

BAB IV

DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan dan karakteristik responden terhadap item-item pertanyaan dalam kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *e-money* berbasis aplikasi pada aplikasi Go Pay. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik Sampling Insidental dengan pengambilan data dilakukan dengan metode survey dengan menggunakan kuesioner secara langsung maupun online. Waktu yang digunakan untuk menyebar kuesioner sampai dengan kuesioner terkumpul kurang lebih 4 minggu yaitu mulai tanggal 01 Agustus 2018 sampai dengan 30 Agustus 2018. Keseluruhan kuesioner telah diisi lengkap dan dapat digunakan oleh peneliti. Informasi jumlah kuesioner online dan langsung:

Tabel 4.1
Data Kuesioner

| Keterangan | Jumlah | Persentase |
|--------------------|---------------|-------------------|
| Kuesioner Online | 281 | 75,14 |
| Kuesioner Langsung | 93 | 24,86 |
| Total | 374 | 100% |

Total kuesioner yang diperoleh sejumlah 374. Dari data tabel 4.1 tentang data kuesioner, diketahui bahwa jumlah responden yang bersumber dari kuesioner online lebih besar daripada kuesioner langsung, sebesar 75,14%. Hal ini dikarenakan, responden adalah pengguna aplikasi Go Pay yang tentukan memiliki *smartphone*,

sehingga dalam mengisi kuesioner, lebih mudah dan fleksibel dalam mengisi kuesioner, dibandingkan dengan menggunakan lembaran kuesioner.

Dalam menganalisis deskripsi responden, peneliti sampaikan karakteristik responden, tanggapan responden dan analisis statistik deskriptif.

4.1.1 Karakteristik Responden

Data karakteristik responden, dapat dilihat pada tabel 4.2 secara komprehensif, sebagai berikut :

Tabel 4.2
Data demografi Responden

| Kategori | Keterangan | Frekuensi | Persentase |
|------------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Usia | < 21 | 62 | 16,58% |
| | 21 – 25 | 112 | 29,95% |
| | 26 – 30 | 98 | 26,20% |
| | 31 – 35 | 31 | 8,29% |
| | 35 - 40 | 27 | 7,22% |
| | 40 > | 44 | 11,76% |
| Jenis Kelamin | Pria | 163 | 43,58% |
| | Wanita | 211 | 56,42% |
| Pendidikan | SD, SMP | 4 | 1,07% |
| | SMA | 105 | 28,07% |
| | S1 | 194 | 51,87% |
| | D3 | 14 | 3,74% |
| | S2 | 48 | 12,83% |
| | S3 | 9 | 2,41% |
| Pekerjaan / Profesi | Dosen | 25 | 6,68% |
| | Guru | 25 | 6,68% |
| | Ibu Rumah Tangga | 23 | 6,15% |
| | Mahasiswa | 99 | 26,47% |
| | Pegawai Negeri | 49 | 13,10% |
| | Pegawai Swasta | 91 | 24,33% |
| | Pelajar | 30 | 8,02% |
| | Wiraswasta | 32 | 8,56% |

Dari data tabel di atas, diketahui bahwa usia responden terbanyak pada cakupan usia 21 - 25 tahun, sebanyak 112 responden dengan persentase 29,95%, disusul usia 26 – 30 sebesar 26,20%. Diketahui pula, usia 31-35 adalah sebesar 8,29% dan usia 35 – 40 sebesar 7,22%, dan usia lebih dari 40 tahun, lebih besar persentasenya sebesar 11,76%.

Kemudian diketahui pula, jenis kelamin terbanyak dari responden adalah wanita sebesar 211 orang dengan persentase 56,42% dan pria sebesar 43,58% dengan frekuensi jumlah responden yaitu 163 orang. Selisih dari persentase keduanya adalah sebesar 12,84%.

Tingkat pendidikan responden pada penelitian ini, diketahui bahwa tingkat Strata-1 mendominasi sebesar 51,87%, kemudian responden yang berpendidikan SMA sederajat sebesar 28,07% diperingkat kedua. Selanjutnya disusul secara berurutan, yaitu : Strata-2 = 12,83%, Diploma-3 = 3,74% dan Strata-3 = 2,41%. Dari keterangan tersebut, diketahui bahwa para responden memiliki tingkat pendidikan yang baik.

Dan dari kategori pekerjaan atau profesi responden, diketahui bahwa responden banyak dari kalangan mahasiswa sebesar 26,47% dan selanjutnya dari pegawai swasta sebesar 24,33%. Adapun responden lainnya berada dikisaran 8% adalah wiraswasta sebesar 8,56% dengan frekuensi 32 dan pelajar sebanyak 8,02%, selanjutnya besaran 6% adalah dosen dan guru sama besarnya yaitu 6,68% dan ibu rumah tangga memiliki persentase paling rendah sebesar 6,15% dengan frekuensi 23 responden.

