

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini merupakan penjelasan mengenai hasil analisis data dan pembahasan penelitian mengenai “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan *Supply Chain Management*”. Pembahasan hasil penelitian ini dimulai dari hasil pengumpulan data, karakteristik responden, perhitungan validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif variabel penelitian, dan kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.

#### **4.1 Hasil Pengumpulan Data**

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan 140 kuesioner. Kuesioner penelitian ini disebarikan secara langsung dengan mendatangi tempat responden bekerja yaitu di kantor pusat PT. X yang beralamat di daerah Jakarta. Kuesioner didistribusikan ke seluruh divisi yang ada di perusahaan, yakni divisi pemasaran, divisi keuangan, divisi produksi, divisi teknik dan pengembangan, dan divisi SDM dan umum. Peneliti mendistribusikan kuesioner ke 5 divisi tersebut. Rincian pengembalian kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1. yang tersajikan pada halaman berikut.

Tabel 4.1  
Rincian Pengembalian Kuesioner

No.	Divisi Responden	Kuesioner Didistribusikan	Kuesioner Kembali	Kuesioner diolah
1.	Pemasaran	10	10	10
2.	Produksi	15	12	12
3.	SDM & Umum	15	12	12
4.	Teknik dan Pengembangan	90	89	89
5.	Keuangan	10	2	0
<b>Total</b>		<b>140</b>	<b>125</b>	<b>123</b>
<b>Persentase</b>		<b>100%</b>	<b>89,29%</b>	<b>87,86%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari total 140 kuesioner yang disebarakan pada 5 divisi di PT. X, yang kembali dan yang dapat diolah adalah 123 kuesioner dengan tingkat *useable response rate* 87,86%.

#### 4.2 Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 123 responden maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhirnya seperti yang tersajikan pada Tabel 4.2 pada halaman berikut.

Tabel 4.2

Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Terakhir

Keterangan		Total	Prosentase
Jenis Kelamin	Perempuan	92	74,8%
	Laki-laki	31	25,2%
<b>Jumlah Responden</b>		<b>123</b>	<b>100%</b>
Usia	<20 tahun	0	0,00%
	20-29 tahun	33	26,8%
	30-39 tahun	71	57,7%
	40-49 tahun	13	10,6%
	>50 tahun	6	4,9%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 4.2 Lanjutan  
Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Terakhir

Keterangan		Total	Prosentase
<b>Jumlah Responden</b>		<b>123</b>	<b>100%</b>
Pendidikan Terakhir	SMP Sederajat	0	0,00%
	SMA Sederajat	3	2,4%
	Diploma Sederajat	4	3,3%
	S1	95	77,2%
	S2	13	10,6%
	S3	8	6,5%
<b>Jumlah Responden</b>		<b>123</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden pada PT. X sebagian besar adalah laki-laki, yaitu sebanyak 92 responden atau 74,% dan perempuan sebanyak 31 responden atau 25,2%. Usia yang paling mendominasi adalah 30-39 tahun sebanyak 77 responden atau 57,7%. Pendidikan terakhir yang ditempuh responden mayoritas adalah S1 sebanyak 95 responden atau 77,2%.

Karakteristik responden selanjutnya diklasifikasikan lebih rinci berdasarkan jabatan dan tahun bergabung yang tersajikan pada Tabel 4.3 pada halaman berikut.

Tabel 4.3.  
Klasisifikasi Responden Berdasarkan Jabatan dan Mulai Bergabung

		Total	Persentase
Jabatan	General Manager	0	0,00%
	Manager	0	0,00%
	Supervisor	44	35,8%
	Staff	71	57,7%
	Administrasi	8	6,5%
Jumlah Responden		123	100%
Mulai Bergabung	≤2010	39	31,7%
	2011	13	10,6%
	2012	43	35,0%
	2013	9	7,3%
	2014	8	6,5%
	2015	11	8,9%
Jumlah Responden		123	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang memiliki jabatan sebagai Staff sebanyak 71 orang atau 57,7%. Mayoritas responden mulai bergabung dengan PT. X adalah pada tahun 2012, yakni sebanyak 43 orang atau 35,0% berbeda tipis dengan responden yang mulai bergabung pada tahun kurang dari atau sama dengan 2010, yakni sebanyak 39 orang atau 31,7%.

