

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian dari tahap awal sampai pada pengujian hipotesis untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini. Selanjutnya akan dibahas hasil penelitian tersebut secara mendalam dan dikaitkan antara hasil penelitian dengan teori yang ada dalam tinjauan pustaka.

#### **4.1 Tahap Awal**

PT. Kereta Api Indonesia Merupakan Instansi pemerintah yang bergerak di bidang angkutan umum yaitu perkeretaaan api indonesia. Salah satu bisnis yang menggunakan teknologi informasi adalah *Rail Document System*. RDS Merupakan Metode pembuatan sekaligus pengiriman surat menyurat yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai PT. KAI DAOP 8.

#### **4.2 Studi Literatur**

Dalam pengerjaan penelitian ini langkah awal yang harus dilakukan adalah melakukan studi literatur. Pada studi literatur ini menghasilkan pengertian atau penjelasan dari masing-masing dasar teori yang berhubungan dengan proses penyelesaian masalah yang ada. Hasil dari studi literatur dapat dilihat pada Bab 2 landasan teori yang terdiri dari penelitian sebelumnya, penerimaan teknologi informasi, variabel penelitian, indikator, pernyataan, pertanyaan, hipotesis, model

Delone dan McLean, populasi dan sampel, teknik sampling, skala pengukuran, analisis deskriptif, pengujian alat ukur yang terdiri dari outer model dan inner model, analisis *partial Least Square* dengan metode *SmartPLS*, Langkah-langkah Analisis PLS. Hasil studi literatur tersebut digunakan untuk menyelesaikan langkah-langkah penggerjaan selanjutnya dalam menyelesaikan sebuah permasalahan.

#### **4.3 Mengumpulkan Data**

Hasil dari mengumpulkan data dapat disimpulkan bahwa RDS merupakan aplikasi Surat Menyurat di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya yang berbasis dekstop. RDS digunakan oleh pegawai PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. Menurut data yang diambil dari Unit Sistem Informasi dan SDM PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya pengguna RDS sebanyak 217 pegawai. pegawai memiliki hak akses dalam menggunakan RDS untuk mengirim membuat surat dan nota, mengirim surat, melihat histori pengiriman,.

Observasi juga dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi tentang RDS. Observasi ini dilakukan pada aplikasi RDS milik pegawai PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya yang beralamat di Gubeng Masjid Surabaya milik dari fananda pegawai DAOP 8 Unit Sistem Informasi.

#### **4.4 Hasil**

Hasil penelitian ini akan menguraikan tentang tahap-tahap penelitian dari awal sampai akhir. Pada tahap awal akan dijelaskan metode pengumpulan data sedangkan pada tahap akhir akan dipaparkan pengujian hipotesis.

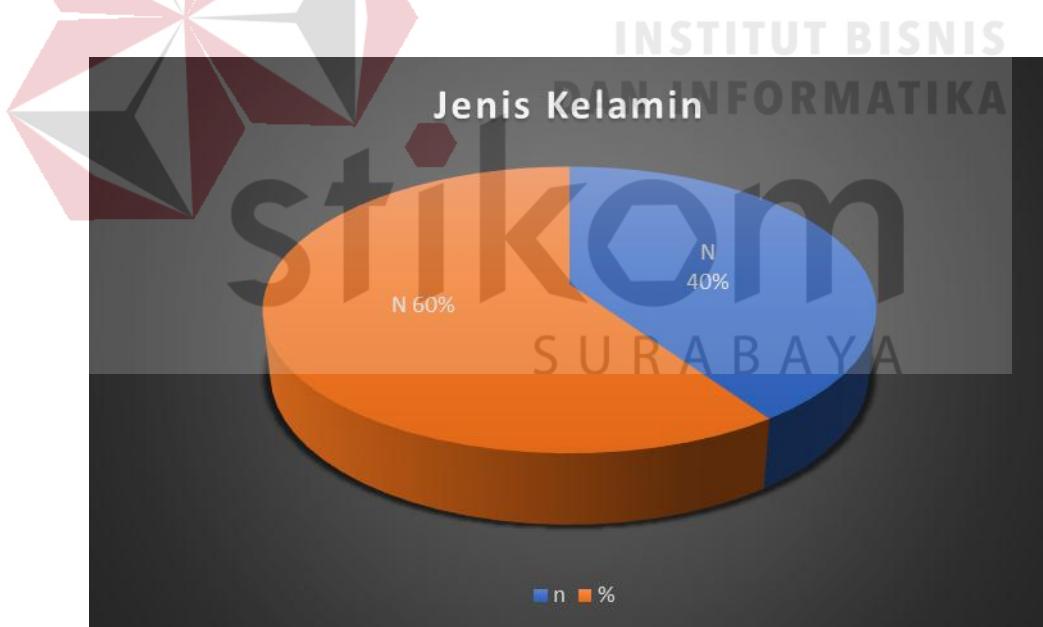
#### 4.4.1 Gambaran Umum Responden

##### a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 di bawah ini.

**Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden**

Destibusi Jenis Kelamin Responden			
No	Jenis kelamin	n	%
1	Laki-laki	41	60,29
2	Perempuan	27	39,71
Jumlah		68	100



**Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan Tabel 4.1 mengenai karakteristik responden menurut jenis kelamin di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebesar 41 orang atau 60,29%. Hal tersebut lebih banyak dari pada responden

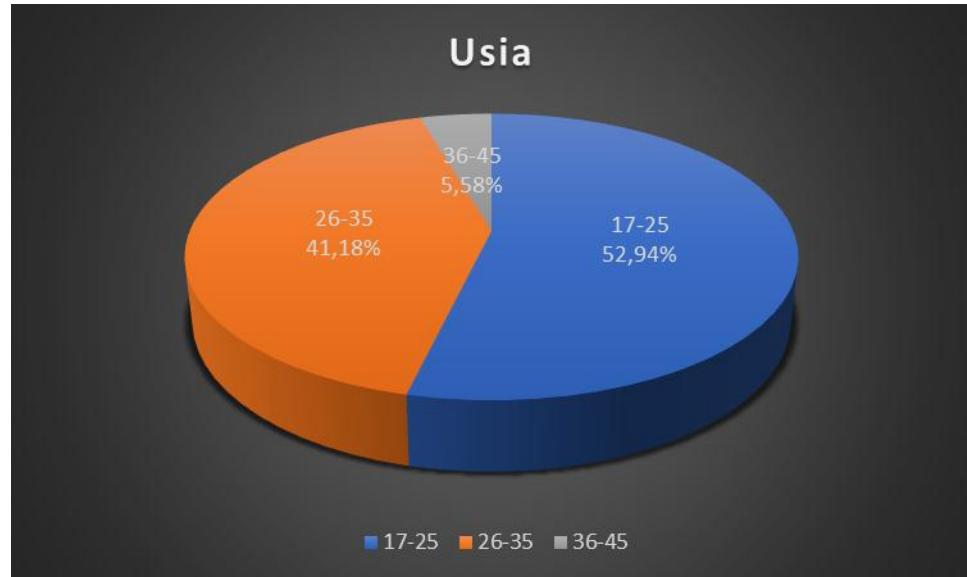
perempuan yang hanya sebesar 27 orang atau 39,71%.

### b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia responden dibagi menjadi empat kategori yaitu : usia 17-25 tahun, 26-35 tahun, dan 36-45 tahun. Rentang usia responden pada penelitian ini berusia 17-45 tahun. Distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini.

**Tabel 4.2 Distribusi Usia Responden**

Destibusi Usia Responden		n	%
No	Usia		
1	17 – 25	36	52,94
2	26 – 35	28	41,18
3	36 – 45	3	5,58
Jumlah		68	100



**Gambar 4.2 Grafik Usia Responden**

Berdasarkan Tabel 4.2 mengenai karakteristik responden menurut usia, jumlah responden terbesar adalah responden yang berusia 17-25 tahun yakni sebanyak 36 orang atau sebesar 52,94%. Sedangkan responden paling sedikit berumur 36-45 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 5,58%. Untuk usia 26-35 sebanyak 28 orang atau 41,18%.

#### 4.4.2 Deskripsi Variabel

##### a. Variabel Kualitas Sistem

Berdasarkan 13 indikator kualitas sistem, maka dapat direkapitulasi dan ditabulasi. Hasilnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Sistem**

NO	PERNYATAAN	Jawaban				Mean
		1	2	3	4	
		STS	TS	S	SS	
1	Menggunakan sistem tidak membutuhkan waktu terlalu banyak dari tugas normal saya		2	10	56	3,79

NO	PERNYATAAN	Jawaban				Mean
		1	2	3	4	
		STS	TS	S	SS	
2	Bekerja dengan sistem ini tidak rumit dan tidak sulit untuk memahami apa yang terjadi.		3	12	53	3,74
3	Menggunakan sistem tidak perlu melibatkan terlalu banyak waktu melakukan operasi mekanik (misalnya, data input).		2	12	54	3,76
4	Tidak dibutuhkan terlalu lama untuk belajar bagaimana menggunakan sistem untuk membuatnya layak usaha.		2	14	52	3,74
5	Interaksi saya dengan sistem ini jelas dan dimengerti.		2	14	52	3,74
6	Saya percaya bahwa menggunakan sistem adalah untuk melakukan apa yang saya ingin lakukan		2	15	51	3,72
7	Secara keseluruhan, saya percaya bahwa sistem mudah digunakan		2	14	52	3,74
8	Belajar untuk mengoperasikan sistem mudah untuk saya.		2	17	49	3,69
9	Menggunakan sistem sudah sesuai dengan harapan yang rencanakan sebelum sistem dibuat		2	17	49	3,69
10	Sistem memberikan harapan-harapan yang diinginkan oleh pengguna saat menggunakan		2	19	47	3,66
11	Fungsi yang ada memudahkan untuk digunakan		2	16	50	3,71
12	Menggunakan aplikasi RDS membuat saya lebih mudah melakukan pekerjaan		2	14	52	3,74
13	Pekerjaan seakan lebih mudah jika ada fungsi-fungsi yang mudah dan bersahabat untuk di operasikan		2	16	50	3,71

Tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap kualitas sistem sebagian besar menyatakan sangat setuju. Sementara itu, juga dapat dilihat bahwa rata-rata masing-masing item kuesioner pada tabel 4.3 memiliki nilai di atas angka 3 dan mendekati nilai angka 4.

