

**ANALISIS MODEL E-GOVQUAL DAN TEORI KOGNITIF SOSIAL  
TERHADAP NIAT LANJUTAN DAN KEPUASAN PENGGUNA  
WEB SIBAKUL: STUDI KASUS PADA PENGUSAHA UMKM  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

Oleh:

Nama: Fadila Putri Arfian

No. Mahasiswa: 17312490

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**ANALISIS MODEL E-GOVQUAL DAN TEORI KOGNITIF SOSIAL  
TERHADAP NIAT LANJUTAN DAN KEPUASAN PENGGUNA WEB  
SIBAKUL: STUDI KASUS PADA PENGUSAHA UMKM DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan  
Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama: Fadila Putri Arfian

No. Mahasiswa: 17312490

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**2022**



FAKULTAS  
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja  
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok  
Sleman, Yogyakarta 55283  
T. (0274) 881546, 883087, 885376;  
F. (0274) 882589  
E. fe@uii.ac.id  
W. fecon.uii.ac.id

**SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN**

No. : 776/Ka.Div/10/Div.PP/VII/2022

*Bismillahirrahmaanirrahim.*

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Fadila Putri Arfian**  
Nomor Mahasiswa : **17312490**  
Dosen Pembimbing : **Sigit Pamungkas, S.E., M.Com.**  
Program Studi : **Akuntansi**  
Judul Karya Ilmiah : **Analisis Model E-Govqual Dan Teori Kognitif Sosial Terhadap Niat Lanjutan Dan Kepuasan Pengguna Web Sibakul: Studi Kasus Pada Pengusaha UMKM Daerah Istimewa Yogyakarta**  
Nomor Hp : **081225517365**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **9% (Sembilan Persen)** sesuai aturan batas minimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. Wb*

Yogyakarta, 13 Juli 2022

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan

  
Bambang Hermawan, S.Si  
Chk

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 14 Juli 2022



Fadha Putri Ariani

**ANALISIS MODEL E-GOVQUAL DAN TEORI KOGNITIF SOSIAL  
TERHADAP NIAT LANJUTAN DAN KEPUASAN PENGGUNA WEB  
SIBAKUL: STUDI KASUS PADA PENGUSAHA UMKM DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Fadila Putri Arfian

No. Mahasiswa: 17312490

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 12 Juli 2022

Dosen Pembimbing,



(Sigit Pamungkas, S.E., M.Com.)



FAKULTAS  
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja  
Universitas Islam Indonesia  
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283  
T. (0274) 881546, 885376  
F. (0274) 882589  
E. fbe@uii.ac.id  
W. fbe.uii.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Pada Semester Genap 2021/2022, hari Jum'at, tanggal 12 Agustus 2022, Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi yang disusun oleh:

Nama : FADILA PUTRI ARFIAN  
NIM : 17312490  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS MODEL E-GOVQUAL DAN TEORI KOGNITIF  
SOSIAL TERHADAP NIAT LANJUTAN DAN KEPUASAN  
PENGGUNA WEB SIBAKUL: STUDI KASUS PADA  
PENGUSAHA UMKM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
Dosen Pembimbing : Sigit Pamungkas, SE., M.Com.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir (Skripsi) tersebut dinyatakan:

### Lulus

Nilai : A  
Referensi : Layak ditampilkan di Perpustakaan

#### Tim Penguji:

Ketua Tim : Sigit Pamungkas, SE., M.Com.  
Anggota Tim : Yunan Najamuddin, Drs., MBA., CMA., CAPF

Yogyakarta, 19 August 2022



Ketua Program Studi Akuntansi,

Mahmudi, Dr., SE., M.Si., Ak., CMA  
NIK. 023120104

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**ANALISIS MODEL E-GOVQUAL DAN TEORI KOGNITIF SOSIAL TERHADAP NIAT LANJUTAN  
DAN KEPUASAN PENGGUNA WEB SIBAKUL: STUDI KASUS PADA PENGUSAHA UMKM  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Disusun oleh : FADILA PUTRI ARFIAN

Nomor Mahasiswa : 17312490

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus  
pada hari, tanggal: Jum'at, 12 Agustus 2022

Penguji/Pembimbing Skripsi : Sigit Pamungkas, SE., M.Com.

Penguji : Yunan Najamuddin, Drs., MBA., CMA., CAPF



Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Johari Arifin, S.E., M.Sc., Ph.D., CFA, CertIPSAS.

## MOTTO

**"Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan."**

**– HR. Tirmidzi –**

**"Kesabaran itu ada dua macam: sabar atas sesuatu yang tidak kau ingin dan sabar menahan diri dari sesuatu yang kau ingini."**

**– Ali Bin Abi Thalib –**

**"Sesungguhnya manusia bagaikan seratus unta yang hampir kalian tidak menemukan satu pun yang istimewa."**

**– HR. Bukhari –**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk:**

**Keluarga Saya, utamanya untuk Bapak dan Ibu Saya,**

**Yanus Arfian dan Indah Fitriana,**

**Yang selalu tabah dalam merawat keutuhan keluarga, mendukung dan memfasilitasi anak-anaknya dengan sepenuh hati.**

الجامعة الإسلامية  
الاستاذة الأندونيسية

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'amin, puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "ANALISIS MODEL E-GOVQUAL DAN TEORI KOGNITIF SOSIAL TERHADAP NIAT LANJUTAN DAN KEPUASAN PENGGUNA WEB SIBAKUL: STUDI KASUS PADA PENGUSAHA UMKM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA " sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Tak lupa shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Penulisan tugas akhir ini tak luput dari kekurangan. Namun dalam prosesnya, penulis mengerahkan seluruh waktu dan pikiran untuk menyelesaikan skripsi, dengan bantuan do'a dan dukungan dari banyak pihak. Sehingga selain suatu syarat, penulisan skripsi ini adalah sebuah perjalanan berharga yang memberi banyak pelajaran tentunya dalam menghargai pengetahuan. Maka, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang Tua Penulis, Bapak Yanus Arfian dan Indah Fitriana yang telah mendukung, mendoakan, dan memfasilitasi segalanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi.
3. Bapak Johan Arifin S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi.
4. Bapak Dr. Mahmudi, S.E., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi.