#### 4.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui hasil dari “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan *Supply Chain Management*”. Analisis deskriptif data dari penelitian ini tersajikan per variabel pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4.  
Analisis Diskriptif Penelitian

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PE	123	1.75	6.00	4.9309	.76441
EE	123	2.60	5.20	4.0927	.50199
SI	123	2.00	5.67	4.6911	.67908
IQ	123	2.50	6.00	4.6545	.74967
STQ	123	2.00	6.00	4.5431	.69919
SVQ	123	2.00	6.00	4.6260	.75577
US	123	2.67	6.00	4.6694	.82371
NB	123	3.20	6.00	4.9024	.63420
U	123	2.40	5.80	4.6033	.62672
Valid N (listwise)	123				

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

#### 4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence*

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai minimal dari variabel *Performance Expectancy* adalah 1,75 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan hasil rata-rata 4,93 dan standar deviasi 0,76. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *performance expectancy*. Selanjutnya, nilai minimal dari variabel *Effort Expectancy* adalah 2,60 sedangkan nilai maksimalnya adalah 5,20 dengan hasil rata-rata 4,09 dan standar deviasi 0,51. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *effort expectancy*. Sedangkan nilai minimal dari variabel *Social Influence* adalah 2,00 sedangkan nilai maksimalnya adalah 5,67 dengan hasil rata-rata 4,69 dan standar deviasi 4,68. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *social influence*.

#### **4.3.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality***

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai minimal dari variabel *Information Quality* adalah 2,50 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan hasil rata-rata 4,65 dan standar deviasi 0,75. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *information quality*. Selanjutnya nilai minimal dari variabel *System Quality* adalah 2,00 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan hasil rata-rata 4,54 dan standar deviasi 0,69. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *system quality*. Sedangkan nilai minimal dari variabel *Service Quality* adalah 2,00 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan hasil rata-rata 4,63 dan standar deviasi 0,76. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *service quality*.

#### **4.3.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel *User Satisfaction*, *Use*, dan *Net Benefit***

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai minimal dari variabel *User Satisfaction* adalah 2,67 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan hasil rata-rata 4,67 dan standar deviasi 0,82. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *user satisfaction*. Selanjutnya nilai minimal dari variabel *Used* adalah 2,40 sedangkan nilai maksimalnya adalah 5,80 dengan hasil rata-rata 4,60 dan standar deviasi 0,63. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *use*. Sedangkan nilai minimal dari variabel *Net Benefit* adalah 3,20 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan

hasil rata-rata 4,90 dan standar deviasi 0,63. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *net benefit*.

#### 4.4 Perhitungan Validitas dan Reliabilitas

##### 4.4.1 Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan *convergency validity* dan *discriminant validity* dalam menguji validitas. *Convergenct validity* dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korealsi antara item skor/komponen skor dengan konstruk skor yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Fornell dan Larcker (1981), merekomendasikan nilai AVE harus lebih besar dari 0,50.

Untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981). Rincian hasil analisis *Items Loading* dan AVE dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5.  
*Item Loadings dan Average Variance Extracted (AVE)*

Konstruk	Item	Loading	AVE
Ekspektasi Kinerja	PE1	0,844	0,788
	PE2	0,901	
	PE3	0,949	
	PE4	0,853	
Ekspektasi Usaha	EE1	0,556	0,506
	EE2	0,808	
	EE3	0,666	
	EE4	0,765	
	EE5	0,734	

Lanjutan Tabel 4.5.  
*Item Loadings dan Average Variance Extracted (AVE)*

Konstruk	Item	Loading	AVE
Pengaruh Sosial	SI1	0,629	0,519
	SI2	0,932	
	SI3	0,761	
Kualitas Informasi	IQ1	0,850	0,732
	IQ2	0,896	
	IQ3	0,875	
	IQ4	0,799	
Kualitas Sistem	StQ1	0,804	0,646
	StQ2	0,692	
	StQ3	0,728	
	StQ4	0,898	
	StQ5	0,876	
Kualitas Layanan	SvQ1	0,867	0,741
	SvQ2	0,824	
	SvQ3	0,891	
Kepuasan Pengguna	US1	0,932	0,906
	US2	0,964	
	US3	0,959	
Penggunaan	U1	0,677	0,538
	U2	0,689	
	U3	0,846	
	U4	0,791	
	U5	0,856	
Manfaat Bersih	NB1	0,844	0,761
	NB2	0,854	
	NB3	0,941	
	NB4	0,904	
	NB5	0,812	

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel di atas menjelaskan bahwa AVE pada konstruk Ekspektasi Kinerja (PE), Ekspektasi Usaha (EE), Pengaruh Sosial (SI), Kualitas Informasi (IQ), Kualitas Sistem (StQ), Kualitas Layanan (SvQ), Kepuasan Pengguna (US), Penggunaan (U), dan Manfaat Bersih (NB), telah menghasilkan AVE dan *loading factor* lebih dari 0,5. Artinya, hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator yang



digunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi *convergent validity*.

