b>X2.3</b> | 0.235        | <b>0.795</b> | 0.092        | 0.218        |
| <b>X3.1</b> | 0.122        | 0.122        | <b>0.816</b> | 0.114        |
| <b>X3.2</b> | 0.148        | 0.142        | <b>0.881</b> | 0.168        |
| <b>X3.3</b> | 0.158        | 0.108        | <b>0.782</b> | 0.104        |
| <b>Y1.1</b> | 0.234        | 0.199        | 0.080        | <b>0.770</b> |
| <b>Y1.2</b> | 0.303        | 0.203        | 0.159        | <b>0.875</b> |
| <b>Y1.3</b> | 0.306        | 0.285        | 0.153        | <b>0.850</b> |

Berdasarkan tabel 5.10 *cross loading* diatas dapat dilihat bahwa semua *loading* indikator terhadap konstruk  $> \text{Cross Loadingnya}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil tabel 5.10 diatas yang diberikan tanda yaitu semua *loading* indikatornya telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### 5.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran item pertanyaan tetap konsisten jika dilakukan terhadap item yang diukur dengan alat ukur yang sama atau tidak. Reliabilitas ditentukan oleh seberapa konsisten pengukuran suatu tes setelah dilakukan berulang kali terhadap subjek yang sama dan dalam kondisi yang sama dalam waktu yang berbeda. Untuk menilai seberapa andal, evaluasi dilakukan terhadap nilai keandalan komposit serta setiap variabel dalam instrumen penelitian. Nilai *cronbach alpha* yang  $>0.7$  menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki tingkat keandalan yang baik.

Adapun tabel bawah ini menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai  $>0.7$ . Ini mengindikasikan bahwa tingkat keandalan variabel berdasarkan nilai *cronbach alpha* telah memenuhi standar yang ditetapkan. Nilai keandalan komposit yang dianggap baik adalah jika nilainya  $>0.7$ , dan memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *composite reliability*  $>0.7$  maka konstruk tersebut dinyatakan *realible* [87]. Nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.11.

**Tabel 5. 11 Uji Reliabilitas**

| <b>Variable</b>              | <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b><i>Composite Reliability</i></b> | <b>Keterangan</b> |
|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| <i>Usability Quality(X1)</i> | 0.812                          | 0.839                               | Raliable          |

|                                |       |       |          |
|--------------------------------|-------|-------|----------|
| <i>Information Quality(X2)</i> | 0.745 | 0.748 | Reliable |
| <i>Service Quality(X3)</i>     | 0.775 | 0.830 | Reliable |
| <i>User Satisfaction(Y1)</i>   | 0.780 | 0.799 | Reliable |

Hasil pada tabel 5.11 diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* dari variabel *System Quality (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Servive Quality (X3)* dan variabel *User Satisfaction (Y1)* >0.7. jadi kesimpulannya nilai *cronbach alpha* dari penelitian ini ke-empat variabel dapat diterima.

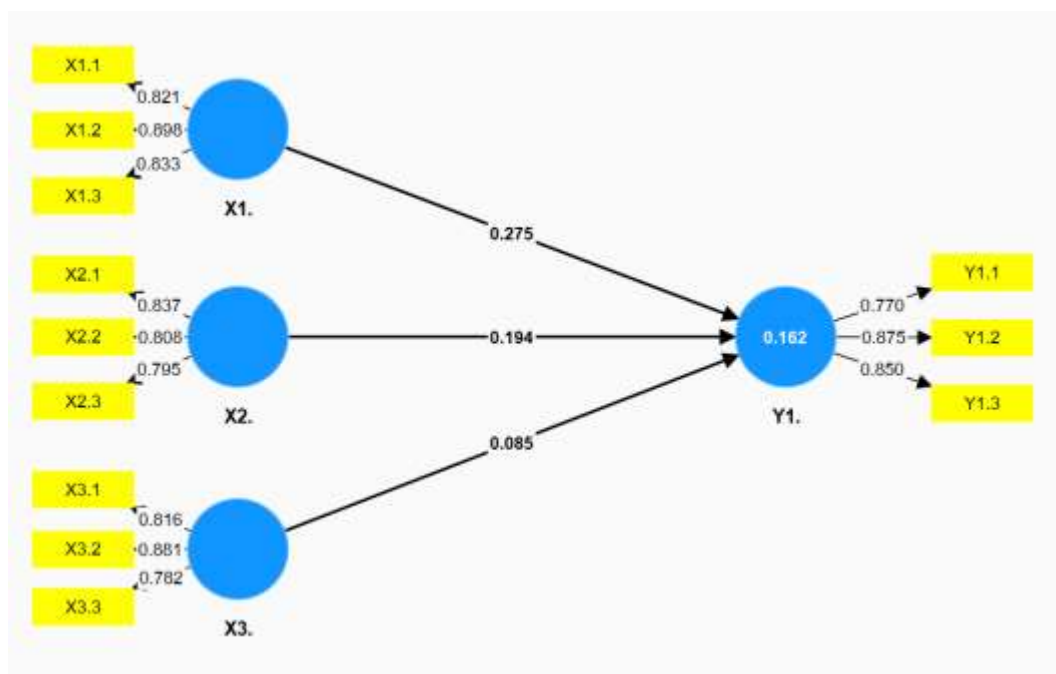
Pada tabel 5.11 juga menunjukan Hasil bahwa nilai *composite reliability* dari variabel *System Quality (X1)*, *Information Quality (X2)* , *Servive Quality (X3)* dan variabel *User Satisfaction (Y1)* >0.7. Oleh karena itu nilai *composite reliability* pada penelitian ini diterima.