5. Bapak Sigit Pamungkas, S.E., M.Com. selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat sabar dalam membimbing penulis di sela-sela kesibukannya, serta selalu memberikan solusi hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Terimakasih Bapak, atas segala ilmu dan waktu yang diberikan.
6. Para responden yang telah memberikan waktu luang untuk mengisi kuisisioner serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas seluruh bantuannya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga segala kebaikan dari pihak-pihak tersebut dibalas oleh Allah SWT berkali-kali lipat dan semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang berkepentingan. Mohon maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan dalam karya ilmiah ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengharap saran dan kritik yang membangun.

Sekian,

Wassalamualaikum Wr, Wb.

Penulis,

Fadila Putri Arfian

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
ABSTRAK .....	xix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Sistematika Penelitian .....	12
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA .....	13
2.1. Landasan Teori .....	13
2.1.1. E-GovQual .....	13
2.1.2. Teori Kognitif Sosial.....	14
2.1.3. Kepuasan Pengguna .....	16
2.1.4. Niat Lanjutan.....	17
2.1.5. Government to Business (G2B) .....	17
2.1.6. SiBakul Jogja .....	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19

2.3.	Pengembangan Hipotesis .....	44
2.3.1.	E-GovQual berpengaruh terhadap Harapan Hasil.....	44
2.3.2.	E-GovQual berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna .....	47
2.3.3.	Faktor Kognitif berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna .....	49
2.3.4.	Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Niat Lanjutan .....	50
2.3.5.	Faktor Kognitif berpengaruh terhadap Niat Lanjutan.....	51
2.4.	Kerangka Pemikiran .....	52
<b>BAB III .....</b>		<b>53</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>53</b>
3.1.	Populasi dan Sampel .....	53
3.1.1.	Populasi.....	53
3.1.2.	Sampel.....	54
3.2.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.2.1.	Jenis Data .....	55
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.3.	Variabel Penelitian .....	57
3.3.1.	Variabel Eksogen ( $\xi$ ).....	57
3.3.2.	Variabel Endogen ( $\eta$ ).....	59
3.3.3.	Variabel Perantara.....	60
3.4.	Metode Analisis Data .....	63
3.4.1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	63
3.4.2.	Analisis Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) .....	63
<b>BAB IV .....</b>		<b>70</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>70</b>
4.1.	Hasil Pengumpulan Data .....	70
4.2.	Analisis Deskripsi Karakteristik Responden .....	71
4.2.1.	Usia Responden.....	71
4.2.2.	Jenis Kelamin .....	72
4.2.3.	Pendidikan.....	72

4.2.4.	Posisi .....	73
4.2.5.	Sektor Usaha .....	74
4.2.6.	Ekonomi Kreatif.....	75
4.2.7.	Umur Usaha .....	76
4.2.8.	Skala Usaha.....	77
4.2.9.	Frekuensi Penggunaan SiBakul Jogja .....	78
4.3.	Analisis Deskriptif.....	78
4.3.1.	Keandalan pada SiBakul Jogja.....	80
4.3.2.	Efisiensi pada SiBakul Jogja.....	81
4.3.3.	Kepercayaan pada SiBakul Jogja.....	83
4.3.4.	Dukungan Warga pada SiBakul Jogja .....	84
4.3.5.	Harapan Hasil pada SiBakul Jogja.....	85
4.3.6.	Efikasi Diri pada SiBakul Jogja .....	86
4.3.7.	Kepuasan pada SiBakul Jogja .....	87
4.3.8.	Niat Lanjutan pada SiBakul Jogja.....	89
4.4.	Analisis Kuantitatif.....	90
4.4.1.	Evaluasi Outer Model .....	90
4.4.2.	Evaluasi Inner Model .....	100
4.5.	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan .....	101
<b>BAB V</b>	.....	<b>123</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>123</b>
5.1.	Kesimpulan.....	123
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	125
5.3.	Implikasi Penelitian.....	125
5.4.	Saran.....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>127</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3. 1 Rangkuman Pengukuran Variabel.....	61
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data.....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden .....	71
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	73
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi.....	74
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Usaha.....	74
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Ekonomi Kreatif .....	75
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Usaha.....	76
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Skala Usaha .....	77
Tabel 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi.....	78
Tabel 4. 11 Interval Penilaian .....	79
Tabel 4. 12 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keandalan SiBakul Jogja .....	80
Tabel 4. 13 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Efisiensi SiBakul Jogja .....	81
Tabel 4. 14 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan SiBakul Jogja .....	83
Tabel 4. 15 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Dukungan Warga SiBakul Jogja ..	84
Tabel 4. 16 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Harapan Hasil SiBakul Jogja .....	85
Tabel 4. 17 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Efikasi Diri SiBakul Jogja .....	86
Tabel 4. 18 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan SiBakul Jogja .....	87
Tabel 4. 19 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Dukungan Warga SiBakul Jogja ..	89
Tabel 4. 20 Analisis Kuantitatif Nilai Loading Factor Pertama.....	90
Tabel 4. 21 Analisis Kuantitatif Nilai Loading Factor Kedua .....	92
Tabel 4. 22 Analisis Kuantitatif Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	94
Tabel 4. 23 Analisis Kuantitatif Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	96
Tabel 4. 24 Analisis Kuantitatif Nilai Fornell-Larcker Criterion Pertama .....	97