Selain itu, *discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Rincian hasil analisis dari *cross loading* dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6.  
*Cross Loading*

	PE	EE	SI	IQ	StQ	SvQ	US	U	NB
PE1	<b>0.844</b>	0.315	0.129	0.410	0.395	0.361	0.217	0.497	0.231
PE2	<b>0.901</b>	0.275	0.209	0.423	0.482	0.368	0.432	0.526	0.367
PE3	<b>0.949</b>	0.363	0.178	0.515	0.504	0.422	0.354	0.593	0.397
PE4	<b>0.853</b>	0.318	0.143	0.366	0.499	0.358	0.268	0.537	0.331
EE1	0.094	<b>0.556</b>	-0.012	0.176	0.158	0.138	0.024	0.226	0.038
EE2	0.215	<b>0.808</b>	0.151	0.199	0.298	0.160	0.106	0.384	0.104
EE3	0.239	<b>0.666</b>	0.185	0.279	0.320	0.175	0.324	0.352	0.164
EE4	0.438	<b>0.765</b>	0.270	0.334	0.369	0.275	0.308	0.402	0.307
EE5	0.214	<b>0.734</b>	0.170	0.256	0.283	0.097	0.096	-0.271	0.126
SI1	-0.104	0.177	<b>0.629</b>	0.177	0.021	0.038	0.010	-0.016	-0.065
SI2	0.153	0.286	<b>0.932</b>	0.286	0.266	0.158	0.249	0.193	0.109
SI3	0.153	0.068	<b>0.761</b>	0.068	0.225	0.102	0.253	0.105	0.310
IQ1	0.415	0.226	0.052	<b>0.850</b>	0.366	0.542	0.464	0.519	0.298
IQ2	0.419	0.361	0.059	<b>0.896</b>	0.522	0.563	0.494	0.600	0.296
IQ3	0.468	0.298	0.057	<b>0.875</b>	0.448	0.517	0.451	0.590	0.371
IQ4	0.349	0.334	0.033	<b>0.799</b>	0.498	0.482	0.299	0.505	0.169
StQ1	0.359	0.343	0.371	0.245	<b>0.804</b>	0.371	0.465	0.477	0.376

Lanjutan Tabel 4.6.  
*Cross Loading*

	PE	EE	SI	IQ	StQ	SvQ	US	U	NB
StQ2	0.452	0.312	0.508	0.580	<b>0.692</b>	0.508	0.363	0.603	0.383
StQ3	0.279	0.214	0.466	0.403	<b>0.728</b>	0.466	0.536	0.428	0.310
StQ4	0.562	0.428	0.639	0.494	<b>0.898</b>	0.639	0.517	0.651	0.386
StQ5	0.449	0.348	0.528	0.406	<b>0.876</b>	0.528	0.433	0.601	0.258
SvQ1	0.329	0.165	0.206	0.510	0.477	<b>0.867</b>	0.472	0.501	0.158
SvQ2	0.382	0.258	0.118	0.519	0.515	<b>0.824</b>	0.427	0.551	0.308
SvQ3	0.388	0.216	0.097	0.559	0.629	<b>0.891</b>	0.582	0.589	0.262
US1	0.354	0.267	0.338	0.417	0.514	0.530	<b>0.932</b>	0.365	0.483
US2	0.283	0.225	0.272	0.502	0.546	0.528	<b>0.964</b>	0.444	0.479
US3	0.388	0.261	0.231	0.521	0.584	0.591	<b>0.959</b>	0.471	0.520
U1	0.254	0.166	0.041	0.358	0.333	0.330	0.164	<b>0.677</b>	0.042
U2	0.406	0.261	0.071	0.444	0.488	0.489	0.305	<b>0.689</b>	0.381
U3	0.475	0.473	0.145	0.566	0.520	0.441	0.370	<b>0.846</b>	0.449
U4	0.454	0.461	0.124	0.496	0.508	0.476	0.291	<b>0.791</b>	0.259
U5	0.576	0.330	0.260	0.510	0.646	0.581	0.450	<b>0.856</b>	0.459
NB1	0.306	0.145	0.149	0.284	0.384	0.247	0.504	0.397	<b>0.844</b>
NB2	0.402	0.266	0.217	0.263	0.365	0.268	0.361	0.425	<b>0.854</b>
NB3	0.326	0.232	0.151	0.337	0.392	0.229	0.419	0.461	<b>0.941</b>
NB4	0.346	0.302	0.193	0.386	0.409	0.316	0.490	0.466	<b>0.904</b>
NB5	0.264	0.018	0.236	0.181	0.299	0.163	0.479	0.297	<b>0.812</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Dari Tabel 4.6. menunjukkan bahwa nilai *cross loading* dari seluruh konstruk terhadap konstraknya lebih besar daripada korelasi item dari suatu konstruk ke konstruk yang lainnya. Dari hasil pengujian validitas di atas telah