### b. Variabel Kualitas Informasi

Berdasarkan 12 indikator kualitas sistem, maka dapat direkapitulasi dan ditabulasi. Hasilnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kualitas Informasi**

NO	PERNYATAAN	Jawaban				Mean
		1	2	4	5	
		STS	TS	S	SS	
1	Sistem ini memiliki fitur-fitur yang cocok untuk di operasikan dalam pekerjaan saya		1	16	51	3,74
2	Semua yang saya perlukan dalam mengerjakan pekerjaan sudah ada dalam aplikasi ini		1	14	53	3,76
3	Menggunakan sistem ini kompatibel dengan semua aspek pekerjaan saya.		1	10	57	3,82
4	Saya berpikir bahwa menggunakan sistem cocok dengan cara saya ingin bekerja.		2	13	53	3,75
5	Menggunakan sistem cocok dengan gaya pekerjaan saya		6	12	50	3,65
6	Saya rasa sesuai dengan pekerjaan pengiriman surat kepada bagian lain		1	15	52	3,75
7	Sistem memberikan keakuratan dalam pekerjaan yang selama ini saya lakukan		1	17	50	3,72

NO	PERNYATAAN	Jawaban				Mean
		1	2	4	5	
		STS	TS	S	SS	
8	Menggunakan sistem membuat waktu pencarian semakin cepat untuk menemukan data yang dicari		1	17	50	3,72
9	Sistem RDS membantu untuk memberikan kecepatan dalam pekerjaan sehingga pekerjaan lebih tepat		1	16	51	3,74
10	Dengan adanya sistem membuat data terkirim dengan tepat dan lebih cepat		1	19	48	3,69
11	Saya merasa terbantu dengan adanya aplikasi RDS dalam pembuatan surat		6	14	48	3,62
12	Penggunaan sistem sesuai dengan apa yang ingin saya tulis dalam surat		1	18	49	3,71

Tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sebagian besar responden terhadap kualitas informasi menyatakan sangat setuju. Sementara itu, juga dapat dilihat bahwa rata-rata masing-masing item kuesioner pada tabel 4.4 memiliki nilai rata-rata di atas angka 3 dan mendekati nilai angka 4.

### c. Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan 3 indikator kualitas sistem, maka dapat direkapitulasi dan ditabulasi. Hasilnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan**

NO	PERNYATAAN	Jawaban				Mean
		1	2	3	4	
		STS	TS	S	SS	
1	Keamanan yang dimiliki sistem membuat saya tidak perlu kawatir akan		2	18	48	3,68

	adanya kehilangan data yang terkirim dan tersimpan					
2	Kemudahan sistem memberikan keuntungan untuk berkomunikasi dengan baik		1	19	48	3,69
3	Sistem mudah dipahami sehingga keperluan untuk pekerjaan yang saya perlukan sudah terpenuhi		1	19	48	3,69

Tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sebagian besar responden terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, juga dapat dilihat bahwa rata-rata masing-masing item kuesioner pada tabel 4.5 memiliki nilai di atas angka 3 dan mendekati nilai angka 4.

#### d. Variabel Penggunaan

Berdasarkan 2 indikator penggunaan, maka dapat direkapitulasi dan ditabulasi. Hasilnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Penggunaan**

NO	PERNYATAAN	Jawaban				Mean
		1	2	3	4	
		STS	TS	S	SS	
1	Kemudahan penggunaan sistem sehingga sifat untuk menggunakan timbul dan berkembang seiringnya pekerjaan			17	51	3,75
2	Informasi yang saya perlukan mudah didapatkan dengan mudah		1	21	46	3,66

Tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sebagian responden terhadap penggunaan sangat setuju. Sementara itu, juga dapat dilihat bahwa rata-rata masing-masing item kuesioner pada tabel 4.6 memiliki nilai di atas angka 3 dan mendekati nilai angka 4.

#### e. Variabel Kepuasan Pengguna

Berdasarkan 5 indikator kualitas sistem, maka dapat direkapitulasi dan ditabulasi. Hasilnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Penggunaan**

NO	PERNYATAAN	Jawaban				Mean
		1	2	4	5	
		STS	TS	S	SS	
1	Sistem RDS ini membantu dalam penggeraan tugas dengan lebih cepat dan tepat		1	14	53	3,76
2	Keterintegrasian sistem membuat waktu penggeraan tugas lebih efektif		1	10	57	3,82
3	Kefektifan yang di berikan sistem memberikan kepuasan penggunaan sistem		2	18	48	3,68
4	Fitur-fitur yang terdapat di sistem memberikan rasa puas bagi penggunanya		6	13	49	3,63
5	Saya mempunyai hak atas penggunaan sistem		1	15	52	3,75

Tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sebagian besar responden terhadap kepuasan pengguna sangat setuju. Sementara itu, juga dapat dilihat bahwa rata-

rata masing-masing item kuesioner pada tabel 4.7 memiliki nilai di atas angka 3 dan mendekati nilai angka 4.

#### **f. Variabel Manfaat-Manfaat Bersih**

Berdasarkan 6 indikator kualitas sistem, maka dapat direkapitulasi dan ditabulasi. Hasilnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Manfaat-manfaat Bersih**

NO	PERNYATAAN	Jawaban				Mean
		1	2	3	4	
		STS	TS	S	SS	
1	Bimbingan yang tersedia untuk saya pada pemilihan sistem.		1	14	53	3,76
2	Instruksi khusus mengenai sistem yang tersedia untuk saya.		1	10	57	3,82
3	Orang tertentu (atau kelompok) tersedia untuk bantuan pada kesulitan sistem.		2	20	46	3,65
4	Sistem memberikan kecepatan dalam pencarian data yang akan dicari		5	15	48	3,63
5	Saya merasa terbantu dalam menjalankan tugas		1	15	52	3,75
6	Saya merasa terbantu dalam mencari informasi yang ingin saya cari		2	16	50	3,71

Tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban sebagian besar responden terhadap manfaat-manfaat bersih sangat setuju. Sementara itu, juga dapat dilihat bahwa rata-rata masing-masing item kuesioner pada tabel 4.8 memiliki nilai di atas angka 3 dan mendekati nilai angka 4.

#### 4.4.3 Pengujian Outer Model

Analisa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada outer model diantaranya adalah:

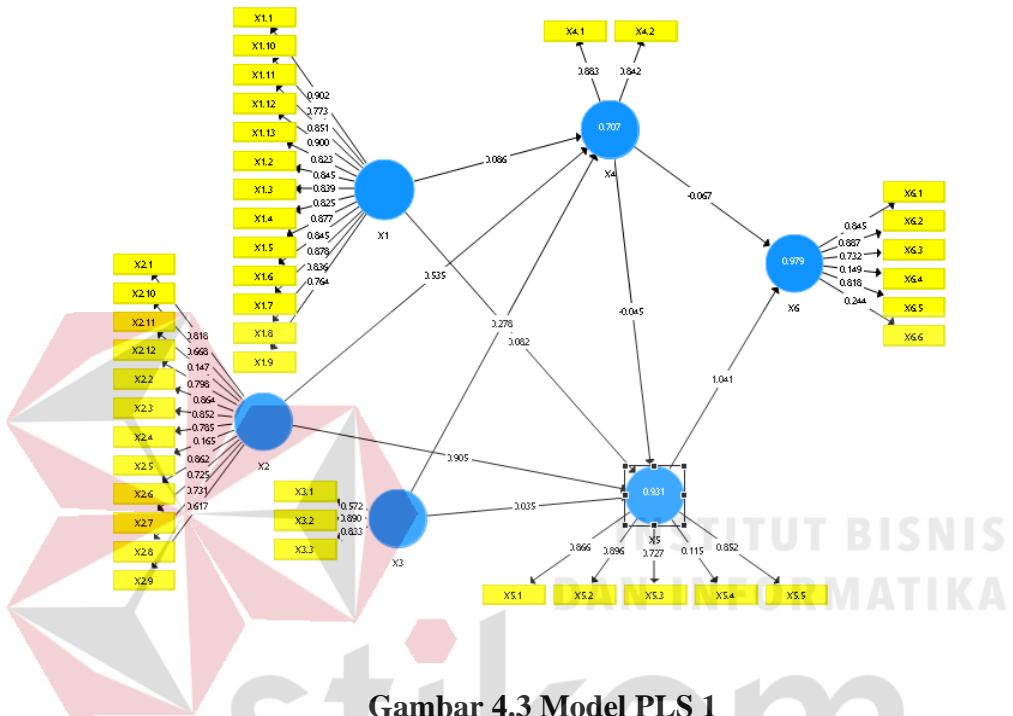
1. *Convergent Validity*. Nilai *convergent validity* adalah nilai *loading* faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan melebihi dari angka  $> 0.7$ . atau sering digunakan batas 0,6 sebagai batasan minimal dari nilai *loading* faktor.
2. *Discriminant Validity*. Nilai ini merupakan nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain.
3. *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang diharapkan melebihi dari angka  $> 0.5$ .
4. *Composite Reliability*. Data yang memiliki *composite reliability*  $> 0.7$  mempunyai reliabilitas yang tinggi.
5. *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas diperkuat dengan *Cronbach Alpha*. Nilai diharapkan melebihi dari angka  $> 0.6$  untuk semua konstruk.