Tabel 4. 25 Analisis Kuantitatif Nilai Fornell-Larcker Criterion Kedua .....	97
Tabel 4. 26 Analisis Kuantitatif Nilai Cross Loading .....	98
Tabel 4. 27 Analisis Kuantitatif Nilai R-Square .....	100
Tabel 4. 28 Analisis Kuantitatif Nilai Predictive Relevance .....	101
Tabel 4. 29 Hasil Path Coefficient .....	102
Tabel 4. 30 Rangkuman Hipotesis dan Pembahasan.....	117



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 E-Participation Index.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....	138
LAMPIRAN 2 Analisa PLS-SEM .....	147



## ***ABSTRACT***

SiBakul is an E-government created by the government of Yogyakarta Special Province (*Daerah Istimewa Yogyakarta – DIY*) as an effort to utilize information and communication technology to improve efficiency and effectiveness, transparency, and government accountability in providing public services to MSME and cooperatives. E-GovQual is an electronic service quality measurement concept that focuses on government websites or portals. Papadomichelaki & Mentzas (2012) divide the scale of E-Govqual management into four dimensions: efficiency, trust, reliability, and citizen support. Social cognitive theory is a theory that studies how an individual has the capacity to learn and experience it firsthand. The learning process through this observation is based on two factors: outcome expectations and self-efficacy. Social cognitive theory has been used in various disciplines, one of which is used as a theoretical framework on the application of technology innovation, e-government, and user intentions to use a system. The purpose of this study was to determine the factors of continued intention and user satisfaction using social cognitive theory and the e-govqual model. Respondents in this study were 217 MSME respondents who had visited the SiBakul Jogja website and were members of the SiBakul Jogja markethub. The primary data used was obtained by spreading the distribution online. The data analysis technique used is PLS-SEM using SmartPLS 3.0 software. The results show that user satisfaction is influenced by reliability, efficiency, citizen support, and outcome expectations. Outcome expectations have the most significant influence on user satisfaction. Outcome expectations are influenced by reliability, efficiency, and trust. In addition, continued intention is determined by outcome expectations, self-efficacy, and user satisfaction.

**Keywords:** E-Government, SiBakul Jogja, E-GovQual, Social Cognitive Theory, Outcome Expectation, Self-Efficacy, Satisfaction, Continuance Intention

## ABSTRAK

SiBakul merupakan *E-government* yang dibuat oleh pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terhadap pelaku UMKM dan koperasi. E-GovQual adalah suatu konsep pengukuran kualitas layanan elektronik yang berfokus pada situs atau portal pemerintah. Papadomichelaki & Mentzas (2012) membagi skala pengukuran E-Govqual menjadi empat dimensi yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*), dan dukungan warga (*citizen Support*). Teori kognitif sosial adalah teori yang mempelajari bagaimana seorang individu memiliki kapasitas belajar dan mengalaminya secara langsung. Proses belajar melalui pengamatan ini bergantung pada dua faktor yaitu harapan hasil (*outcome expectation*) dan efikasi diri (*self-efficacy*). Teori kognitif sosial telah dipakai dalam berbagai disiplin ilmu, salah satunya digunakan sebagai kerangka teoritis pada *e-government* dan niat pengguna untuk menggunakan suatu sistem tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor niat lanjutan dan kepuasan pengguna menggunakan teori kognitif sosial dan model e-GovQual. Responden pada penelitian ini adalah 217 responden UMKM yang pernah mengunjungi situs web SiBakul Jogja dan merupakan anggota markethub SiBakul Jogja. Data primer yang digunakan diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara online. Teknik analisis data yang digunakan adalah PLS-SEM dengan menggunakan software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh keandalan, efisiensi, dukungan warga, dan harapan hasil. Harapan hasil memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pengguna. Harapan hasil dipengaruhi oleh keandalan, efisiensi, dan kepercayaan. Selain itu niat lanjutan dipengaruhi oleh harapan hasil, efikasi diri dan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** *E-Government*, SiBakul Jogja, E-GovQual, Teori Kognitif Sosial, Harapan Hasil, Efikasi Diri, Kepuasan Pengguna, Niat Lanjutan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pengertian *e-government* menurut Suaedi dan Wardianto (2010) adalah suatu upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dengan memanfaatkan informasi dan teknologi komunikasi. Sedangkan menurut Indrajit (2005), *e-government* adalah suatu upaya dalam menciptakan pelayanan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kepentingan bersama, serta bertujuan memudahkan pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan. UU No. 11/2008 menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi Informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dan memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi (Pasal 4).

Semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui proses transformasi menuju *e-government*. Pemerintah juga menerbitkan Perpres No.95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini diharapkan untuk kedepannya instansi pemerintah dapat bekerja secara terpadu sehingga informasi dan layanan pemerintah dapat diakses setiap saat secara optimal.

Heeks (2003) menyatakan bahwa sebagian besar *e-government* di negara berkembang gagal dengan kategori 35% *e-government* gagal total (inisiatif tidak pernah dilaksanakan atau dilaksanakan tetapi segera ditinggalkan), 50% *e-government* gagal sebagian (tujuan utama tidak tercapai dan/atau terdapat hasil yang tidak diinginkan) dan hanya 15% *e-government* sukses. *E-government* gagal karena adanya keterbatasan teknologi sehingga tidak dapat diakses secara merata oleh semua

kalangan masyarakat, yang menyebabkan tingkat penggunaan *e-government* rendah. Maka pemerintah perlu berperan aktif dalam mendidik masyarakat mengenai *e-government* (Jaeger dan Thompson, 2003; Dada, 2006). Penerapan *e-government* di Indonesia sebagian besar hanya digunakan untuk kegiatan pendukung karena belum memadainya prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan tidak ada pelatihan serta pengetahuan dalam mengadopsi Layanan Pengadaan Secara Elektronik. Sehingga pada tahun 2014, pemerintah Indonesia membuat rencana pita lebar untuk pengembangan *e-government* dari 2014 hingga 2019 dengan membelanjakan US \$ 6,78 miliar. Pencapaian yang diharapkan pada tahun 2019 yaitu semua bentuk *e-government*: *Government to Citizens* (G2C), *Government to Business* (G2B), *Government to Government* (G2G) dan *Government Employee* (G2E) terlayani dengan optimal (Sabani, Deng, dan Thai, 2019).