4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif

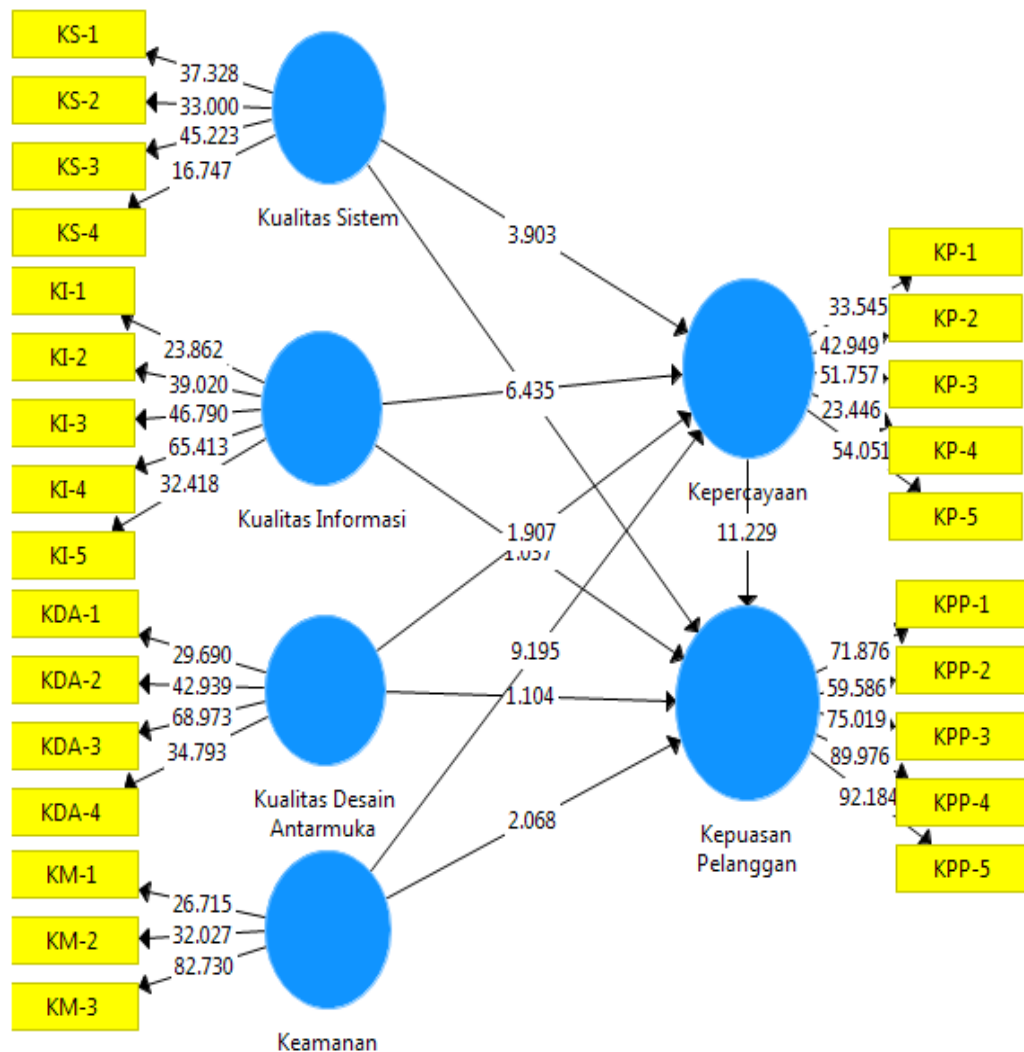
Terdapat 6 variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka, keamanan, kepercayaan dan kepuasan pengguna *e-money* berbasis aplikasi pada aplikasi Go Pay. Sampel berjumlah 374 dengan nilai minimum sebagai nilai terendah dan maksimum dengan sebagai nilai tertinggi untuk setiap variabel. Dapat dilihat dalam tabel hasil statistik deskriptif, mean dan median dari setiap nilai masing-masing variabel penelitian, serta standar deviasi dari data masing-masing variabel penelitian tersebut, dengan melihat tabel berikut ini :

Tabel 4.3
Statistik Deskriptif

| Varibel | n | Mean | Median | Std. Deviation |
|---------------------------|----------|-------------|---------------|-----------------------|
| Kualitas Sistem | 374 | 5,084 | 5,084 | 0,912 |
| Kualitas Informasi | 374 | 4,921 | 4,921 | 0,869 |
| Kualitas Desain Antarmuka | 374 | 4,832 | 4,832 | 0,858 |
| Keamanan | 374 | 4,461 | 4,461 | 1,074 |
| Kepercayaan | 374 | 4,951 | 4,951 | 4,951 |
| Kepuasan Pengguna | 374 | 4,921 | 4,921 | 4,921 |

4.2 Analisa *Outer Model*

Analisa *outer model* dilakukan dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, dimana dapat menganalisis bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.



Gambar 4.1
Diagram Alur Faktor-Faktor Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan

4.2.1 Uji Validitas

Untuk menguji validitas, dengan menilai *convergent validity* yang diharapkan nilainya >0.7 ; kemudian *discriminant validity* dengan membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain ; dan *average variance extracted* (AVE) dengan nilai yang diharapkan >0.5 .