##### 1. Uji *Convergent Validity*

Validitas konvergen (*Convergent Validity* ) bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Validitas konvergen dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai

berdasarkan korelasi antara skor item atau *component score* dengan skor variabel laten atau *construct score* yang diestimasi dengan program PLS.

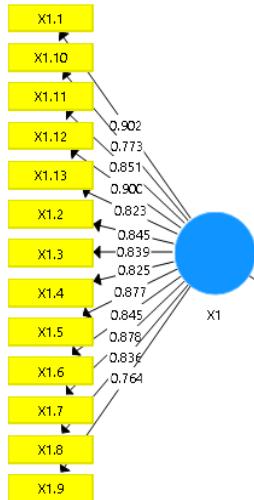
Berikut adalah gambar hasil kalkulasi model SEM PLS, selanjutnya dilihat nilai *loading* faktor indikator-indikator pada setiap variabel.



Gambar 4.3 Model PLS 1

#### a. Variabel X1 (Kualitas Sistem)

Pada Gambar 4.4 semua indikator tidak ada yang mempunyai nilai *loading* faktor di bawah 0,6 sehingga semua indikator tetap digunakan.

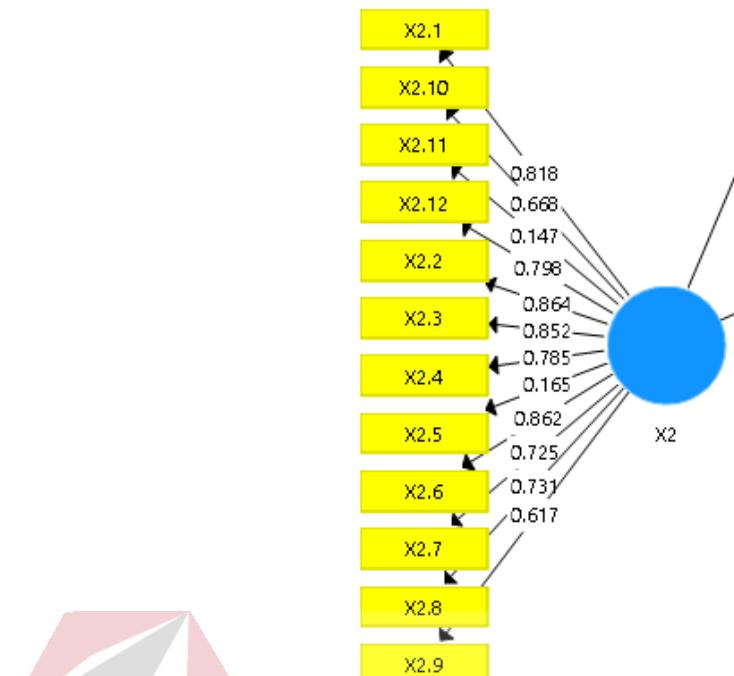


**Gambar 4.4 Output X1 (Kualitas Sistem)**

Dari hasil pengolahan data dengan PLS yang terlihat pada gamabr 4.4 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator pada variabel kualitas sistem dalam penelitian ini memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa indikator variabel yang memiliki nilai *loading* lebih besar dari 0,60 memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity*.

#### b. X2 (Kualitas Informasi)

Pada Gambar 4.5 indikator X2.11 dan X2.5 mempunyai nilai *loading* faktor di bawah 0,6 sehingga kedua indikator tersebut lebih baik dihapus dari model.



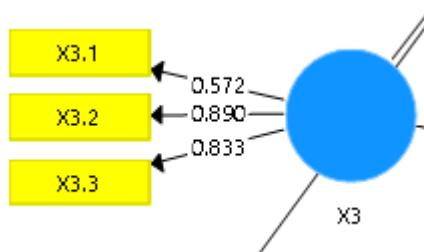
**Gambar 4.5 Output X2 (Kualitas Sistem Informasi)**

Pada Gambar 4.5 indikator X2.11 dan X2.5 mempunyai nilai *loading* faktor di bawah 0,60 sehingga kedua indikator tersebut lebih baik dihapus dari model.

Dari hasil pengolahan data dengan PLS yang terlihat pada gambar 4.5 di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas indikator pada masing-masing variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari 0,60 kecuali indikator X2.11 dan X2.5 yang memiliki nilai *loading* kurang dari 0,60 yaitu 0,165 dan 0,147. Hal ini menunjukkan bahwa indikator variabel yang memiliki nilai *loading* lebih besar dari 0,60 memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity*. Sedangkan indikator variabel yang memiliki nilai *loading* lebih kecil dari 0,60 memiliki tingkat validitas yang rendah sehingga indikator variabel tersebut perlu dieliminasi atau dihapus dari model.

### c. X3 (Kualitas Pelayanan)

Pada Gambar 4.6 indikator X3.1 mempunyai nilai *loading* faktor di bawah 0,6 sehingga indikator tersebut lebih baik dihapus dari model.

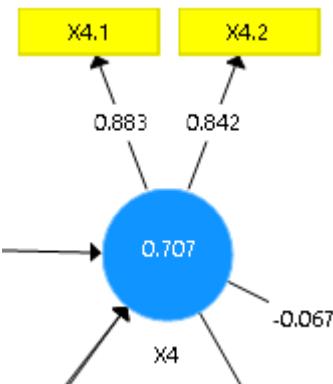


**Gambar 4.6 Output X3 (Kualitas Sistem Pelayanan)**

Dari hasil pengolahan data dengan SEM PLS yang terlihat pada gambar 4.6 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar indikator variabel sistem pelayanan memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari 0,60 kecuali indikator X3.1 yang memiliki nilai *loading* kurang dari 0,60 yaitu 0,572. Untuk indikator variabel yang memiliki nilai *loading* lebih besar dari 0,60 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity*. Sedangkan indikator variabel yang memiliki nilai *loading* lebih kecil dari 0,60 memiliki tingkat validitas yang rendah sehingga indikator variabel tersebut perlu dieliminasi atau dihapus dari model.

### d. X4 (Penggunaan)

Pada Gambar 4.7 semua indikator tidak ada yang mempunyai nilai *loading* faktor di bawah 0,6 sehingga semua indikator tetap digunakan

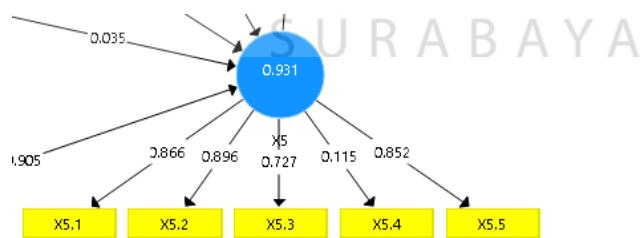


**Gambar 4.7 Output X4 (Penggunaan)**

Dari hasil pengolahan data dengan SEM PLS yang terlihat pada gambar 4.7 di atas, menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel penggunaan memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari 0,60. Untuk indikator variabel yang memiliki nilai *loading* lebih besar dari 0,60 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity*.

#### e. X5 (Kepuasan pengguna)

Pada Gambar 4.8 indikator X5.4 mempunyai nilai *loading* faktor di bawah 0,6 sehingga indikator X5.4 lebih baik dihapus dari model.