*E-Government Development Index* (EDGI) adalah ukuran tiga dimensi yang digunakan untuk memberikan peringkat kinerja pemerintah nasional terhadap *e-government*. Ukuran tiga dimensi terdiri dari pelayanan daring, infrastruktur telekomunikasi, dan sumber daya manusia. Survei yang diadakan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) ini dilakukan setiap dua tahun sekali. Indonesia pada tahun 2018 menduduki peringkat 92 oleh EDGI, kemudian naik 35 peringkat menjadi peringkat 53 pada tahun 2020 dengan skor 0.7500. Skor rata-rata dunia yaitu 0.5677, skor rata-rata regional Asia yaitu 0.6294, dan skor rata-rata Asia Tenggara yaitu 0.6126, sehingga Indonesia berada di atas rata-rata dan masuk grup *very high participation Index* (Sari, 2020)



**Gambar 1.1 E-Participation Index**

(Sumber: Menpan.go.id)

Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) meluncurkan SiBakul yaitu sistem pendataan, pembinaan dan tata kelola bagi koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang dikembangkan sejak tahun 2019. SiBakul merupakan *E-government* yang dibuat oleh pemerintah DIY sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terhadap pelaku UMKM dan koperasi. Pada tahun 2020, dalam menanggapi dampak COVID-19, SiBakul menambahkan fasilitas berupa *markethub* dengan program Jogja Free-Ongkir untuk memasarkan dan memberdayakan produk-produk UMKM dan koperasi yang transaksinya dilakukan secara daring (Kalbu, 2020). SiBakul juga bekerjasama dengan Grab Express dan Go food melalui *markethub* sebagai mitra pengantaran barang (Tomi, 2021). Bahkan pada tahun 2021 melalui kompetisi yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), SiBakul Jogja terpilih menjadi inovasi dari Provinsi DIY yang masuk Top 45 pada event Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD (Humas DIY).

Penelitian Mali (2021) yang dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif menyatakan bahwa antusiasme pelaku Industri Kecil Menengah (IKM) terhadap SiBakul belum begitu memuaskan. Meskipun SiBakul Jogja mewadahi 44.000 lebih IKM dan 1.942 koperasi, efektivitasnya tergolong rendah. Berdasarkan wawancara terhadap salah satu pelaku IKM yang terdaftar pada SiBakul Jogja, bahwa responden belum pernah mengikuti kegiatan yang diadakan SiBakul bahkan sering terlambat mengetahui informasinya. Selain itu, pelaku IKM mengeluhkan nomor telepon yang tertera pada informasi karena tidak dapat dihubungi. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi & Darumurti (2021) melalui metode penelitian deskriptif kualitatif menemukan bahwa banyak UMKM yang tidak memaksimalkan platform SiBakul bahkan banyak anggota yang menutup platform bisnisnya.

Au dan Cheng (2012) mengungkapkan bahwa untuk memastikan pengguna dapat dan mau menggunakan sistem informasi, maka suatu organisasi perlu meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan respon atau umpan balik yang dimunculkan oleh pengguna sistem informasi. Pengalaman pengguna ini diukur dengan variabel kepuasan pengguna untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem, yang kemudian mempengaruhi niat lanjutan (Susanto & Aljoza., 2015; Eindor & Segev., 1978).

Pada penelitian Hammouri & Abu-Shanab (2018) yang menggunakan lima variabel (*information quality, system quality, computer self-efficacy, perceived ease of use, dan perceived usefulness*) menemukan bahwa keseluruhan variabel memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian Ali (2018) dengan enam variabel (*web design, content, ease of use, reliability, responsiveness, dan privacy*) mengukur kepuasan mahasiswa terhadap *e-Learning* dan menemukan bahwa secara simultan semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sementara secara mandiri kemudahan penggunaan (*ease of use*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Rahman, Othman, dan Amrin (2017)

dengan lima variabel penelitian (*responsiveness, ease of use, security/privacy, website design, dan reliability*) menemukan bahwa hanya variabel keandalan (*reliability*) yang secara mandiri tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Malik, Shuqin, Mastoi, Gul N., dan Gul H. (2016) mengukur kepuasan pengguna dengan tujuh variabel (*accessibility, awareness of e-services, quality of e-services, customer's expectation, security and privacy, trust, dan computer anxiety*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara mandiri variabel keamanan dan privacy (*security and privacy*), kepercayaan (*trust*), dan kecemasan komputer (*computer anxiety*) tidak memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Bandura (1986) menyatakan teori kognitif sosial atau *Social Cognitive Theory* (SCT) adalah teori yang mempelajari bagaimana seorang individu memiliki kapasitas belajar dan mengalaminya secara langsung. Proses belajar melalui pengamatan ini bergantung pada dua faktor yaitu harapan hasil (*outcome expectation*) dan efikasi diri (*self-efficacy*). Harapan hasil (*outcome expectation*) yaitu hasil yang diharapkan dapat diperoleh oleh individu ketika melakukan sesuatu. Pada penelitian ini yang dimaksudkan adalah harapan berupa hasil yang diperoleh individu ketika menggunakan *e-government* seperti kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan dalam penggunaan *e-government*. Sementara efikasi diri (*self-efficacy*) yaitu kepercayaan diri pada individu atau kemampuan individu dalam menggunakan *e-government*. Teori kognitif sosial telah dipakai dalam berbagai disiplin ilmu, salah satunya digunakan sebagai kerangka teoritis niat lanjutan pengguna untuk menggunakan suatu sistem tersebut. Harapan hasil (*outcome expectation*) dibagi menjadi dua yaitu harapan hasil pribadi (*personal outcome expectation*) dan harapan hasil kinerja (*performance outcome expectation*) namun karena alasan pragmatis, peneliti menjadikan dua dimensi tersebut menjadi satu faktor.