Berikut tabel yang memberikan informasi tentang *outer loading*:

Tabel 4.4
Nilai *outer loadings*

| Indikator | value |
|------------------|--------------|
| KS-1 | 0,7957 |
| KS-2 | 0,8229 |
| KS-3 | 0,8553 |
| KS-4 | 0,7018 |
| KI-1 | 0,8317 |
| KI-2 | 0,8342 |
| KI-3 | 0,8387 |
| KI-4 | 0,8693 |
| KI-5 | 0,7879 |
| KDA-1 | 0,8001 |
| KDA-2 | 0,83 |
| KDA-3 | 0,8707 |
| KDA-4 | 0,8023 |
| KM-1 | 0,8091 |
| KM-2 | 0,8407 |
| KM-3 | 0,8965 |
| KP-1 | 0,8044 |
| KP-2 | 0,8354 |
| KP-3 | 0,864 |
| KP-4 | 0,7533 |
| KP-5 | 0,8604 |
| KPP-1 | 0,8847 |
| KPP-2 | 0,8973 |
| KPP-3 | 0,9072 |
| KPP-4 | 0,9202 |
| KPP-5 | 0,9153 |

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Dari tabel 4.4, diketahui *convergent validity* dengan melihat nilai dari *outer loading*, bahwa seluruh nilai di atas 0,7.

Selain dilihat dari nilai faktor loading, *convergent validity* juga dapat dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Pada penelitian ini nilai AVE masing-masing konstruk berada di atas 0,5 dengan merujuk tabel 4.5. Oleh karenanya tidak ada permasalahan *convergent validity* pada model yang diuji.

Tabel 4.5
Nilai Average Variance Extracted (AVE)

| Konstruk | AVE |
|---------------------------|--------|
| Kualitas Sistem | 0,6336 |
| Kualitas Informasi | 0,6935 |
| Kualitas Desain Antarmuka | 0,6827 |
| Keamanan | 0,7217 |
| Kepercayaan | 0,6798 |
| Kepuasan Pengguna | 0,8191 |

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Dikarenakan tidak adanya permasalahan *convergen validity* maka berikutnya yang diuji adalah permasalahan yang terkait dengan *discriminant validity*. *Discriminant validity* dapat diuji dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE dengan nilai korelasi antar konstruk

Tabel 4.6
Nilai Akar Kuadrat AVE Dengan Nilai Korelasi Antar Konstruk

| | Keamanan | Kepercayaan | Kepuasan Pengguna | Kualitas Desain Antarmuka | Kualitas Informasi | Kualitas Sistem |
|---------------------------|----------|-------------|-------------------|---------------------------|--------------------|-----------------|
| Keamanan | 0,8495 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kepercayaan | 0,704 | 0,8245 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kepuasan Pengguna | 0,664 | 0,8546 | 0,905 | 0 | 0 | 0 |
| Kualitas Desain Antarmuka | 0,5746 | 0,6496 | 0,6293 | 0,8262 | 0 | 0 |
| Kualitas Informasi | 0,5084 | 0,7193 | 0,6814 | 0,6653 | 0,8327 | 0 |
| Kualitas Sistem | 0,4652 | 0,6496 | 0,6526 | 0,6035 | 0,6887 | 0,7959 |

Dari tabel 4.6 terlihat bahwa nilai akar kuadrat dari AVE lebih besar dari korelasi masing-masing konstruk.

Metode lain yang dapat digunakan untuk menguji *discriminant validity* adalah dengan melihat dari tabel *cross loadings*, dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7
Nilai *Cross loadings*