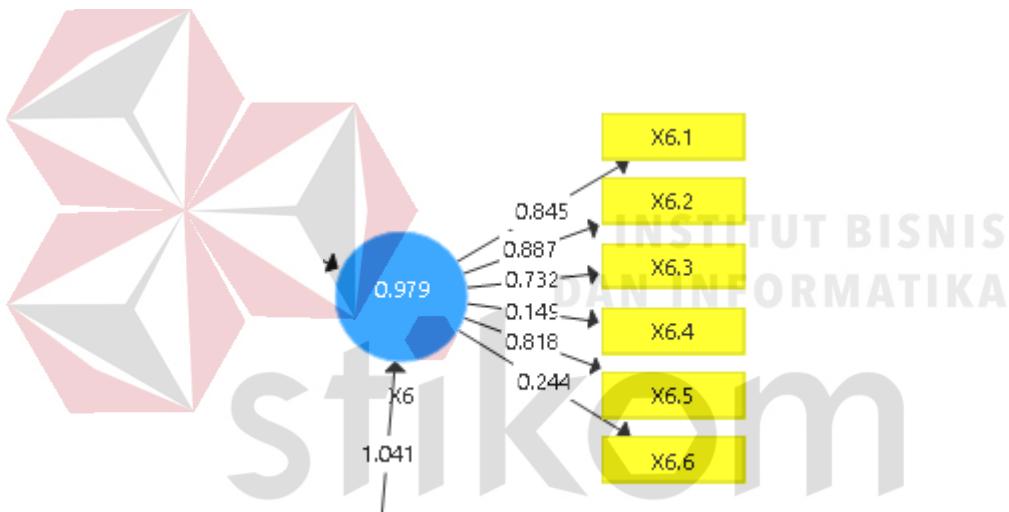
**Gambar 4.8 Output X5 (Kepuasan Pengguna)**

Dari hasil pengolahan data dengan SEM PLS yang terlihat pada gambar 4.8 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar indikator variabel penggunaan memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari 0,60 kecuali indikator X5.4 yang memiliki nilai *loading* kurang dari 0,60 yaitu 0,115. Untuk indikator variabel

yang memiliki nilai *loading* lebih besar dari 0,60 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity*. Sedangkan indikator variabel yang memiliki nilai *loading* lebih kecil dari 0,60 memiliki tingkat validitas yang rendah sehingga indikator variabel tersebut perlu dieliminasi atau dihapus dari model.

#### f. X6 (Manfaat-manfaat Bersih)

Pada Gambar 4.9 indikator X6.4 dan X6.6 mempunyai nilai *loading* faktor di bawah 0,6 sehingga kedua indikator tersebut lebih baik dihapus dari model.



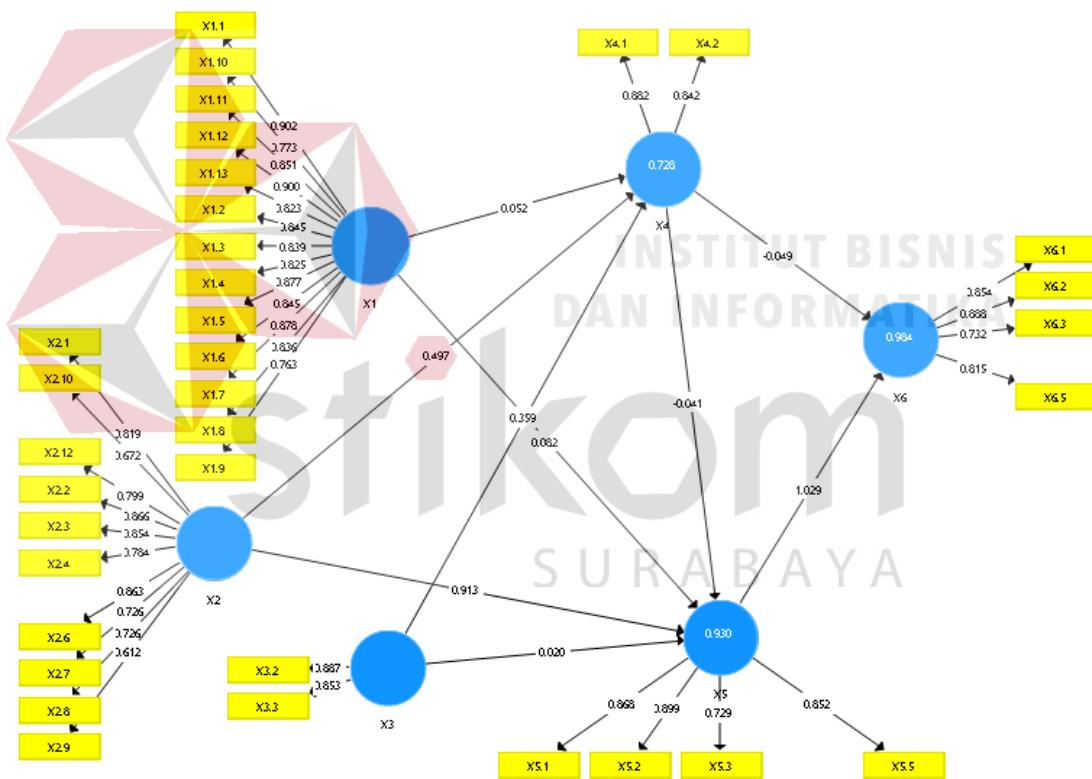
**Gambar 4.9 Output X6 (Manfaat-manfaat Bersih)**

Dari hasil pengolahan data dengan SEM PLS yang terlihat pada gambar 4.9 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar indikator variabel manfaat-manfaat bersih memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari 0,60 kecuali indikator X6.4 dan X6.6 yang memiliki nilai *loading* kurang dari 0,60 yaitu 0,145 dan 0,244. Untuk indikator variabel yang memiliki nilai *loading* lebih besar dari 0,60 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity*. Sedangkan indikator variabel yang memiliki

nilai *loading* lebih kecil dari 0,60 memiliki tingkat validitas yang rendah sehingga indikator variabel tersebut perlu dieliminasi atau dihapus dari model.

## 2. Uji *Convergent Validity* setelah modifikasi

Berikut gambar hasil kalkulasi model SEM PLS setelah indikator yang tidak memenuhi syarat nilai *loading* faktor dihapus, dalam gambar tersebut dapat dilihat nilai *loading* faktor indikator-indikator pada setiap variabelnya tidak ada yang di bawah 0,6 dengan demikian analisis dilanjutkan pada uji *Discriminant Validity*.



#### Gambar 4.10 Model PLS 2

Dari hasil pengolahan data dengan SEM PLS yang terlihat pada gambar 4.10 di atas, menunjukkan bahwa seluruh indikator semua variabel memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari 0,60 Hal ini berarti bahwa memiliki tingkat validitas

yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity*. Dengan demikian analisis dilanjutkan pada uji *Discriminant Validity*.

### 3. Uji Average Variance Extracted

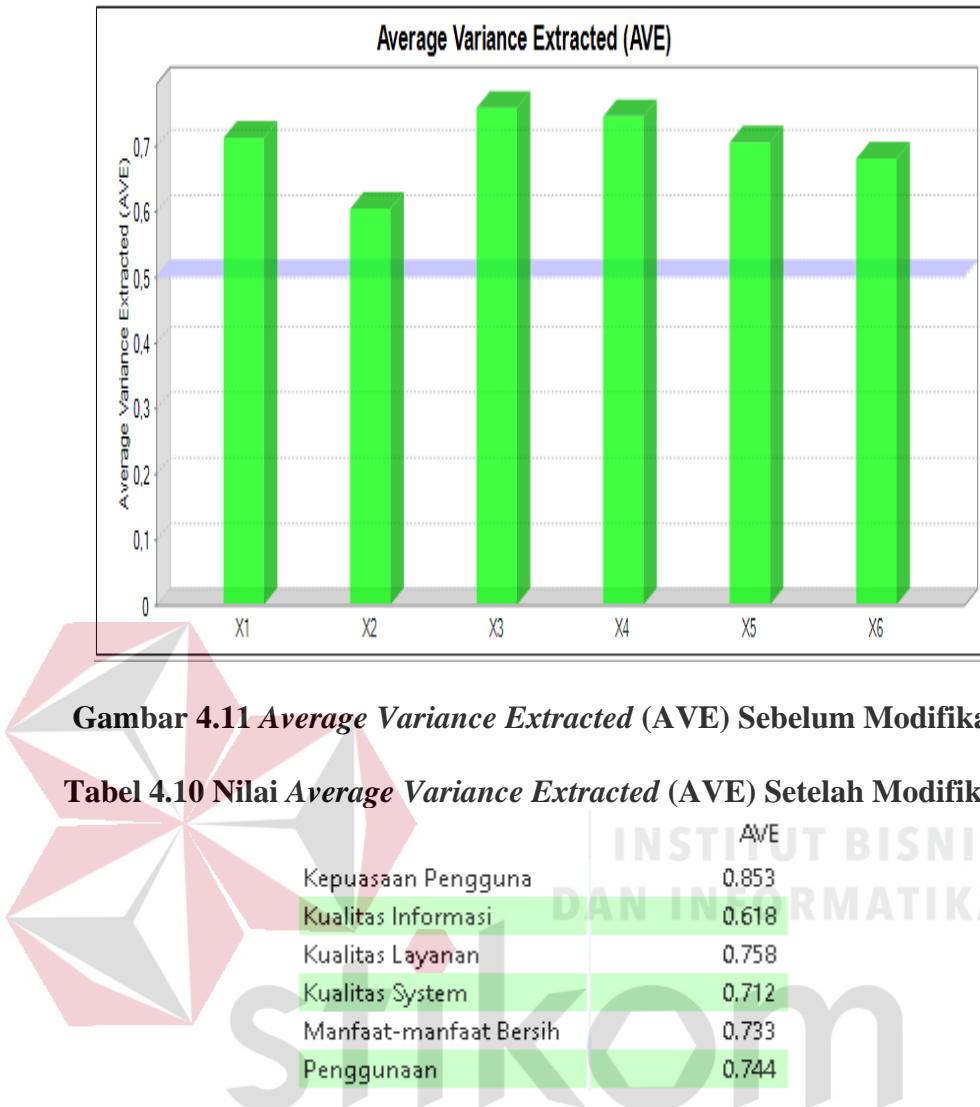
Untuk mengevaluasi validitas diskriminan dapat dilihat dengan metode *average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk atau variabel laten. Model memiliki validitas diskriminan yang lebih baik apabila akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk lebih besar dari korelasi antara dua konstruk di dalam model. Dalam penelitian ini, nilai AVE dan akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk disajikan pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9 Nilai Average Variance Extracted (AVE) Sebelum Modifikasi**