Pada penelitian terdahulu ditemukan bahwa harapan hasil dipengaruhi oleh kualitas pada layanan elektronik seperti pada penelitian Khoirunida, Hidayanto,

Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017) menemukan kualitas informasi dan desain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harapan hasil (*outcome expectation*). Penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) menemukan bahwa pengalaman sebelumnya (*prior-experience*) dan kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap harapan hasil pribadi (*personal outcome expectation*). Sedangkan pengaruh sosial (*social influence*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri tidak berpengaruh signifikan terhadap harapan hasil pribadi. Selanjutnya, efikasi diri (*self-efficacy*) dan harapan hasil pribadi (*personal outcome expectation*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan niat lanjutan. Rahi, Mansour, Alghizzawi, dan Alnaser (2019) menemukan bahwa desain suatu web (*web design*) dan layanan pelanggan (*customer services*) berpengaruh positif signifikan terhadap harapan kinerja (*performance expectation*). Penelitian Lin (2019) menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap harapan kinerja (*performance expectation*).

Apabila harapan hasil dan efikasi diri pada suatu layanan elektronik tinggi, maka kepuasan pada layanan tersebut juga tinggi. Penelitian Malik, Shuqin, Mastoi, Gul N., dan Gul H. (2016) menemukan bahwa ekspektasi atau harapan pelanggan (*customer's expectation*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Hammouri dan Abu-Shanab (2018) efikasi diri terhadap komputer memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Alalwan (2020) ekspektasi kinerja (*performance expectation*) adalah variabel yang paling mempengaruhi kepuasan elektronik (*e-satisfaction*). Penelitian Agourram, Alvarez, Sénécal, Lachize, Gagné, & Léger (2019) juga menunjukkan semakin tinggi *Technology Self-Efficacy* (TSE) maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Sementara pada penelitian Almarashdeh (2020) menemukan bahwa efikasi diri tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Pada beberapa penelitian lain, faktor kognitif mendorong seseorang untuk mempunyai niat berpartisipasi pada layanan elektronik secara berkelanjutan. Pada

penelitian Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017) serta penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) menemukan harapan hasil (*outcome expectation*) dan efikasi diri (*self-efficacy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan. Pada penelitian Alalwan (2020), penelitian Rahi, Mansour, Alghizzawi, dan Alnaser (2019), serta penelitian Lin (2019) menemukan bahwa harapan kinerja (*performance expectation*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan (*continued intention*). Pada penelitian Chang dan Chiu (2020) ditemukan bahwa efikasi diri mempengaruhi niat lanjutan pengguna.

Davis (1989) menyatakan bahwa harapan hasil (*outcome expectation*) mirip dengan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) pada *Theory Acceptance Model* (TAM). Sehingga penelitian menggunakan model TAM juga menjadi rujukan pada penelitian ini. Sebagian besar studi mengenai adopsi teknologi menggunakan model TAM namun, TAM memiliki keterbatasan yaitu hanya fokus pada keyakinan terhadap teknologi dan tidak melibatkan efikasi diri (Taherdoost, 2018). Sehingga peneliti memilih model SCT karena niat perilaku tidak hanya berdasarkan pada keyakinan terhadap teknologi dan manfaat yang dirasakan, tetapi juga pembelajaran yang dapat mendorong kemajuan individu dan keyakinan individu mengenai keterampilan yang dimilikinya.

Persepsi kemanfaatan dipengaruhi oleh kualitas-kualitas pada suatu layanan seperti pada penelitian Puthur, George dan Mahadevan (2020) bahwa kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas web (*web quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Al-Fraihat, Joy, Masa'deh, dan Sinclair (2020) menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Penelitian Hidayat, dan Rifai (2020) menemukan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*).

Selanjutnya, persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Hammouri dan Abu-Shanab (2018) bahwa persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Pinem, Immanuella, Hidayanto, Phusavat, dan Meyliana (2018) menemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Penelitian Dai, Teo, dan Rappa (2020) menemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*).

Beberapa penelitian lain menemukan bahwa niat lanjutan pada layanan elektronik dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan. Pada penelitian Pinem, Immanuella, Hidayanto, Phusavat, dan Meyliana (2018), penelitian Puthur, George dan Mahadevan (2020), serta penelitian Hidayat dan Rifai (2020) ditemukan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap niat lanjutan.

Kepuasan berhubungan positif dengan niat masa depan pengguna (Oliver, 1980; DeLone dan McLean, 2003). Apabila pengguna merasa puas terhadap suatu sistem, maka terdapat kecenderungan individu untuk terus menggunakan sistem tersebut. Sehingga peneliti perlu mengukur kepuasan pengguna terlebih dahulu untuk kemudian mengetahui niat lanjutan.

Pada penelitian Pinem, Immanuella, Hidayanto, Phusavat, dan Meyliana (2018), Alalwan (2020), Razak, Mokhtar, Rahman, dan Abidin (2021), serta Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap niat lanjutan. Selain itu, Pinem, Immanuella, Hidayanto, Phusavat, dan Meyliana (2018) juga menemukan bahwa kepercayaan pengguna pada *e-service* tidak secara langsung mempengaruhi niat lanjutan kecuali melalui persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user's satisfaction*).