| | Kualitas Sistem | Kualitas Informasi | Kualitas Desain Antarmuka | Keamanan | Kepercayaan | Kepuasan Pengguna |
|-------|-----------------|--------------------|---------------------------|----------|-------------|-------------------|
| KS-1 | 0,7957 | 0,5635 | 0,4756 | 0,4595 | 0,5981 | 0,5932 |
| KS-2 | 0,8229 | 0,5604 | 0,4689 | 0,3544 | 0,506 | 0,4929 |
| KS-3 | 0,8553 | 0,5655 | 0,4853 | 0,3321 | 0,5335 | 0,5465 |
| KS-4 | 0,7018 | 0,4997 | 0,5044 | 0,3179 | 0,4018 | 0,42 |
| KI-1 | 0,539 | 0,8317 | 0,5688 | 0,383 | 0,5651 | 0,5416 |
| KI-2 | 0,5479 | 0,8342 | 0,5621 | 0,463 | 0,5689 | 0,5752 |
| KI-3 | 0,6161 | 0,8387 | 0,5152 | 0,4302 | 0,6353 | 0,6201 |
| KI-4 | 0,6179 | 0,8693 | 0,5487 | 0,4129 | 0,6573 | 0,5776 |
| KI-5 | 0,5388 | 0,7879 | 0,5847 | 0,4291 | 0,5598 | 0,5159 |
| KDA-1 | 0,4056 | 0,465 | 0,8001 | 0,4206 | 0,4159 | 0,4336 |
| KDA-2 | 0,4679 | 0,5335 | 0,83 | 0,4884 | 0,5233 | 0,5131 |
| KDA-3 | 0,548 | 0,6201 | 0,8707 | 0,5058 | 0,6138 | 0,5704 |
| KDA-4 | 0,5501 | 0,5591 | 0,8023 | 0,4742 | 0,5641 | 0,5432 |
| KM-1 | 0,2934 | 0,3414 | 0,4248 | 0,8091 | 0,5008 | 0,4546 |
| KM-2 | 0,4149 | 0,4603 | 0,5139 | 0,8407 | 0,5867 | 0,5786 |
| KM-3 | 0,4561 | 0,4773 | 0,5169 | 0,8965 | 0,6854 | 0,637 |
| KP-1 | 0,5721 | 0,6688 | 0,5808 | 0,5971 | 0,8044 | 0,6818 |
| KP-2 | 0,5635 | 0,6022 | 0,5307 | 0,5005 | 0,8354 | 0,6799 |
| KP-3 | 0,5401 | 0,6043 | 0,5597 | 0,6766 | 0,864 | 0,7531 |
| KP-4 | 0,4476 | 0,4865 | 0,4341 | 0,4545 | 0,7533 | 0,6118 |
| KP-5 | 0,5471 | 0,5927 | 0,5592 | 0,6457 | 0,8604 | 0,781 |
| KPP-1 | 0,5477 | 0,593 | 0,571 | 0,6021 | 0,7454 | 0,8847 |
| KPP-2 | 0,6022 | 0,6513 | 0,5712 | 0,6044 | 0,8101 | 0,8973 |
| KPP-3 | 0,565 | 0,5965 | 0,5592 | 0,6 | 0,7496 | 0,9072 |
| KPP-4 | 0,6217 | 0,6192 | 0,5869 | 0,6009 | 0,7778 | 0,9202 |
| KPP-5 | 0,6135 | 0,6208 | 0,5594 | 0,5972 | 0,7812 | 0,9153 |

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing item terhadap konstruksinya lebih besar dari pada nilai *cross loadings*-nya. Maka,, tampak bahwa tidak ada permasalahan *discriminant validity*.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel, Reliabilitas menunjukkan sejauh

mana suatu instrumen memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Composite Reliability*. Data yang memiliki *composite reliability* >0.7 mempunyai reliabilitas yang tinggi. Kemudian menggunakan uji reliabilitas diperkuat dengan *Cronbach Alpha*. Nilai diharapkan >0.6 untuk semua konstruk.

Tabel 4.8

Hasil Uji Realibilitas

| Konstruk | <i>Composite Reliability</i> | <i>Cronbachs Alpha</i> |
|---------------------------|------------------------------|------------------------|
| Kualitas Sistem | 0,8731 | 0,8066 |
| Kualitas Informasi | 0,9187 | 0,8893 |
| Kualitas Desain Antarmuka | 0,8958 | 0,8456 |
| Keamanan | 0,8859 | 0,808 |
| Kepercayaan | 0,9137 | 0,8818 |
| Kepuasan Pengguna | 0,9577 | 0,9447 |

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas untuk uji reliabilitas, dengan melihat hasil *composite reliability* seluruh variabel berada diatas 0,7 yang berarti menunjukkan kemampuan konsistensi masing-masing indikator mengukur konstraknya dan didukung dengan hasil perhitungan untuk *cronbach's alpha* seluruh variabel menunjukkan hasil lebih dari 0,6 hal tersebut berarti masing-masing variabel dinilai reliabel.

4.3 Analisa *Inner Model*

Evaluasi inner model dapat dilakukan dengan melihat dari R^2 dan Q^2

4.3.1 Uji Kelayakan Model Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.9

Nilai R^2

| Konstruk | R Square |
|-------------------|----------|
| Kepercayaan | 0,6959 |
| Kepuasan Pengguna | 0,7572 |

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan hasil uji R^2 diatas maka dapat disimpulkan bahwa untuk kedua variabel baik kepercayaan maupun kepuasan pengguna mendapatkan nilai lebih dari 0 dan kurang dari 1. Pada variabel kepercayaan menunjukkan nilai 0,6959 dimana nilai tersebut berada diatas 0,5 namun dibawah 0,75 hal tersebut berarti kemampuan variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan dalam menerangkan variabel dependen kepercayaan adalah sedang.

Sedangkan variabel kepuasan pengguna memiliki nilai 0,7572 dimana nilai tersebut berada diatas 0,75, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka, keamanan dan kepercayaan dalam menerangkan variabel dependen kepuasan pengguna adalah besar.