	AVE
Kepuasaan Pengguna	0.565
Kualitas Informasi	0.506
Kualitas Layanan	0.605
Kualitas System	0.712
Manfaat-manfaat Bersih	0.464
Penggunaan	0.744

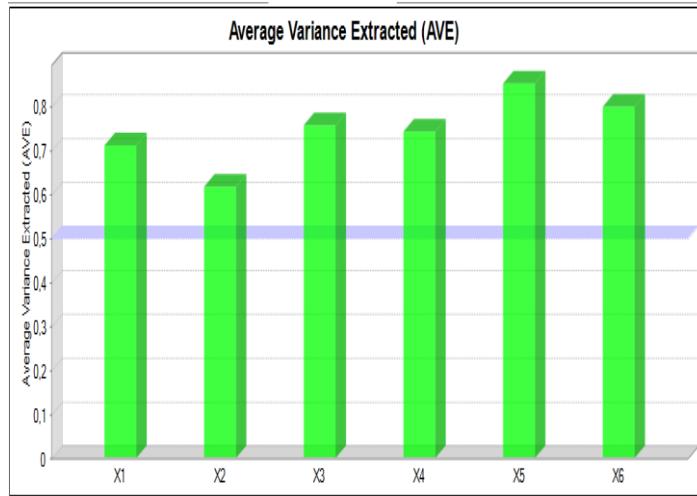
Dari Tabel 4.9 diketahui bahwa nilai AVE masing-masing konstruk masih ada yang berada di bawah 0,5. Oleh karena itu masih ada permasalahan *convergent validity* pada model yang diuji sehingga konstruk dalam model penelitian ini perlu dilakukan modifikasi.

*Convergent validity* juga dapat dilihat dari *nilai Average Variance Extracted* (AVE). Pada penelitian ini nilai AVE masing-masing konstruk berada di atas 0,5. Oleh karenanya tidak ada permasalahan *convergent validity* pada model yang diuji.



Dari Tabel 4.10 diketahui bahwa nilai AVE masing-masing konstruksi berada di atas 0,5. Oleh karenanya tidak ada permasalahan konvergen validity pada model yang diuji sehingga konstruksi dalam model penelitian ini dapat dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik.

*Convergent validity* juga dapat dilihat dari *nilai Average Variance Extracted (AVE)*. Pada penelitian ini nilai AVE masing-masing konstruksi berada di atas 0,5. Oleh karenanya tidak ada permasalahan *convergent validity* pada model yang diuji.



**Gambar 4.12 Average Variance Extracted Setelah Modifikasi (AVE)**

#### 4. Uji Discriminant Validity

Validitas diskriminan digunakan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing konstruk atau variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Tabel di bawah ini menunjukkan hasil validitas diskriminan dari model penelitian dengan melihat nilai *cross loading*-nya.

##### a. Analisa *Discriminant Validity* indikator variabel X1 (Kualitas Sistem)

**Tabel 4.11 Nilai Discriminant Validity X1 (Kualitas Sistem)**

	Kepuasan Pe...	Kualitas Infor...	Kualitas Layanan	Kualitas System	Manfaat-manf...	Penggunaan
X1.1	0.788	0.732	0.558	0.902	0.778	0.566
X1.10	0.577	0.658	0.475	0.773	0.558	0.530
X1.11	0.681	0.727	0.582	0.851	0.666	0.669
X1.12	0.780	0.763	0.606	0.900	0.767	0.623
X1.13	0.689	0.666	0.488	0.823	0.675	0.506
X1.2	0.783	0.709	0.544	0.845	0.773	0.590
X1.3	0.626	0.643	0.495	0.839	0.611	0.503
X1.4	0.628	0.636	0.502	0.825	0.614	0.509
X1.5	0.734	0.738	0.679	0.877	0.717	0.665
X1.6	0.690	0.676	0.511	0.845	0.677	0.522
X1.7	0.778	0.776	0.719	0.878	0.758	0.759
X1.8	0.670	0.706	0.709	0.836	0.655	0.762
X1.9	0.552	0.645	0.493	0.763	0.534	0.470

Dari hasil estimasi *cross loading* pada Tabel 4.11, menunjukkan bahwa bahwa nilai *loading* dari masing-masing item indikator terhadap konstruknya (X1) lebih besar dari pada nilai *cross loading* nya. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana indikator pada blok indikator konstruk tersebut lebih baik dari pada indikator di blok lainnya.

b. Analisa *Discriminant Validity* indikator variabel X2 (Kualitas Informasi)

**Tabel 4.12 Nilai *Discriminant Validity* X2 (Kualitas Informasi)**

	Kepuasaan Pe...	Kualitas Infor...	Kualitas Layanan	Kualitas System	Manfaat-manf...	Penggunaan
X2.1	0.752	0.819	0.611	0.679	0.735	0.707
X2.10	0.582	0.672	0.453	0.525	0.562	0.508
X2.12	0.782	0.799	0.671	0.606	0.774	0.752
X2.2	0.868	0.866	0.643	0.732	0.854	0.663
X2.3	0.899	0.854	0.603	0.735	0.888	0.613
X2.4	0.844	0.784	0.608	0.653	0.833	0.622
X2.6	0.852	0.863	0.770	0.675	0.843	0.775
X2.7	0.672	0.726	0.710	0.734	0.674	0.763
X2.8	0.608	0.726	0.513	0.584	0.589	0.489
X2.9	0.490	0.612	0.432	0.468	0.470	0.363

Dari hasil estimasi *cross loading* pada Tabel 4.12, menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing item indikator terhadap konstruknya (X2) ada yang lebih besar dari pada nilai *cross loading* nya yaitu X2.1 X2.5, X2.6 X2.8 dan X2.9. Hal ini berarti konstruk atau variabel laten belum memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana indikator pada blok indikator konstruk tersebut tidak lebih baik dari pada indikator di blok lainnya.

Dari hasil analisa *cross loading* tersebut indikator X2.2, X2.3, X2.4 dan X2.7 di hapus dari model.

c. Analisa *Discriminant Validity* indikator variabel X3, X4, X5, dan X6

**Tabel 4.13 Nilai *Discriminant Validity* X3, X4, X5 dan X6**

	Kepuasaan Pe...	Kualitas Infor...	Kualitas Layanan	Kualitas System	Manfaat-manf...	Penggunaan
X2.8	0.608	0.726	0.513	0.584	0.589	0.489
X2.9	0.490	0.612	0.432	0.468	0.470	0.363
X3.2	0.746	0.752	0.887	0.572	0.736	0.679
X3.3	0.570	0.608	0.853	0.612	0.551	0.690
X4.1	0.734	0.759	0.665	0.587	0.708	0.882
X4.2	0.611	0.654	0.693	0.641	0.594	0.842
X5.1	0.868	0.866	0.643	0.732	0.854	0.663
X5.2	0.899	0.854	0.603	0.735	0.888	0.613
X5.3	0.729	0.625	0.530	0.621	0.736	0.575
X5.5	0.852	0.863	0.770	0.675	0.843	0.775
X6.1	0.868	0.866	0.643	0.732	0.854	0.663
X6.2	0.899	0.854	0.603	0.735	0.888	0.613
X6.3	0.702	0.593	0.515	0.576	0.732	0.526
X6.5	0.785	0.786	0.696	0.602	0.815	0.696

Dari hasil estimasi *cross loading* pada Tabel 4.13, menunjukkan bahwa bahwa nilai *loading* dari masing-masing item indikator terhadap konstruknya (X2, X4, X5, dan X6) masih ada yang lebih kecil dari pada nilai *cross loading* nya yaitu X5.5, X5.3, X6.1. Hal ini berarti konstruk atau variabel laten belum memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana indikator pada blok indikator konstruk tersebut tidak lebih baik dari pada indikator di blok lainnya.

Dari hasil analisa *cross loading* tersebut indikator X5.5, X6.1, dan X6.2 dihapus dari model.

## 5. Uji *Discriminant Validity* Setelah Modifikasi

Setelah dilakukan *dropping* indikator yang tidak lolos uji *Discriminant Validity* tahap pertama maka dilakukan uji *Discriminant Validity* tahap kedua, berikut luaran hasil uji *Discriminant Validity* tahap kedua:

- Analisa *Discriminant Validity* indikator variabel X1 (Kualitas Sistem)

**Tabel 4.14 Nilai *Discriminant Validity* X1 (Kualitas Sistem)**

	Kepuasan Pe...	Kualitas Infor...	Kualitas Layanan	Kualitas System	Manfaat-manf...	Penggunaan
X1.1	0.789	0.620	0.558	0.902	0.627	0.565
X1.10	0.562	0.684	0.476	0.773	0.462	0.530
X1.11	0.659	0.689	0.583	0.851	0.562	0.668
X1.12	0.808	0.672	0.607	0.901	0.588	0.623
X1.13	0.697	0.603	0.488	0.824	0.535	0.506
X1.2	0.708	0.572	0.544	0.844	0.716	0.589
X1.3	0.612	0.603	0.495	0.840	0.506	0.502
X1.4	0.637	0.558	0.504	0.826	0.479	0.507
X1.5	0.671	0.691	0.678	0.875	0.657	0.665
X1.6	0.686	0.590	0.512	0.845	0.548	0.522
X1.7	0.671	0.769	0.716	0.876	0.751	0.760
X1.8	0.638	0.601	0.715	0.836	0.563	0.760
X1.9	0.535	0.669	0.494	0.764	0.443	0.469

Dari hasil estimasi *cross loading* pada Tabel 4.14, menunjukkan bahwa bahwa nilai *loading* dari masing-masing item indikator terhadap konstruknya (X1) lebih besar dari pada nilai *cross loading* nya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana indikator pada blok indikator konstruk tersebut lebih baik dari pada indikator di blok lainnya.