### 5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Pengujian model struktural (*inner model*) dilakukan untuk mengetahui hubungan antar konstruk laten melalui pengujian nilai *R-Square* ( $R^2$ ). Pengujian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian.

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan melihat nilai  $R^2$  dan koefisien path. Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen*. Semakin besar nilai  $R^2$ , maka semakin baik kemampuan model dalam memprediksi variabel *dependen*. Selain itu, koefisien path atau nilai t-value digunakan untuk menguji signifikansi hubungan

antar variabel dalam model. Nilai  $R^2$  mendekati, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu [88]. Jika nilai  $R^2$  0,67 = *Substansial*/kuat, Jika nilai  $R^2$  0,33 = *Moderat*/sedang, Jika nilai  $R^2$  0,19 = Lemah Dalam penelitian ini digunakan nilai *R-Square Adjusted*, karena memiliki lebih dari 2 variabel bebas. Gambar output r-square adjusted pada gambar 5.8.



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

Gambar 5.7 tersebut menampilkan hasil analisis model persamaan struktural *Structural Equation Model* (SEM), menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS), yang sering disebut sebagai *PLS-SEM Outer and Inner Model*. Berikut melihat tabel nilai *r-square* dan *r-square adjust* pada tabel 5.12.

**Tabel 5. 12 Nilai R-Square dan R-Square Adjust**

| Variabel | R-square | R-square adjusted |
|----------|----------|-------------------|
| Y1       | 0.162    | 0.155             |

Keterangan dari tabel 5.12 Nilai *R-Square* dan *R-Square Adjusted*. Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebesar **0,155**. Nilai ini dikategorikan Lemah, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat Lemah terhadap variabel dependen.

#### 5.4 UJI HIPOTESIS

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menganalisis *path coefficient* dengan menggunakan prosedur *bootstrapping*. Teknik *bootstrapping* merupakan metode yang pada dasarnya melakukan pengambilan sampel dan pengembalian dari sampel hasil observasi [89].

Pada langkah terakhir, yaitu uji hipotesis. Pengujian dilakukan dengan *bootstrapping* menggunakan bantuan *software* yaitu SmartPLS 4.0. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *Calculate*, kemudian memilih opsi *Bootstrapping*. Setelah proses tersebut dijalankan, data yang digunakan dalam pengujian akan ditampilkan secara otomatis. Berikut merupakan hasil pengujian data yang diperoleh melalui metode *bootstrapping* yang dapat dilihat pada gambar 5.9.



Berdasarkan tabel 5.13 diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama pada model struktural menunjukkan adanya pengaruh positif antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna. Hal ini didukung oleh nilai koefisien *original* sampel sebesar **0.275**, nilai t-statistik sebesar **5.391** (lebih besar dari 1,96), serta nilai *P-Values* **0,000** (di bawah 0,05), yang secara keseluruhan membuktikan pengaruh signifikan tersebut. Dengan demikian, hipotesis pertama H1 dapat **Diterima**.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua pada model struktural menunjukkan adanya pengaruh positif antara Kualitas informasi dan Kepuasan Pengguna. Hal ini didukung oleh nilai koefisien *original* sampel sebesar **0.194** (positif), nilai t-statistik sebesar **3.456** (lebih besar dari 1,96) serta nilai *P-Values* sebesar **0.001** (di bawah 0,05), yang secara keseluruhan membuktikan pengaruh signifikan tersebut. Dengan demikian, hipotesis kedua H2 **Diterima**.
3. Hasil pengujian H3 pada model struktural menunjukkan adanya pengaruh positif antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna. Hal ini didukung oleh nilai koefisien *original* sebesar **0.085** (positif), nilai t-statistik sebesar **1.589** (lebih besar dari 1,96), dan nilai *P-Values* sebesar **0.112** (lebih besar dari 0,05), ditemukan bahwa Kualitas layanan sebenarnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan, bahkan cenderung negatif, terhadap Kepuasan Pengguna. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa, hipotesis ketiga H3 **Ditolak**.

## 5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan menghasilkan 2 hipotesis yang diterima, yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), dan Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan 1 hipotesis yang ditolak yaitu Kualitas Layanan (*Service Quality*). Dari hasil diatas peneliti akan tetap membuat rekomendasi untuk hipotesis yang ditolak pada variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) berikut rekomendasinya:

1. Aplikasi myIM3 dari sisi responsif pada kualitas layanan disarankan untuk meningkatkan performa sistem, khususnya pada proses login dan transaksi, agar sistem dapat memberikan respons yang cepat dan sesuai dengan perintah pengguna, sehingga meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi.
2. Aplikasi myIM3 dari sisi empati pada kualitas layanan disarankan untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui penyempurnaan tampilan aplikasi dan stabilitas sistem, sehingga pengguna merasa lebih diperhatikan dan nyaman saat menggunakan aplikasi.
3. Aplikasi myIM3 dari sisi kejelasan pada kualitas layanan disarankan untuk memperjelas struktur navigasi dan konsistensi fitur dalam aplikasi, agar pengguna dapat dengan mudah menemukan dan mengenali fitur-fitur yang tersedia tanpa mengalami kebingungan.

Dengan adanya rekomendasi tersebut, diharapkan kualitas layanan dapat ditingkatkan sehingga pada penelitian selanjutnya berpotensi memberikan pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan pengguna.