4.3.2 Predictive Relevance (Q^2)

Berikut untuk pengujian Inner model dapat dilakukan dengan melihat nilai Q^2 (*predictive relevance*). Untuk menghitung Q^2 dapat digunakan rumus

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2) \dots$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,6959) (1 - 0,7572)$$

$$Q^2 = 0.92616452$$

Nilai Q^2 berkisar antara 0 sampai 1, semakin mendekati 1 maka model dinilai semakin baik. Diketahui bahwa nilai Q^2 mendekati 1, maka model tersebut bernilai baik.

4.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis atau pengujian signifikansi digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Gunakan bootstrap untuk menilai signifikansi koefisien jalur. Jumlah minimum sampel bootstrap harus setidaknya sebesar jumlah pengamatan yang valid, tetapi harus 5.000. Nilai t kritis untuk uji dua-ekor adalah 1,65 (tingkat signifikansi = 10%), 1,96 (tingkat signifikansi = 5%), dan 2,57 (tingkat signifikansi = 1%). Atau, periksa p *value*, yang harus lebih rendah dari 0,10 (tingkat signifikansi = 10%), 0,05 (tingkat signifikansi = 5%), atau 0,01 (tingkat signifikansi = 1%).

Berikut ini adalah hasil perhitungan untuk menguji hipotesis yang disajikan dalam tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10
Path Coefficients

| | T Statistic | P Value | Hasil Uji |
|--|----------------|------------|--------------|
| Kualitas Sistem -> Kepercayaan | 9,195* | 0,000* | Diterima |
| Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna | 2,068** | 0,039** | Diterima |
| Kualitas Informasi -> Kepercayaan | 11,229* | 0,000* | Diterima |
| Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna | 1,907*** | 0,057*** | Diterima |
| Kualitas Desain Antarmuka -> Kepercayaan | 1,104 | 0,270 | Ditolak |
| Kualitas Desain Antarmuka -> Kepuasan Pengguna | 6,435* | 0,000* | Diterima |
| Keamanan -> Kepercayaan | 1,037 | 0,300 | Ditolak |
| Keamanan -> Kepuasan Pengguna | 3,903* | 0,000* | Diterima |
| Kepercayaan -> Kepuasan Pengguna | 2,792* | 0,005* | Diterima |

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Catatan :

* = Level signifikan 1% (2,57) dan $p\text{-value} < 0,01$

** = Level signifikan 5% (1,96) dan $p\text{-value} < 0,05$

*** = Level signifikan 10% (1,65) dan $p\text{-value} < 0,10$

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Membahas hasil penelitian dilakukan, setelah melihat dan menilai model secara keseluruhan dan menguji hubungan seperti yang telah dihipotesiskan sebelumnya. Kemudian nilai yang disajikan pada tabel di atas semuanya positif, sehingga menunjukkan keberpengaruhannya pada variabel Berikut akan disampaikan hasil penelitian signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen :

1. Hipotesis 1

H1: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepercayaan

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kualitas sistem dengan item pernyataan KS-1, KS-2, KS-3 dan KS-4 memiliki nilai diatas 0,7 dan

dinyatakan bahwa valid dan dapat dianalisis lebih lanjut. Hasil perhitungan T-statistik dengan menggunakan kriteria level signifikan 1% yaitu, kualitas sistem terhadap kepercayaan sebesar 9,195 dan pada *P Value* kurang dari 0,01. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen pengguna, sehingga hipotesis 1 diterima.

Pernyataan di atas, memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee & Chung (2009), mereka melakukan penelitian *system quality* berpengaruh terhadap *Trust*, bahwa penelitian mereka menyatakan, signifikannya pengaruh *system quality* berpengaruh positif terhadap *Trust*.

Dari kedua pernyataan di atas bahwa faktor dari kualitas sistem memiliki pengaruh bagi kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay. Semakin baik kualitas sistem yang dibangun, maka kepercayaan pengguna atas aplikasi Go Pay juga akan meningkat.

Pada indikator kesuksesan kualitas sistem adanya keandalan sistem, kecepatan akses dan keamanan membawa pengaruh yang positif pada peningkatan kepercayaan pengguna yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai dengan kesepakatan yang dibangun sebelumnya.

Selanjutnya dari kesinambungan penelitian-penelitian yang ada, didapatkan hasil yang konsisten, hal ini menunjukkan dan menguatkan argumen hasil penelitian ini bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna.

Membangun suatu aplikasi pada sistem informasi keuangan, harus membuat sistem yang berkualitas, sehingga harapan untuk menumbuhkan dan memperkuat kepercayaan pengguna dapat terwujud.

2. Hipotesis 2

H2 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil perhitungan T-statistik dengan menggunakan kriteria level signifikan 5% yaitu, menunjukkan bahwa T-statistik sebesar 2,068 dan P Value kurang dari 0,05. Maka hasil tersebut signifikan dan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis 2 diterima.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Almazan, dkk (2017), Culibrk, dkk. (2016), Roky dan Meriouh (2015), Hudin dan Riana (2016) dan Lee & Chung (2009), menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Sehingga pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini.