Pada penelitian terdahulu alat pengukuran dalam menilai layanan elektronik menggunakan variabel-variabel yang berbeda atau tidak konsisten sehingga terdapat adanya *research gap*. Sehingga pada penelitian ini, peneliti menggunakan model *E-government Quality* (E-GovQual) untuk mengukur kualitas layanan elektronik pemerintahan dan *Social Cognitive Theory* (SCT) untuk mengetahui faktor kognitif pengguna dalam menggunakan SiBakul Jogja.

E-GovQual adalah suatu konsep pengukuran kualitas layanan elektronik yang berfokus pada situs atau portal pemerintah. Papadomichelaki & Mentzas (2012) membagi skala pengukuran E-Govqual menjadi empat dimensi yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*), dan dukungan warga (*citizen Support*). Beberapa penelitian sudah menggunakan model E-GovQual untuk mengukur kinerja suatu e-government. Saputra, Suprpto, dan Rachmadi (2018), melakukan penelitian pada website Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dengan menggunakan dimensi E-GovQual dan IPA dari persepsi pengguna. Selanjutnya, Septa, Yudhana, & Fadlil (2019) mengukur kualitas layanan dari website Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana (SIM SARPRAS) berdasarkan persepsi pengguna. Banyak penelitian dengan model E-govqual yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur antara persepsi pengguna dan peningkatan yang diperlukan pada suatu produk atau jasa. Beberapa penelitian juga telah menggunakan model E-GovQual namun dengan penambahan satu atau dua variabel untuk mengetahui kepuasan pengguna. Penelitian Widiani & Abdullah (2018), Ari dan Hanum (2021), dan Penelitian Majid, Rahman, Adnyana, Thamrin, dan Pahala (2019) menemukan bahwa seluruh dimensi E-GovQual secara mandiri dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara pada penelitian Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020) ditemukan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna kecuali variabel kepercayaan (*trust*).

Berdasarkan latar belakang masalah dan inkonsistensi yang dipaparkan di atas, peneliti bermaksud untuk mengetahui faktor kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan niat lanjutan (*continuance intention*) pada web SiBakul menggunakan model E-GovQual dan teori kognitif sosial. Maka judul yang diambil untuk penelitian ini adalah **“Analisis Model E-Govqual dan Teori Kognitif Sosial Terhadap Niat Lanjutan dan Kepuasan Pengguna Web Sibakul: Studi Kasus pada Pengusaha UMKM Daerah Istimewa Yogyakarta”**.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah komponen E-GovQual berpengaruh terhadap harapan hasil?
2. Apakah komponen E-GovQual secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah faktor kognitif (harapan hasil dan efikasi diri) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah faktor kognitif (harapan hasil dan efikasi diri) memiliki pengaruh terhadap niat lanjutan?
5. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat lanjutan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan permasalahan, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah komponen E-GovQual berpengaruh terhadap harapan hasil.

2. Untuk mengetahui apakah komponen E-GovQual secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui apakah faktor kognitif (harapan hasil dan efikasi diri) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4. Untuk mengetahui apakah faktor kognitif (harapan hasil dan efikasi diri) memiliki pengaruh terhadap niat lanjutan.
5. Untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat lanjutan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini, penulis berharap hasil penelitian dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang terlibat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan, memberikan bukti empiris dan pemahaman tentang pengaruh komponen E-GovQual terhadap kepuasan pengguna dengan konstruksi psikologi sebagai variabel intervening.
  - b. Mengetahui faktor-faktor niat lanjutan dan kepuasan pada pengguna terhadap situs web *e-government*.
  - c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi pemerintah penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam meningkatkan *E-government* utamanya pada web SiBakul Jogja dan menjadi dasar untuk solusi atas permasalahan pada web SiBakul.
  - b. Membantu dalam mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat lanjutan pada web SiBakul Jogja.

- c. Memahami faktor kognitif pada pelaku UMKM dalam menggunakan web SiBakul Jogja.

### **1.5. Sistematika Penelitian**

Penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan pemaparan dalam bentuk ringkas mengenai keseluruhan penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, kemudian menjabarkan tujuan dan manfaat dari penelitian, serta sistematika penelitian.

#### **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini mengulas landasan teori yang digunakan dan penelitian-penelitian terdahulu sebagai dasar teori bagi penelitian. *Research gap* dan dasar teori yang digunakan dapat menentukan hipotesis penelitian yang diuji, kemudian membentuk kerangka penelitian.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan berkenaan dengan populasi penelitian, penentuan sampel penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data penelitian, definisi operasional dan pengukuran tiap variabel, metode analisis, dan pengujian hipotesis.

#### **BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan yaitu analisis data dari pengujian hipotesisi.

#### **BAB V: KESIMPULAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian, keterbatasan dalam penelitian, dan saran-saran bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

## KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. Landasan Teori

#### 2.1.1. E-GovQual

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengemukakan bahwa kualitas layanan tidak mudah untuk dievaluasi atau diungkapkan. Pengukuran kualitas layanan terus berkembang dan disempurnakan sesuai kebutuhannya. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan secara efektif. Model SERVQUAL terdiri dari 5 dimensi dan 22 item yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* yang dapat digunakan untuk lebih memahami harapan kualitas layanan dari persepsi pelanggan. Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2000) kemudian membuat model *electronic service quality* (e-SQ), yaitu suatu model untuk mengukur kualitas layanan yang berfokus pada pelanggan yang berbelanja di internet. Skala pengukuran tersebut terdiri dari 11 dimensi yaitu: *Responsiveness*, *Reliability*, *Acces*, *Flexibility*, *Ease of navigation*, *Efficiency*, *Assurance/trust*, *Security/privacy*, *Price knowledge*, *Site aesthetic*, dan *Customization/Personalization*. Sedangkan pada tahun yang sama, Loiacono (2000) membuat skala pengukuran yang disebut WEBQUAL dengan 12 dimensi yaitu: *Informational fit to task*, *Interaction*, *Trust*, *Respon time*, *Design*, *Intuitiveness*, *Visual appeal*, *Innovativeness*, *Flow*, *Integrated communication*, *Business process*, dan *Substitutability*. Skala WEBQUAL membantu dalam merancang situs web yang lebih baik berkenaan dengan interaksi pengguna. Namun dimensi layanan pelanggan dihilangkan dari skala yang menjadikan model WEBQUAL tidak menggambarkan kualitas layanan secara keseluruhan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2002), skala WEBQUAL lebih sesuai untuk skala desain *interface* dibandingkan pengukuran kualitas layanan.