Dari hasil analisa *cross loading* tampak bahwa tidak terdapat permasalahan *discriminant validity*.

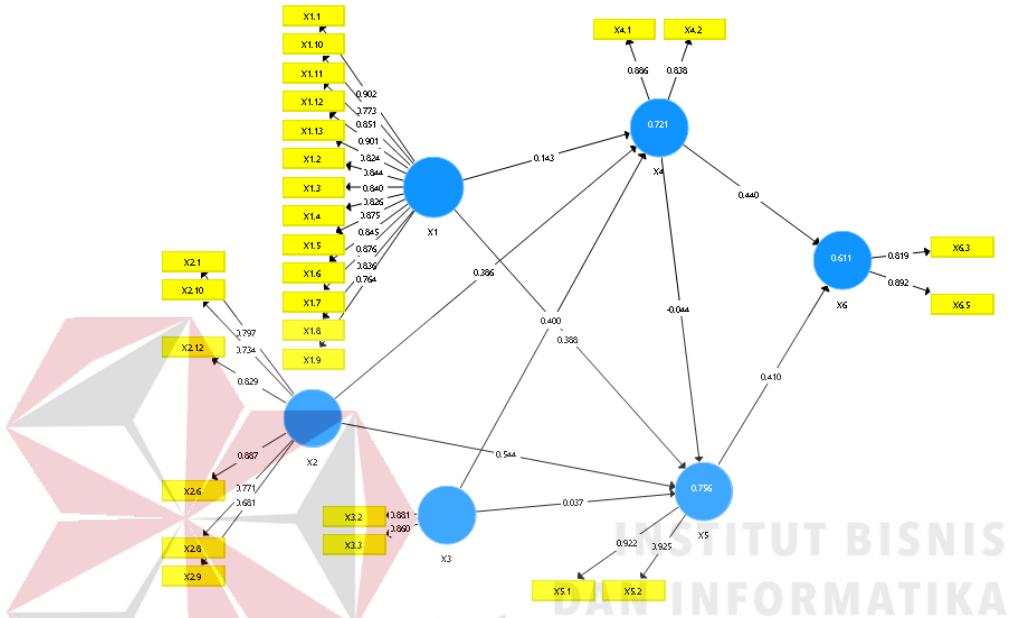
#### b. Analisa *Discriminant Validity* indikator variabel X2, X3, X4, X5, dan X6

**Tabel 4.15 Nilai *Discriminant Validity* X2, X3, X4, X5, dan X6**

	Kepuasan Pe...	Kualitas Infor...	Kualitas Layanan	Kualitas System	Manfaat-manf...	Penggunaan
X2.1	0.750	0.797	0.611	0.679	0.596	0.707
X2.10	0.562	0.734	0.453	0.526	0.469	0.509
X2.12	0.703	0.829	0.666	0.604	0.749	0.754
X2.6	0.742	0.887	0.764	0.673	0.848	0.778
X2.8	0.612	0.771	0.512	0.584	0.465	0.489
X2.9	0.483	0.681	0.432	0.468	0.377	0.363
X3.2	0.640	0.773	0.881	0.570	0.748	0.681
X3.3	0.527	0.520	0.860	0.612	0.485	0.687
X4.1	0.629	0.787	0.661	0.584	0.705	0.886
X4.2	0.559	0.565	0.699	0.640	0.531	0.838
X5.1	0.922	0.786	0.643	0.733	0.630	0.663
X5.2	0.925	0.751	0.601	0.735	0.688	0.614
X6.3	0.551	0.487	0.516	0.574	0.819	0.525
X6.5	0.663	0.804	0.691	0.600	0.892	0.699

Dari hasil estimasi *cross loading* pada Tabel 4.15, menunjukkan bahwa bahwa nilai *loading* dari masing-masing item indikator terhadap konstruknya

(X2, X3, X4, X5, dan X6) lebih besar dari pada nilai *cross loading*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana indikator pada blok indikator konstruk tersebut lebih baik dari pada indikator di blok lainnya.



Gambar 4.13 Model Setelah Modifikasi

Pada gambar 4.13 dapat dilihat bahwa bahwa nilai *loading* dari masing-masing item indikator terhadap konstruknya (X2, X3, X4, X5, dan X6) lebih besar dari pada nilai *cross loading* nya.

## 6. Uji *Composite Reliability*

*Outer model* selain diukur dengan menilai validitas konvergen dan validitas diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas konstruk atau variabel laten yang diukur dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk.

Hasil *output PLS* untuk nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.16 Nilai Composite reliability**

	Composite Reliability
Kepuasaan Pengguna	0.921
Kualitas Informasi	0.906
Kualitas Layanan	0.862
Kualitas System	0.970
Manfaat-manfaat Bersih	0.846
Penggunaan	0.853

Tabel 4.16, model menunjukkan nilai *composite reliability* untuk semua konstruk berada di atas nilai 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan.

## 7. Uji Cronbach Alpha.

*Outer model* selain diukur dengan menilai validitas konvergen dan validitas diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas konstruk atau variabel laten yang diukur dengan melihat nilai *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

**Tabel 4.17 Nilai Croach Alpha**

	Cronbachs Alpha
Kepuasaan Pengguna	0.827
Kualitas Informasi	0.877
Kualitas Layanan	0.680
Kualitas System	0.966
Manfaat-manfaat Bersih	0.641
Penggunaan	0.657

Tabel 4.17, model menunjukkan nilai *cronbach alpha* untuk semua konstruk berada di atas nilai 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan.

## 4.5 Analisa Inner Model

Evaluasi inner model dapat dilakukan dengan tiga analisis, yaitu dengan melihat dari  $R^2$ ,  $Q^2$  dan  $F^2$ .

### 4.5.1 Analisa $R^2$

Nilai  $R^2$  menunjukkan tingkat determinasi variabel eksogen terhadap endogennya. Nilai  $R^2$  semakin besar menunjukkan tingkat determinasi yang semakin baik.

**Tabel 4.18 Nilai R Square**

	R Square
Kepuasaan Pengguna	0,756
Manfaat-manfaat Bersih	0,611
Penggunaan	0,721

Hasil perhitungan  $R^2$  untuk setiap variabel laten endogen pada Tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  berada pada rentang nilai 0,611 hingga 0,756. Berdasarkan hal tersebut maka hasil perhitungan  $R^2$  menunjukkan bahwa  $R^2$  termasuk moderat (0,611) dan kuat (0,756 dan 0,721).

### 4.5.2 Analisis $Q^2$

Nilai  $Q^2$  pengujian model struktural dilakukan dengan melihat nilai  $Q^2$  (*predictive relevance*). Untuk menghitung  $Q^2$  dapat digunakan rumus :

$$Q^2 = 1 - (1 - R1^2)(1 - R1^2)(1 - R3^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,756)(1 - 0,611)(1 - 0,721)$$

$$Q^2 = 1 - 0,26481564$$

$$Q^2 = 0,973518436$$

Hasil perhitungan  $Q^2$  menunjukkan bahwa nilai  $Q^2$  0,973518436. Menurut Ghozali (2014), nilai  $Q^2$  dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai  $Q^2$  lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model dikatakan sudah cukup baik, sedangkan nilai  $Q^2$  kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki relevansi prediktif. Dalam model penelitian ini, konstruk atau variabel laten endogen memiliki nilai  $Q^2$  yang lebih besar dari 0 (nol) sehingga prediksi yang dilakukan oleh model dinilai telah relevan.

**Tabel 4.19 Total Construct Crossvalidated Redundancy**

	SSO	SSE	$Q_{\text{red}} (=1-\text{SSE}/\text{SSO})$
Kepuasaan Pengguna	136.000	56.740	0.583
Kualitas Informasi	408.000	408.000	
Kualitas Layanan	136.000	136.000	
Kualitas System	884.000	884.000	
Manfaat-manfaat Bersih	136.000	91.086	0.330
Penggunaan	136.000	70.832	0.479

**Tabel Total 4.20 Total Construct Crossvalidated Communality**

	SSO	SSE	$Q_{\text{red}} (=1-\text{SSE}/\text{SSO})$
Kepuasaan Pengguna	136.000	70.744	0.480
Kualitas Informasi	408.000	222.209	0.455
Kualitas Layanan	136.000	102.461	0.247
Kualitas System	884.000	319.755	0.638
Manfaat-manfaat Bersih	136.000	112.221	0.175
Penggunaan	136.000	109.065	0.198

Semua nilai  $Q^2$  memiliki besaran di atas nol, sehingga menunjukkan relevansi prediktif model atas variabel laten endogen.