Pada kedua pernyataan di atas bahwa faktor dari kualitas sistem memiliki pengaruh bagi kepuasan pengguna aplikasi Go Pay. Semakin baik kualitas sistem yang dibuat, maka kepuasan pengguna atas aplikasi Go Pay juga akan meningkat.

Pada indikator kesuksesan kualitas sistem adanya kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, keamanan dan fleksibilitas dari suatu sistem, pada kesempatan ini adalah sistem keuangan berbasis

aplikasi, membawa pengaruh yang positif pada peningkatan kepuasan pengguna yang dapat memenuhi memberikan pengaruh yang positif untuk mendukung dari perilaku pengguna, dengan meningkatnya produktifitas, pemenuhan kebutuhan gaya hidup yang lebih efektif dan juga efisien, dengan berbagai tawaran-tawaran suatu sistem. Kualitas sistem yang dibangun dengan memperhatikan kebutuhan pengguna yang baik dan kemudahan penggunaan sistem, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya dari penelitian-penelitian terdahulu, didapatkan hasil yang konsisten, hal ini menunjukkan dan menguatkan argumen hasil penelitian ini bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna.

Membangun aplikasi pada sistem informasi keuangan, harus membuat sistem yang berkualitas dan terus melakukan pembaruan dari sistem, sehingga kepuasan pengguna meningkat dan loyalitas terjaga.

3. Hipotesis 3

H3 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas informasi dengan item pernyataan KI-1, KI-2, KI-3, KI-4 dan KI-5 yang memiliki nilai diatas 0,7 dan dapat dinyatakan valid dan dapat dianalisis lebih lanjut. Hasil perhitungan T-statistik dengan menggunakan kriteria level signifikan 1% yaitu sebesar 11,229 signifikan pada P Value < 0,01. Dapat disimpulkan

bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan, sehingga hipotesis 3 diterima.

Hasil dari pembahasan di atas bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee & Chung (2009). Yakni mereka melakukan penelitian *system informasi* berpengaruh terhadap *Trust*, dengan menyatakan *system informasi* berpengaruh positif terhadap *Trust*.

Dari kedua pernyataan di atas bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh bagi kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan, maka kepercayaan pengguna atas aplikasi Go Pay juga akan meningkat. Selanjutnya dari penelitian-penelitian yang ada, didapatkan hasil yang konsisten, hal ini menunjukkan dan menguatkan argumen hasil penelitian ini bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna.

Untuk mengukur kesuksesan kualitas informasi dibutuhkan kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*), sehingga bagi pihak Go Pay dan perusahaan sejenis yang menggunakan sistem informasi keuangan dengan media aplikasi pada *smartphone*, harus memperhatikan hal-hal tersebut, karena kepercayaan pengguna meningkat bila kualitas informasi yang dihasilkan baik, dan begitu pula sebaliknya, karena dari hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna.

Membangun suatu aplikasi pada sistem informasi keuangan, harus menghasilkan informasi yang berkualitas, agar memperkuat kepercayaan pengguna karena informasi yang dihasilkan memiliki konten informasi yang akurat dan relevan.

4. Hipotesis 4

H4 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil perhitungan T-statistik dengan menggunakan kriteria level signifikan 10% sebesar 1,907 signifikan pada P Value kurang dari 0,10. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis 4 diterima.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Almazan, dkk (2017), Culibrk, dkk. (2016), Roky dan Meriouh (2015), Hudin dan Riana (2016) dan Lee & Chung (2009), menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Sehingga pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini.

Dari penelitian-penelitian yang ada, didapatkan hasil yang konsisten, hal ini menunjukkan dan menguatkan argumen hasil penelitian ini, bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Untuk mengukur kesuksesan kualitas informasi dibutuhkan kualitas *output* dari sistem informasi yaitu informasi harus memberikan manfaat yang relevan bagi kebutuhan pengguna, informasi harus bebas dari

kesalahan-kesalahan dan jelas maksudnya, ketepatan waktu (*timeliness*) dari informasi yang dihasilkan. Informasi yang terlambat tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga kalau kondisi demikian dapat menyebabkan pengguna merasa tidak senang dan selanjutnya informasi yang disajikan dalam suatu sistem informasi harus dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan secara langsung oleh pengguna. Sehingga dengan adanya informasi yang relevan, akurat, tepat waktu dan terpercaya dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari indikator isi atau konten dari informasi, keakuratan dan ketepatan waktu. Sehingga bagi pihak Go Pay dan perusahaan sejenis yang menggunakan sistem informasi keuangan dengan media aplikasi pada *smartphone*, harus memperhatikan hal-hal tersebut, karena kepuasan pengguna meningkat bila kualitas informasi yang dihasilkan baik, dan begitu pula sebaliknya. Karena dari hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Membangun suatu aplikasi pada sistem informasi keuangan, harus menghasilkan informasi yang berkualitas, agar meningkatkan kepuasan pengguna karena informasi yang dihasilkan memiliki konten informasi yang relevan, informasi yang dihasilkan cepat dan penggunaan sistem informasi yang mudah bagi pengguna.