memenuhi pengujian *discriminant validity* dibuktikan dengan angka *cross loading* dari item suatu konstruk terhadap konstraknya lebih besar terhadap konstruk lainnya. Untuk hasil analisis *correlation of the laten variabel* dan *square roots of AVE* dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7.  
*Correlation of the Laten Variabel dan Square Roots of AVE*

	EE	IQ	NB	PE	SvQ	SI	StQ	U	US
EE	0.711								
IQ	0.355	0.856							
NB	0.224	0.338	0.872						
PE	0.359	0.485	0.376	0.888					
SvQ	0.247	0.616	0.283	0.426	0.861				
SI	0.234	0.060	0.215	0.186	0.160	0.720			
StQ	0.414	0.534	0.426	0.531	0.633	0.293	0.804		
U	0.474	0.649	0.472	0.608	0.638	0.191	0.693	0.734	
US	0.264	0.506	0.520	0.360	0.579	0.293	0.576	0.450	0.952

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 3.0, 2019

Dari hasil penelitian pada data yang ditunjukkan pada Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Akar AVE konstruk Kepuasan Pengguna (US) sebesar 0,952 lebih tinggi daripada korelasi antara Keepuasan Pengguna (US) dengan Ekspektasi Usaha (EE) sebesar 0,264; dengan Kualitas Informasi (IQ) sebesar 0,506; dengan Manfaat Bersih (NB) sebesar 0,520; dengan Ekspektasi Kinerja (PE) sebesar 0,360; dengan Kualitas Layanan (SvQ) sebesar 0,579; dengan Pengaruh Sosial (SI) sebesar 0,293; dengan Kualitas Sistem (StQ) sebesar 0,576; dan dengan Penggunaan (U) sebesar 0,450. Dengan demikian, dari hasil di atas

dapat dikatakan bahwa keseluruhan konstruk pada data memiliki *discriminant validity* yang tinggi.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Dalam *Partial Least Square (PLS)*, uji reliabilitas diukur dengan dua kriteria, yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Untuk menilai tingkat reliabilitas yang dapat diterima maka nilai *composite reliability* harus  $> 0,70$  dan nilai *cronbach alpha*  $\geq 0,60$ . Rincian hasil analisis *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8  
Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbachs Alpha*

	<i>Cronbachs Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Performance Expectancy	0.909	0.937
Effort Expectancy	0.753	0.834
Social Influence	0.638	0.739
Information Quality	0.878	0.916
System Quality	0.859	0.900
Service Quality	0.826	0.896
User Satisfaction	0.948	0.967
Use	0.767	0.846
Net Benefit	0.920	0.941