**Tabel 4.21 Total Indicator Crossvalidated Redundancy**

	SSO	SSE	$Q \rightarrow \leq (=1-SSE/SSO)$
X4.1	68.000	29.347	0.568
X4.2	68.000	41.485	0.390
X5.1	68.000	27.055	0.602
X5.2	68.000	29.686	0.563
X6.3	68.000	56.402	0.171
X6.5	68.000	34.684	0.490

**Tabel 4.22 Total Indicator Crossvalidated Communality**

	SSO	SSE	$Q \rightarrow \leq (=1-SSE/SSO)$
X1.1	68.000	16.460	0.758
X1.10	68.000	32.002	0.529
X1.11	68.000	23.772	0.650
X1.12	68.000	16.237	0.761
X1.13	68.000	25.968	0.618
X1.2	68.000	25.157	0.630
X1.3	68.000	26.123	0.616
X1.4	68.000	24.100	0.646
X1.5	68.000	20.874	0.693
X1.6	68.000	26.122	0.616
X1.7	68.000	19.392	0.715
X1.8	68.000	27.546	0.595
X1.9	68.000	36.000	0.471
X2.1	68.000	41.140	0.395
X2.10	68.000	43.559	0.359
X2.12	68.000	30.611	0.550
X2.6	68.000	25.310	0.628
X2.8	68.000	40.774	0.400
X2.9	68.000	40.815	0.400
X3.2	68.000	50.170	0.262
X3.3	68.000	52.291	0.231
X4.1	68.000	52.378	0.230
X4.2	68.000	56.687	0.166
X5.1	68.000	34.948	0.486
X5.2	68.000	35.796	0.474
X6.3	68.000	59.680	0.122
X6.5	68.000	52.541	0.227

#### 4.5.3 Analisis $F^2$

Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser  $Q$ -square test untuk predictive relevance dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural (Ghozali,2006). Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat  $R$ -square untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai  $R$ -square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif.

**Tabel 4.23 Hasil  $F^2$  untuk effect size**

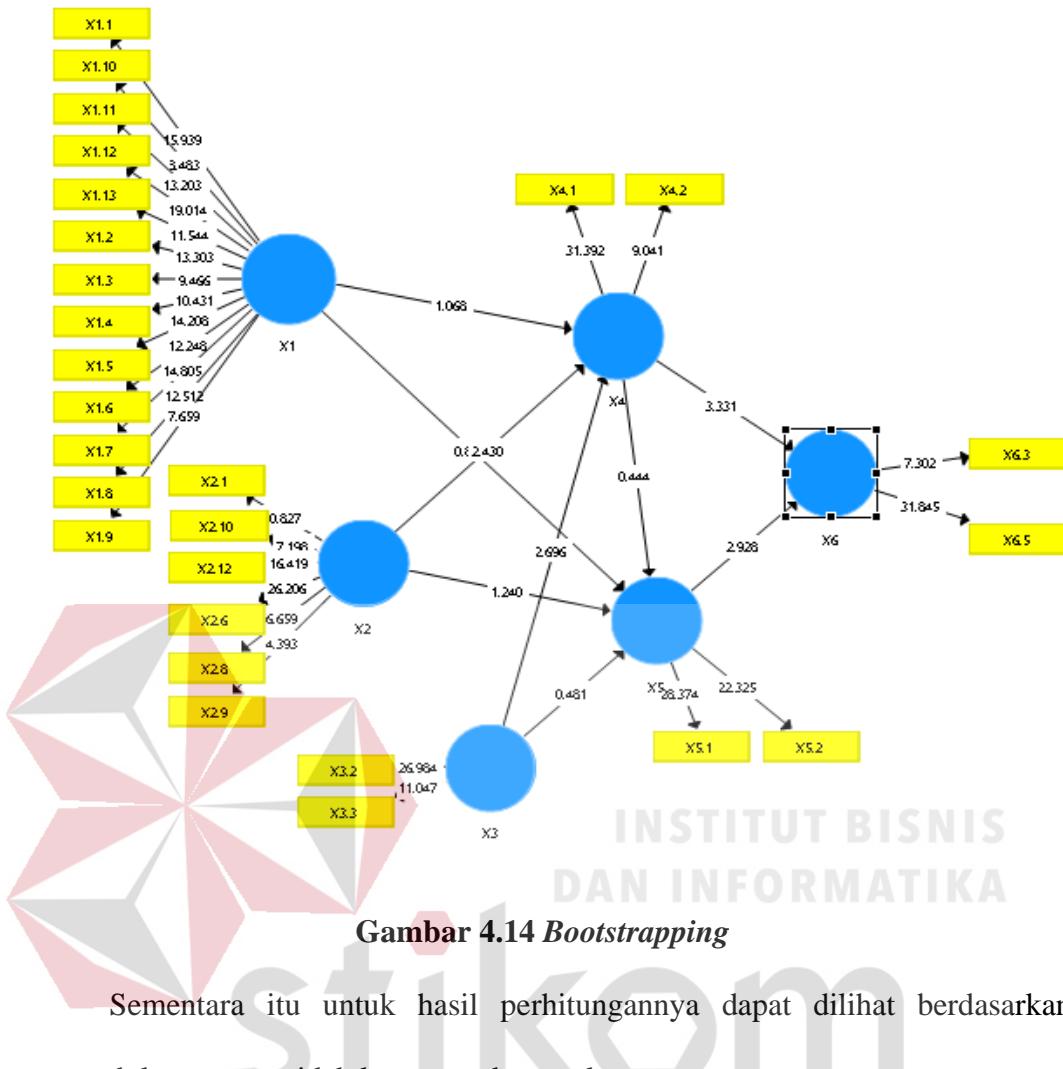
	Kepuasan Pe...	Kualitas Infor...	Kualitas Layanan	Kualitas System	Manfaat-manfaat Bersih	Penggunaan
Kepuasan Pengguna					0.225	
Kualitas Informasi	0.335					0.172
Kualitas Layanan	0.002					0.235
Kualitas System	0.238					0.029
Manfaat-manfaat Bersih						
Penggunaan	0.002				0.260	

Berdasarkan kriteria tersebut maka dapat dinyatakan sebagai berikut :

- a. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki  $F^2$  (0,335) menengah.
- b. Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki  $F^2$  (0,002) lemah
- c. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki  $F^2$  (0,238) menengah
- d. Kualitas informasi terhadap penggunaan memiliki  $F^2$  (0,172) menengah
- e. Kualitas layanan terhadap penggunaan memiliki  $F^2$  (0,235) menengah
- f. Kualitas sistem terhadap pengguna memiliki  $F^2$  (0,0029) kecil
- g. Penggunaan terhadap kepuasan pengguna memiliki  $F^2$  (0,002) kecil
- h. Kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih memiliki  $F^2$  (0,260) menengah
- i. Penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih memiliki  $F^2$  besar (0,226) menengah

#### 4.5.4 Hasil *Bootstrapping*

Dalam PLS, pengujian setiap hubungan dilakukan dengan menggunakan simulasi dengan metode *bootstrapping* terhadap sampel. Pengujian ini bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian. Hasil pengujian dengan metode *bootstrapping* dari analisis SEM PLS sebagai berikut.



Gambar 4.14 Bootstrapping

Sementara itu untuk hasil perhitungannya dapat dilihat berdasarkan pengaruh langsung, tidak langsung dan total.

Tabel 4.24 Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERI)	T Statistics ( O/STERI )	P Values
Kepuasan Pengguna -> Manfaat-manfaat Bersih	0.410	0.377	0.140	2.916	0.004
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.544	0.291	0.440	1.238	0.216
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0.386	0.389	0.170	2.272	0.024
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.037	0.015	0.075	0.493	0.622
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0.400	0.409	0.147	2.723	0.007
Kualitas System -> Kepuasan Pengguna	0.388	0.667	0.471	0.825	0.410
Kualitas System -> Penggunaan	0.143	0.135	0.137	1.045	0.297
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	-0.044	-0.064	0.098	0.448	0.655
Penggunaan -> Manfaat-manfaat Bersih	0.440	0.463	0.132	3.337	0.001

Pada tabel 4.24 menunjukkan hasil perhitungan PLS yang menyatakan pengaruh langsung antar variabel. Dikatakan ada pengaruh langsung jika nilai

*p-value* < 0,05 dan dikatakan tidak ada pengaruh langsung jika nilai *p-value* > 0,05.

Berdasarkan tabel 4.24 maka dapat dinyatakan sebagai berikut :

- a. Variabel kualitas sistem tidak signifikan terhadap variabel penggunaan dengan nilai *p-value* 0,297 > 0,05.
- b. Variabel kualitas informasi signifikan terhadap variabel penggunaan dengan nilai *p-value* 0,024 < 0,05.
- c. Variabel kualitas pelayanan signifikan terhadap penggunaan dengan nilai *p-value* 0,007 < 0,05.
- d. Variabel kualitas sistem tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai *p-value* 0,410 > 0,05.
- e. Variabel kualitas informasi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai *p-value* 0,216 > 0,05.
- f. Variabel kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai *p-value* 0,622 > 0,05.
- g. Variabel penggunaan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai *p-value* 0,655 > 0,05.
- h. Variabel penggunaan signifikan terhadap variabel manfaat-manfaat bersih dengan nilai *p-value* 0,001 < 0,05.
- i. Variabel kepuasan pengguna tidak signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih dengan nilai *p-value* 0,004 < 0,05.