5. Hipotesis 5

H5 : Kualitas desain antarmuka berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas desain antarmuka dengan item pernyataan KDA-1, KDA-2, KDA-3 dan KDA 4 yang memiliki nilai diatas 0,7 dan dapat dinyatakan valid dan dapat dianalisis lebih lanjut. Hasil perhitungan T-statistik dengan menggunakan kriteria level signifikan 10%, sebesar 1,104 signifikan pada P Value yang lebih besar dari 0,10 , yaitu 0,270. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan, sehingga hipotesis 5 ditolak.

Lee & Chung (2009) melakukan penelitian tentang pengaruh Interface design quality terhadap *trust*, kemudian peneliti yang lain juga melakukan penelitian yang serupa, yaitu Winnie (2014), dan Jin & Park (2006). Bahwa mereka menyatakan bahwa kualitas desain berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna.

Dari kedua pernyataan di atas bahwa pengaruh kualitas desain antarmuka terhadap kepercayaan pengguna tidak konsisten hasilnya. Sehingga bila kualitas desain antarmuka yang dibuat baik, maka kepercayaan pengguna atas aplikasi Go Pay belum tentu akan meningkat..

Untuk mengukur kesuksesan kualitas desain antarmuka, tampilan yang disajikan baik sistematis dan menarik, belum dapat membentuk kesan pengguna berdasarkan desain tampilan aplikasi. Kualitas desain antarmuka yang baik seperti presentasi, format, dan efisiensi pemrosesan belum bisa

meningkatkan pembentukan kepercayaan pengguna. Maka perlu indikator lain, agar kepercayaan pengguna semakin mantap, hal ini berdasarkan pada hasil penelitian, bahwa kualitas desain antarmuka tidak memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pengguna.

6. Hipotesis 6

H6 : Kualitas desain antarmuka berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Hasil perhitungan T-statistik dengan menggunakan kriteria level signifikan 1%, sebesar 6,435 signifikan pada P Value lebih kecil dari 0,01 yaitu 0.000. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis 6 diterima.

Lee & Chung (2009) melakukan penelitian tentang keberpengaruhan Interface design quality terhadap *user satisfaction*, dengan hasil penelitian bahwa berpengaruh negatif. Kemudian peneliti Winnie (2014), dan Jin & Park (2006). Bahwa mereka menyatakan bahwa kualitas design berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sehingga hasil dari keterangan di atas, ditemukan tidak konsisten pada hasil penelitian. Namun dari 3 penelitian, ada 1 yang berbeda hasil penelitiannya dengan hasil penelitian ini, yaitu penelitian Lee & Chung (2009) yang menyatakan bahwa keberpengaruhan *Interface design quality* (kualitas desain antarmuka) terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), bahwa berpengaruh negatif.

Dari kedua pernyataan di atas bahwa kualitas desain antarmuka memiliki pengaruh bagi kepuasan pengguna aplikasi Go Pay. Semakin baik kualitas desain antarmuka yang dibuat, maka kepuasan pengguna atas aplikasi Go Pay juga akan meningkat. Selanjutnya dari penelitian-penelitian yang ada, didapatkan hasil yang tidak konsisten karena ada 1 penelitian yang menyatakan negatif, namun mayoritas penelitian menunjukkan dan menguatkan argumen hasil penelitian ini bahwa kualitas desain antarmuka berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Untuk mengukur kesuksesan kualitas desain antarmuka dibutuhkan gambar atau tampilan yang disajikan baik sistematis dan menarik, karena pengguna akan membentuk kesan mereka berdasarkan desain tampilan aplikasi. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas desain antarmuka penting dalam sistem web. *Ease of use* yaitu kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem karena kualitas desain antarmuka yang baik. Maka perusahaan *e-money* berbasis aplikasi harus memperhatikan hal-hal di atas, agar kepuasan pengguna semakin baik, hal ini berdasarkan pada hasil penelitian, bahwa kualitas desain antarmuka memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Membangun dan merancang suatu aplikasi harus menghasilkan desain dan tampilan yang berkualitas, agar kepuasan pengguna meningkat karena desain yang baik, dapat membawa dan menampilkan pada informasi yang baik dan relevan bagi pengguna.

7. Hipotesis 7

H6 : Kualitas keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas keamanan dengan item pernyataan KM-1, KM-2 dan KM-3 yang memiliki nilai diatas 0,7 dan dapat dinyatakan valid dan dapat dianalisis lebih lanjut. Hasil perhitungan T-statistik dengan menggunakan kriteria level signifikan 10%, sebesar 1,037 lebih kecil dari 1,65, pada nilai P lebih besar dari 0,10 , senilai 0,30. Dapat disimpulkan bahwa, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan, sehingga hipotesis 7 ditolak.