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS 3.0, 2019

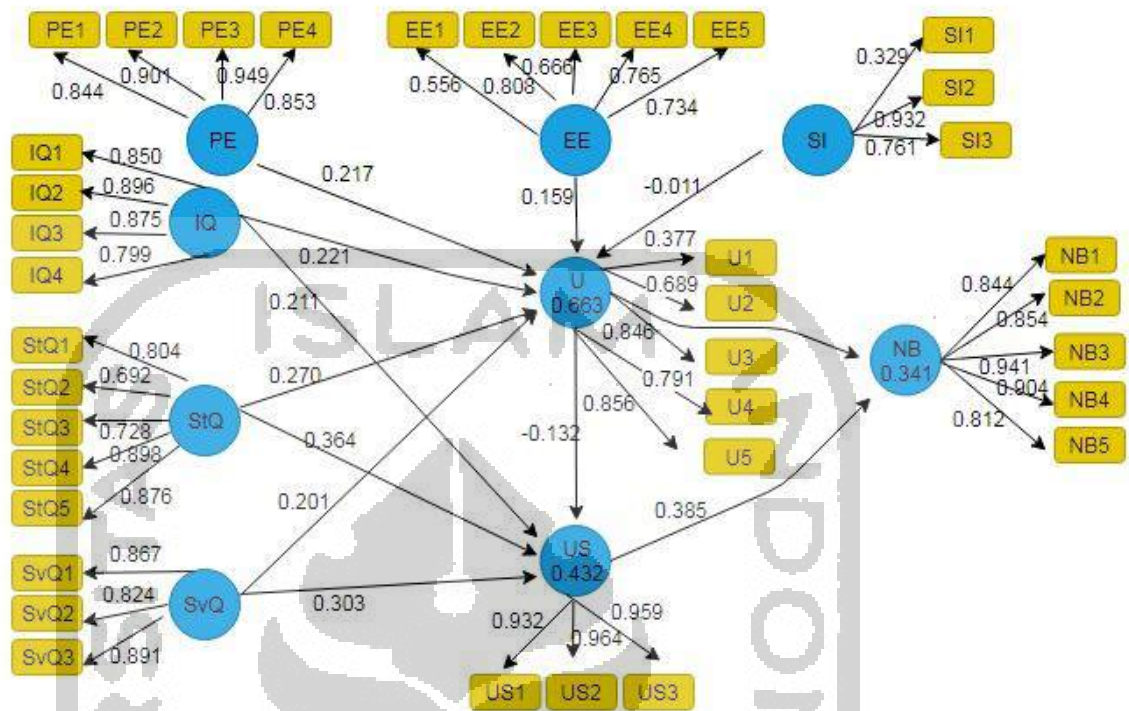
Berdasarkan tabel di atas, dapat diamati bahwa semua konstruk atas seluruh pernyataan dalam kuesioner pada item-item pernyataan pada variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *information quality*, *system quality*, *service quality*, *user satisfaction*, *use*, dan *net benefit* memiliki nilai

*cronbach alpha*  $\geq 0,60$  dan nilai *composite reliability*  $> 0,70$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

#### **4.5 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)**

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0, untuk mengevaluasi model struktural (*inner model*). Dua belas hipotesis yang telah dikemukakan pada bab dua diuji dengan melihat *path coefficient* dan uji T-statistik dari hasil *inner weight* yang dapat dilihat pada Tabel 4.7. Apabila nilai positif maka terdapat pengaruh positif begitu pula jika nilai yang dihasilkan adalah negatif maka terdapat pengaruh negatif antar variabel yang diuji. Nilai pada T-tabel didapat dengan rumus  $(N-K)$ , dimana N adalah jumlah responden dan K adalah jumlah variabel.

Dapat disimpulkan bahwa *T-table* adalah 1,66 yang didapat dari pengurangan 123 (jumlah responden) – 9 (jumlah variabel) yang menghasilkan point 114. Sehingga untuk penelitian satu arah dengan alpha 5%, untuk baris 114 (dalam rentang 100 – 1000 dalam T table) ditemukan nilai 1,66. Jika nilai *T-statistic* lebih tinggi daripada nilai *T-table*, maka hal tersebut dapat membuktikan adanya pengaruh antar variabel. Gambar dari *path coefficient* dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1

*Path Coefficient*

Untuk menguji hipotesis juga dilakukan pengujian untuk melihat *R-square* dari model penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan SmartPLS 3.0, dihasilkan *R-square* sebagai berikut:

Tabel 4.9  
*R-Square*

Konstruk	<i>R-Square</i>
Use	0,663
User Satisfaction	0,432
Net Benefit	0,341

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS 3.0

Berdasarkan Tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa *R-square* yang dihasilkan untuk variabel laten *Use* adalah 0,663. Sesuai dengan hasil tersebut

dapat dijelaskan bahwa enam variabel (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *information quality*, *system quality*, dan *service quality*) pada PT.X memiliki kemampuan mempengaruhi *Use* (Penggunaan) pada PT. X tersebut sebesar 66,3%. Variable laten *User Satisfaction* adalah 0,432. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa *information quality*, *system quality*, *service quality*, dan *use* memiliki kemampuan mempengaruhi *user satisfaction* pada PT.X sebesar 43,2%. Sedangkan *R-square* yang dihasilkan untuk variabel laten *Net Benefit* adalah 0,341. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa *use* dan *user satisfaction* memiliki kemampuan untuk mempengaruhi *net benefit* pada PT.X sebesar 34,1%.