E-GovQual adalah instrumen yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), sebuah skala pengukuran yang komprehensif dan multidimensi. E-GovQual dibuat khusus untuk mengukur kualitas layanan elektronik pemerintahan

atau *e-government*. Papadomichelaki dan Mentzas dalam penemuannya membagi skala pengukuran E-GovQual menjadi 4 dimensi dan 21 item yaitu:

- 1) Efisiensi (*Efficiency*) yaitu kemudahan menggunakan situs, kualitas konten dan informasi yang disediakan bagi pengguna, serta fungsionalitas layanan interaksi. Awalnya ketiga hal tersebut dijadikan sebagai dimensi E-GovQual yang kemudian dimuat pada satu dimensi karena memiliki kaitan yang erat.
- 2) Kepercayaan (*Trust*) yaitu sejauh mana pengguna percaya bahwa situs tersebut aman dan dapat melindungi informasi pribadi seperti tingkat verifikasi, pengarsipan dan penggunaan data.
- 3) Keandalan (*Reliability*) yaitu kelayakan dan kecepatan dalam mengakses, menggunakan, dan menerima layanan situs
- 4) Dukungan warga (*Citizen Support*) yaitu bantuan yang didapatkan pengguna dalam menyelesaikan masalah dan menambah pengetahuan pada web oleh *Help-Desk* SiBakul Jogja.

### **2.1.2. Teori Kognitif Sosial**

Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory*) adalah teori yang diterima secara luas dan divalidasi secara empiris mengenai perilaku individu yang mencakup sebagian besar konsep penting tentang perilaku (Davis dan Luthans, 1980). Teori kognitif sosial berkaitan dengan bagaimana pemikiran individu belajar melalui proses sosial yang mengintervensi antara rangsangan yang dapat diamati dan tanggapan atau respon terhadap situasi tertentu. Bahwa seorang individu berjuang untuk dirinya dan memiliki keyakinan bahwa dirinya memiliki kendali penuh terhadap kehidupan mereka. (Bandura, 1986; Schunk dan DiBenedetto, 2020). Kemampuan individu dalam mencapai tujuan dengan mengerahkan pikiran dan tindakan mereka sangat penting untuk mengembangkan rasa agensi (Schunk dan Usher, 2019).

Teori kognitif sosial terdiri dari dua kekuatan kognitif utama yang membimbing suatu perilaku, yaitu harapan hasil (*outcome expectation*) dan efikasi diri (*self-efficacy*). Harapan hasil (*outcome expectation*) yaitu bagaimana seorang individu cenderung melakukan suatu perilaku dengan harapan adanya hasil yang diyakini atau diinginkan. Selain itu, harapan hasil mendorong seseorang untuk melakukan tugas tertentu yang dapat memiliki manfaat lebih, dan menghindari melakukan tugas yang tidak memiliki manfaat (Bandura, 1986; Schunk dan Usher, 2019). Davis (1989) menyatakan bahwa harapan hasil (*outcome expectation*) mirip dengan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) pada *Theory Acceptance Model* (TAM). Sehingga peneliti juga menjadikan model TAM dengan dimensi persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) sebagai bahan rujukan pada penelitian.

Efikasi diri (*self-efficacy*) yaitu keyakinan mengenai kemampuan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu untuk mencapai tujuan. Efikasi diri adalah variabel penting yang mempengaruhi pembelajaran dan motivasi (Bandura, 1997). Efikasi diri adalah sumber motivasi bagi individu bahwa tindakannya dalam melakukan sesuatu dapat tercapai dan dapat memberikan keterampilan yang berharga. Apabila individu memiliki keraguan atau kepercayaan diri tentang kemampuannya dalam melakukan suatu kegiatan yang diperlukan, maka ini dapat mempengaruhi perilaku individu tersebut (Schunk dan DiBenedetto, 2020).

Perkembangan internet yang cepat berubah menjadikan teori kognitif sosial adalah kerangka teori yang berguna untuk memahami perilaku manusia dalam penggunaan teknologi. TAM adalah salah satu model yang paling banyak digunakan pada adopsi teknologi, namun memiliki keterbatasan yaitu hanya berfokus pada keyakinan terhadap teknologi dan hasil penggunaannya. Sementara teori kognitif sosial melibatkan keyakinan yang mempengaruhi suatu perilaku, terlepas dari hasil yang dirasakan. Teori kognitif sosial menekankan keterlibatan proses pembelajaran pada penggunaan teknologi (Compeau, Higgins, dan Huff 1999). Teori kognitif sosial mulai digunakan dari perspektif yang berbeda yaitu penggunaan aplikasi atau layanan

elektronik bukan hanya dipengaruhi oleh keyakinan pada teknologi, namun juga lingkungannya (Carrillo, 2010).