Penelitian yang membahas tentang pengaruh keamanan terhadap kepercayaan konsumen atau pengguna adalah dari Jin & Park (2006), Chellappa dan Pavlou (2002) dan Hayuningtyas & Widiyanto (2015), bahwa penelitian mereka menyatakan ada pengaruh yang positif. Pernyataan ini sama dengan hasil penelitian ini, bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna.

Dari kedua pernyataan di atas bahwa pengaruh keamanan bagi kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay tidak konsisten. Semakin baik keamanan yang dibuat, maka belum bisa meningkatkan kepercayaan pengguna atas aplikasi Go Pay. Penelitian terdahulu semua menyatakan dan menguatkan argumen hasil penelitian ini bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna. Namun hasil penelitian ini menyatakan hasil sebaliknya.

Untuk mengukur kesuksesan keamanan maka harus membangun sistem keamanan yang melindungi terhadap aktivitas kriminal, bahaya, kerusakan, dan / atau kehilangan. Mengikuti definisi yang luas ini, keamanan informasi membebani semua proses dan kebijakan yang dirancang untuk melindungi informasi keorganisasian dan sistem informasi dari pengaksesan, penggunaan, pengungkapan, gangguan, modifikasi, atau penghancuran yang tidak sah. Namun indikator-indikator keamanan di atas belum mampu mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna. Hal ini didukung atas hasil penelitian, bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna.

8. Hipotesis 8

H8 : Kualitas keamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.

Hasil perhitungan T-statistik dengan menggunakan kriteria level signifikan 1%, sebesar 3,903 signifikan pada *P Value* kurang dari 0,01. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis 8 diterima.

Jin & Park (2006), Chellappa dan Pavlou (2002) dan Hayuningtyas & Widiyanto (2015) pada penelitian yang sama, juga mengukur pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna. Dan hasil penelitian juga menunjukkan hal sama pada hipotesis sebelumnya bahwa penelitian mereka

dan penelitian ini, memiliki kesamaan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Dari kedua pernyataan di atas bahwa keamanan memiliki pengaruh bagi kepuasan pengguna aplikasi Go Pay. Semakin baik keamanan yang dibuat, maka kepuasan pengguna atas aplikasi Go Pay juga akan meningkat. Penelitian terdahulu semua menyatakan dan menguatkan argumen hasil penelitian ini bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Untuk mengukur kesuksesan keamanan maka harus membangun sistem keamanan yang melindungi terhadap aktivitas kriminal, bahaya, kerusakan, dan / atau kehilangan. Mengikuti definisi yang luas ini, keamanan informasi membebani semua proses dan kebijakan yang dirancang untuk melindungi informasi keorganisasian dan sistem informasi dari pengaksesan, penggunaan, pengungkapan, gangguan, modifikasi, atau penghancuran yang tidak sah. Sehingga bila resiko keamanan dapat dihindari dan memberikan jaminan keamanan, maka kepuasan pengguna akan dapat diraih, dari tingkat keamanan, sehingga menghadirkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Hal ini didukung atas hasil penelitian, bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Membangun dan merancang suatu aplikasi harus memperhatikan segi keamanan, apalagi pada bidang keuangan yang selalu rentan dari tindak

kriminal, sehingga kepuasan pengguna meningkat karena keamanan yang dibangun baik dan memberikan rasa aman bagi pengguna.

9. Hipotesis 9

H9 : kepercayaan konsumen pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas kepercayaan dengan item pernyataan KP-1, KP-2, KP-3, KP-4 dan KP-5 yang memiliki nilai diatas 0,7, dan valid. Hasil perhitungan T-statistik dengan menggunakan kriteria level signifikan 1%, sebesar 2,792 lebih besar dari 2,57 dan signifikan pada *P Value* lebih kecil dari 0,01. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis 9 diterima.

Pada hipotesis terakhir ini, bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna juga dilakukan penelitian oleh Jin & Park (2006), Winnie (2014) dan Lee & Chung (2009), menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dari kepercayaan pengguna terhadap kepuasan pengguna, dan hal ini juga sama dari hasil penelitian ini.

Dari kedua pernyataan di atas bahwa kepercayaan memiliki pengaruh bagi kepuasan pengguna aplikasi Go Pay. Semakin baik kepercayaan pengguna, maka kepuasan pengguna atas aplikasi Go Pay juga akan meningkat. Penelitian terdahulu semua menyatakan dan menguatkan

argumen hasil penelitian ini bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kepercayaan adalah suatu kemauan untuk bergantung pada pihak lain berdasarkan harapan-harapan yang terbentuk sebagai hasil dari kemampuan, kejujuran dan niat baik pihak lain itu. Karena itu tingkat kepercayaan dapat membuat seseorang konsisten terhadap sesuatu yang mereka anggap sesuai dengan harapan mereka, termasuk juga dapat membuat konsumen setia dan puas terhadap satu merek. Sehingga semakin tinggi kepercayaan pengguna, maka semakin baik pula kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian bahwa kepercayaan berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Maka, membangun dan mempertahankan rasa kepercayaan pengguna mendatangkan rasa kepuasan pengguna.