Pengujian dengan menggunakan model SEM dilakukan secara bertahap. Jika belum diperoleh model yang tepat (*fit*), maka model yang diajukan semula perlu direvisi. Analisis hasil pengolahan data pada tahap model SEM dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian (*goodness of fit*). Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan SmartPLS3.0, dihasilkan uji *goodness of fit* seperti yang ada pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Uji *Goodness of Fit*

Indeks	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.081	0.84
d_ ULS	4.649	5.009
d_ G1	3.235	3.250
d_ G2	2.161	2.183
Chi-Square	1,323.279	1,334.235
NFI	0.659	0.656

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS 3.0

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, menunjukkan bahwa model yang digunakan dapat diterima. Dari beberapa uji kelayakan model, model dikatakan

layak jika paling tidak salah satu metode uji kelayakan model dapat terpenuhi. Nilai *Chi-Square* pada penelitian ini adalah 1,323. Nilai *Chi-Square* tidak dapat digunakan sebagai satu-satunya ukuran kecocokan keseluruhan model, karena *chi-square* sensitif terhadap ukuran sampel. Ketika ukuran sampel meningkat, maka nilai *chi-square* juga akan meningkat.

#### 4.6 Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil pada penelitian ini mendukung delapan dari sembilan hipotesis yang diajukan. Ringkasan hasil pengujian kedua belas hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11.  
Hasil Ringkasan Penelitian

H	Deskripsi	B	t	Keterangan
H1	PE -> U	+0,217	3,227	Diterima
H2	EE -> U	+0,159	2,676	Diterima
H3	SI -> U	-0,011	0,140	Ditolak
H4	IQ -> U	+0,221	2,405	Diterima
H5	IQ -> US	+0,211	1,705	Diterima
H6	StQ -> U	+0,270	2,667	Diterima
H7	StQ -> US	+0,364	3,389	Diterima
H8	SvQ -> U	+0,201	1,937	Diterima
H9	SvQ -> US	+0,303	2,379	Diterima
H10	U -> US	-0,132	1,097	Ditolak
H11	U -> NB	+0,299	3,135	Diterima
H12	US -> NB	+0,385	4,227	Diterima

Sumber: Hasil Penelitian, 2019

##### 4.6.1 Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara PE dengan U adalah signifikan kuat dengan  $\beta$  0,217 dan T-statistik 3,227 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat



disimpulkan bahwa, *performance expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis pertama peneliti yaitu *performance expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Li, Ya-Zheng et al., (2017), Sarfaraz, Javed (2017), Celik, Hakan (2016), dan Madigan et al., (2016) yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use*. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al., (2003) yang melakukan penelitian dengan variabel yang sama yaitu *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use*.

Dengan demikian H1 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *use*. Artinya bahwa semakin pengguna percaya dengan kinerja sebuah sistem dan hasil yang didapat dari sistem tersebut baik, maka penggunaan sistem tersebut akan meningkat.

#### **4.6.2 Pengujian Hipotesis Kedua (H2)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara EE dengan U adalah signifikan dengan  $\beta$  0,159 dan T-statistik 32,676 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *effort expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis kedua peneliti yaitu *effort expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Li, Ya-Zheng et al., (2017), Sarfaraz, Javed (2017), dan Madigan et al.,(2016), yang menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use*.

Dengan demikian H2 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *use*. Artinya bahwa semakin pengguna percaya dengan kinerja sebuah sistem dan hasil yang didapat dari sistem tersebut baik, maka penggunaan sistem tersebut akan meningkat.

#### **4.6.3 Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara SI dengan U adalah tidak signifikan dengan  $\beta$  0,011 dan T-statistik 0,140 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *social influence* tidak memiliki berpengaruh terhadap *use* sehingga hipotesis ketiga peneliti yaitu *social influence tidak* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini tidak dapat diterima.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan Li, Ya-Zheng et al., (2017), Celik (2016), dan Madigan et al., (2016) yang menunjukkan hasil bahwa *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *use*.