**Tabel 4.25 Pengaruh tidak langsung**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )	P Values
Kepuasaan Pengguna -> Manfaat-manfaat Bersih		-0.000	0.000		
Kualitas Informasi -> Kepuasaan Pengguna	-0.017	-0.024	0.043	0.390	0.697
Kualitas Informasi -> Manfaat-manfaat Bersih	0.386	0.278	0.204	1.888	0.060
Kualitas Informasi -> Penggunaan		0.000	0.000		
Kualitas Layanan -> Kepuasaan Pengguna	-0.017	-0.026	0.045	0.391	0.696
Kualitas Layanan -> Manfaat-manfaat Bersih	0.184	0.190	0.091	2.018	0.044
Kualitas Layanan -> Penggunaan		-0.000	0.000		
Kualitas System -> Kepuasaan Pengguna	-0.006	-0.009	0.023	0.269	0.788
Kualitas System -> Manfaat-manfaat Bersih	0.219	0.318	0.219	1.004	0.316
Kualitas System -> Penggunaan		-0.000	0.000		
Penggunaan -> Kepuasaan Pengguna		0.000	0.000		
Penggunaan -> Manfaat-manfaat Bersih	-0.018	-0.022	0.033	0.541	0.589

Pada tabel 4.25 menunjukkan hasil perhitungan PLS yang menyatakan pengaruh tidak langsung antar variabel. Dikatakan ada pengaruh tidak langsung jika nilai *p-value* < 0,05 dan dikatakan tidak ada pengaruh tidak langsung jika nilai *p-value* > 0,05.

Berdasarkan tabel 4.25 maka dapat dinyatakan sebagai berikut :

- Variabel kualitas sistem secara tidak langsung tidak signifikan terhadap variabel kepuasan penggunaan dengan nilai *p-value* 0,788 > 0,05.
- Variabel kualitas sistem secara tidak langsung tidak signifikan terhadap variabel manfaat-manfaat bersih dengan nilai *p-value* 0,316 > 0,05.
- Variabel kualitas informasi secara tidak langsung tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *p-value* 0,697 < 0,05.
- Variabel kualitas informasi secara tidak langsung tidak signifikan terhadap variabel manfaat-manfaat bersih dengan nilai *p-value* 0,060 > 0,05.
- Variabel kualitas pelayanan secara tidak langsung tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai *p-value* 0,696 > 0,05.

- f. Variabel kualitas pelayanan secara tidak langsung signifikan terhadap variabel manfaat bersih dengan nilai  $p\text{-value}$   $0,044 < 0,05$ .
- g. Variabel penggunaan tidak signifikan terhadap variabel manfaat bersih dengan nilai  $p\text{-value}$   $0,589 > 0,05$ .

**Tabel 4.26 Pengaruh Total**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
Kepuasan Pengguna -> Manfaat-manfaat Bersih	0.410	0.377	0.140	2.916	0.004
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.527	0.267	0.436	1.208	0.227
Kualitas Informasi -> Manfaat-manfaat Bersih	0.386	0.278	0.204	1.888	0.060
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0.386	0.389	0.170	2.272	0.024
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.020	-0.011	0.078	0.254	0.800
Kualitas Layanan -> Manfaat-manfaat Bersih	0.184	0.190	0.091	2.018	0.044
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0.400	0.409	0.147	2.723	0.007
Kualitas System -> Kepuasan Pengguna	0.382	0.658	0.462	0.827	0.409
Kualitas System -> Manfaat-manfaat Bersih	0.219	0.318	0.219	1.004	0.316
Kualitas System -> Penggunaan	0.143	0.135	0.137	1.045	0.297
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	-0.044	-0.064	0.098	0.448	0.655
Penggunaan -> Manfaat-manfaat Bersih	0.422	0.441	0.136	3.100	0.002

Berdasarkan tabel 4.26 maka dapat dinyatakan sebagai berikut :

- Variabel kualitas sistem secara total tidak signifikan terhadap variabel penggunaan dengan nilai  $p\text{-value}$   $0,297 > 0,05$ .
- Variabel kualitas informasi secara total signifikan terhadap variabel penggunaan dengan nilai  $p\text{-value}$   $0,024 < 0,05$ .
- Variabel kualitas pelayanan secara total signifikan terhadap penggunaan dengan nilai  $p\text{-value}$   $0,007 < 0,05$ .
- Variabel kualitas sistem secara total tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai  $p\text{-value}$   $0,409 > 0,05$ .
- Variabel kualitas informasi secara total tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai  $p\text{-value}$   $0,227 > 0,05$ .

- f. Variabel kualitas pelayanan secara total tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai *p-value*  $0,800 > 0,05$ .
- g. Variabel kualitas sistem secara total tidak signifikan terhadap variabel manfaat-manfaat bersih dengan nilai *p-value*  $0,316 > 0,05$ .
- h. Variabel kualitas informasi secara total signifikan terhadap variabel manfaat-manfaat bersih dengan nilai *p-value*  $0,060 < 0,05$ .
- i. Variabel kualitas pelayanan secara total signifikan terhadap variabel manfaat-manfaat bersih dengan nilai *p-value*  $0,044 < 0,05$ .
- j. Variabel penggunaan secara total tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai *p-value*  $0,655 > 0,05$ .
- k. Variabel penggunaan secara total signifikan terhadap variabel manfaat-manfaat bersih dengan nilai *p-value*  $0,002 < 0,05$ .
- l. Variabel kepuasan pengguna secara total signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih dengan nilai *p-value*  $0,004 < 0,05$ .

#### 4.5.5 Ringkasan singkat koefisien jalur (pengaruh langsung dan tidak langsung)

Berdasarkan hasil *bootstrapping* maka dapat diringkas dalam tabel di bawah ini. Adapun untuk menguji hipotesis dapat dilakukan dengan melihat nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan Hipotesa adalah  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak ketika  $t\text{-statistik} > 1,96$ . Untuk menolak/menerima Hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_1$  diterima jika nilai *p-value*  $< 0,05$ .

**Tabel 4.27 Ringkasan Hasil Hipotesis**

<b>Pengaruh</b>	<b>Koefisien Pengaruh</b>	<b>t-statistik</b>	<b>p-value</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Sistem (X <sub>1</sub> )→Penggunaan (X <sub>4</sub> )	0,143	1,045	0,297	Pengaruh kecil/tidak signifikan
Kualitas Sistem (X <sub>1</sub> )→Kepuasaan Pengguna (X <sub>5</sub> )	-0,044	0,448	0,655	Pengaruh kecil/tidak signifikan
Kualitas Sistem (X <sub>1</sub> )→Manfaat-manfaat Bersih (x <sub>6</sub> )	0,219	1,004	0,316	Pengaruh kecil/tidak signifikan
<b>Pengaruh</b>	<b>Koefisien Pengaruh</b>	<b>t-statistik</b>	<b>p-value</b>	<b>Keterangan</b>
	Jadi tidak ada pengaruh signifikan baik langsung maupun tidak langsung variabel Kualitas Sistem (X <sub>1</sub> ) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (X <sub>6</sub> )			
Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> )→Penggunaan (X <sub>4</sub> )	0,386	2,272	0,024	Berpengaruh signifikan
Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> ) →Kepuasaan Pengguna (X <sub>5</sub> )	0,527	1,208	0,227	Pengaruh kecil/tidak signifikan
Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> ) →Manfaat-	0,386	1,888	0,060	Pengaruh kecil/tidak signifikan

manfaat Bersih (X <sub>6</sub> )				
	Jadi tidak ada pengaruh signifikan baik langsung maupun tidak langsung variabel Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> ) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (X <sub>6</sub> )			
Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> )→Penggunaan (X <sub>4</sub> )	0,400	2,723	0,007	Berpengaruh signifikan
Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> ) →Kepuasaan Pengguna (X <sub>5</sub> )	0,020	0,254	0,800	Pengaruh kecil/tidak signifikan
Pengaruh	Koefisien Pengaruh	t-statistik	p-value	Keterangan
Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> )→Manfaat-manfaat Bersih (X <sub>6</sub> )	0,184	2,018	0,04	Berpengaruh signifikan
	Ada pengaruh langsung yang signifikan variabel Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> ) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (X <sub>6</sub> ), namun pengaruh tidak langsungnya tidak signifikan			
Penggunaan (X <sub>4</sub> )→Kepuasaan Pengguna (X <sub>5</sub> )	-0,044	0,448	0,655	Pengaruh kecil/tidak signifikan
Penggunaan (X <sub>4</sub> ) →Manfaat-manfaat Bersih (X <sub>6</sub> )	0,422	3,100	0,002	Berpengaruh signifikan
	Ada pengaruh langsung yang signifikan variabel Penggunaan (X <sub>4</sub> ) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (X <sub>6</sub> ),			

	namun pengaruh tidak langsungnya tidak signifikan			
Kepuasaan Pengguna (X <sub>5</sub> )→Manfaat-manfaat Bersih (X <sub>6</sub> )	0,410	2,916	0,004	Berpengaruh signifikan
	Jadi ada pengaruh positif yang signifikan dari variabel Kepuasaan Pengguna (X <sub>5</sub> ) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (X <sub>6</sub> )			