Dengan demikian H3 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use*. Artinya bahwa faktor sosial dalam lingkungan kerja tidak mempengaruhi individu dalam penggunaan sistem.

#### **4.6.4 Pengujian Hipotesis Keempat (H4)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara IQ dengan U adalah signifikan dengan  $\beta$  0,221 dan T-statistik

2,405 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis keempat peneliti yaitu *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hossein (2015) bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan.

Dengan demikian H4 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use*. Artinya bahwa semakin baik informasi yang didapatkan, maka penggunaan system akan semakin meningkat dan dapat dipercaya

#### **4.6.5 Pengujian Hipotesis Kelima(H5)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara IQ dengan US adalah signifikan dengan  $\beta$  0,211 dan T-statistik 1,705 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis kelima peneliti yaitu *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hossein (2015), Petter dan McLean (2009) dan Livari (2005) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dengan demikian H5 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction*. Artinya bahwa pengguna merasa puas dengan hasil informasi yang diberikan oleh system sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna.

#### **4.6.6 Pengujian Hipotesis Keenam**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara StQ dengan U adalah signifikan dengan  $\beta$  0,270 dan T-statistik 2,667 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis keenam peneliti yaitu *system quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan, dkk, (2015) dan Hossein (2015), yang menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian H6 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use*. Yang berarti bahwa semakin baik kualitas sistem pada sebuah perusahaan, maka tingkat keinginan dan keyakinan dalam penggunaan sistem tersebut akan tinggi pula.

#### **4.6.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara StQ dengan US adalah signifikan dengan  $\beta$  0,364 dan T-statistik 3,389 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *user*

*satisfaction* sehingga hipotesis ketujuh peneliti yaitu *system quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penelitian ini diterima.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hossein (2015), Petter dan McLean (2009) dan Livari (2005) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Tan, dkk, (2015), menunjukkan hasil yang berbeda yaitu hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### **4.6.8 Pengujian Hipotesis Kedelapan (H8)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara SvQ dengan U adalah signifikan dengan  $\beta$  0,201 dan T-statistik 1,937 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis kedelapan peneliti yaitu *service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini diterima.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wang (2007) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian H8 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use*. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka tingkat penggunaan individu akan semakin meningkat.

#### 4.6.9 Pengujian Hipotesis Kesembilan (H9)

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara SvQ dengan US adalah signifikan dengan  $\beta$  0,303 dan T-statistik 2,379 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* sehingga hipotesis kesembilan peneliti yaitu *service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penelitian ini diterima.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hossein (2015) dan Petter dan McLean (2009) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, H9 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Artinya, semakin baik layanan yang diberikan oleh sistem dan sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna, maka pengguna akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

#### 4.6.10 Pengujian Hipotesis Kesepuluh (H10)

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara U dengan US adalah signifikan dengan  $\beta$  0,132 dan T-statistik 1,097 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, *use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* sehingga hipotesis kesepuluh peneliti yaitu *use* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penelitian ini tidak dapat diterima.

Hasil dalam penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan dkk (2015) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, H10 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Artinya, penggunaan yang tidak dilakukan secara berulang mengindikasikan bahwa pengguna kurang puas dengan hasil yang diberikan oleh sistem.

#### **4.6.11 Pengujian Hipotesis Kesebelas (H11)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara U dengan NB adalah signifikan dengan  $\beta$  0,299 dan T-statistik 3,135 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, *use* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* sehingga hipotesis kesebelas peneliti yaitu *use* berpengaruh positif signifikan terhadap *net benefit* dalam penelitian ini diterima.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan, dkk (2015) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu dan kinerja individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian, H11 dalam penelitian ini menyatakan *use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits*. Artinya, penggunaan yang meningkat akan mempengaruhi kinerja individu dan organisasi.

#### **4.6.12 Pengujian Hipotesis Keduabelas (H12)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara US dengan NB adalah signifikan dengan  $\beta$  0,385 dan T-statistik

4,227 (>1,664). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* sehingga hipotesis keduabelas peneliti yaitu *user satisfactin* berpengaruh positif signifikan terhadap *net benefit* dalam penelitian ini diterima.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005) dan Petter dan McLean (2009) bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits*. Dengan demikian, H12 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits*.