Teori kognitif sosial juga telah diujikan pada beberapa penelitian terhadap pelaku UMKM. Hung, Chang, Yen, Ho, dan Chiang. (2011) melakukan penelitian untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna yaitu pelaku UMKM di Taiwan terhadap sistem ERP melalui konstruksi psikologis (*psychological construct*) berdasarkan *Social Cognitive Theory* (SCT) dan Model kesuksesan sistem Delone & McLean (2003). Widiyastuti & Achadiyah (2019) melakukan penelitian untuk menguji efikasi diri dan persepsi kemanfaatan pada penggunaan teknologi informasi akuntansi terhadap minat pelaku UMKM. Nurdyastuti & Sari (2020) juga melakukan penelitian pengaruh dari persepsi kemanfaatan pada pelaku UMKM wanita di Solo Raya terhadap penerimaan teknologi payment online. Penelitian Hidayat dan Rifai (2020) juga menguji efikasi diri pada industri kreatif di Sumatera Barat. Penelitian tersebut juga menganalisa hubungan antara persepsi kemanfaatan dan niat mengadopsi teknologi.

### **2.1.3. Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah kunci untuk membangun dan mempertahankan loyalitas konsumen jangka panjang. Kepuasan adalah kondisi emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian atas pekerjaan seseorang (Oliver, 1981). Kepuasan pengguna adalah tingkat kesenangan pengguna dari hasil membandingkannya antara harapan kinerja sebelum menggunakan dan persepsi kinerja yang diterima setelah menggunakan sistem informasi (Seddon dan Kiew, 1996). Kepuasan pengguna diterima pada suatu konstruksi untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan suatu sistem Informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988; DeLone dan Mclean., 2003; Cigdem dan Ozturk, 2016).

Pada sudut pandang proses, sistem informasi harus memenuhi kepuasan pengguna yang kemudian memberikan pengalaman positif yang menyebabkan niat lanjutan (Kumar R., Kumar R., Sachan, dan Gupta, 2020).

#### **2.1.4. Niat Lanjutan**

Niat lanjutan (*continuance intention*) adalah minat atau keinginan seorang individu untuk berpartisipasi menggunakan sebuah sistem secara berkelanjutan (Bhattacharjee, 2001; Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody, 2020). Kepuasan pengguna memiliki dampak signifikan yang secara positif mempengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi secara kontinu (Kumar R., Kumar R., Sachan, dan Gupta, 2020). Sehingga dapat disimpulkan, bahwa niat lanjutan adalah suatu kondisi ketika pengguna suatu sistem merasa puas atas kegunaan sistem dan berniat untuk terus menggunakannya secara berkelanjutan.

#### **2.1.5. Government to Business (G2B)**

*Government to Business* (G2B) adalah salah satu klasifikasi layanan elektronik dari pemerintah berdasarkan pemangku kepentingannya (*citizen, business, government, dan employees*). Layanan elektronik G2B memberi fasilitas interaksi online antara pemerintah dengan pelaku bisnis yang dapat mengurangi beban administrasi dan kesalahan (Ntaliani & Costopolou, 2017). Kehadiran G2B dapat menyederhanakan proses hukum yang berkaitan dengan bisnis dan mendorong pencapaian perekonomian suatu negara (Panayiotou & Stavrou, 2021).

Wirtz & Daiser (2015) terdapat tiga faktor yang perlu diperhatikan pada G2B yaitu transparansi, partisipasi, dan kolaborasi. Sedangkan menurut Weltbank (2020) faktor keberhasilan dalam membuat layanan G2B yaitu: (a) memahami kebutuhan klien; (b) menetapkan kerangka prioritas berdasarkan tujuan utama pengadaan layanan elektronik seperti mengurangi beban administrasi, mengurangi korupsi, dan mendukung sektor bisnis yang ditargetkan. Langkah awal yang terlalu ambisius serta tidak adanya prioritas adalah suatu masalah dalam pengadaan layanan

elektronik; (c) pemerintahan yang efektif dengan mandat yang kuat diperlukan untuk mendukung pelaksanaan, pengelolaan, pemanfaatan, dan pemeliharaan sistem pelayanan terpadu serta mempertimbangkan aspek keberlanjutan jangka panjang; (d) reformasi kerangka hukum dan peraturan; (e) mengetahui kesiapan dan komitmen tingkat agensi. Penyedia layanan siap dalam menghadapi berbagai masalah dan memiliki strategi manajemen perubahan untuk meningkatkan pelayanan; (f) pendanaan berkelanjutan; dan (g) identifikasi sumber resmi dari tata kelola informasi dan data yang efektif.

#### **2.1.6. SiBakul Jogja**

SiBakul Jogja merupakan salah satu *e-government* yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DIY yaitu sistem informasi terintegrasi yang berisi data serta seluruh kegiatan pembinaan koperasi dan UMKM. Tujuannya untuk menjaga solidaritas, keterbaruan, akurasi dan integritas data koperasi dan UMKM DIY sehingga kegiatan pembinaan koperasi maupun UMKM dapat diarahkan secara tepat, efektif, dan berdampak. Pada saat peluncurannya tahun 2019, SiBakul Jogja masih dalam skema mendata dan membina kluster Koperasi dan UMKM. SiBakul Jogja dibuat sebagai solusi permasalahan yang ditemukan pemerintah yaitu ratusan ribu Koperasi dan UMKM belum berbasis nomor induk kependudukan (NIK) atau tidak terdata sehingga dengan adanya SiBakul Jogja UMKM yang sudah berbasis NIK dapat diketahui jenis usaha, sertifikasi, dan daya saing.

Munculnya pandemi Covid-19 berdampak pada kegiatan UMKM di DIY. Pada hasil survey yang dilakukan oleh SiBakul, pandemi ini menyebabkan kenaikan harga bahan baku dan penurunan penjualan. SiBakul kemudian meluncurkan fasilitas baru yaitu MarketHub. MarketHub adalah *marketplace* untuk memasarkan produk-produk UMKM dan Koperasi yang transaksinya dilakukan secara daring. Selain mendapat fasilitas, pelaku UMKM dan Koperasi pada SiBakul Jogja juga mendapat pembinaan daring maupun luring. Salah satunya pembinaan yang dilakukan oleh tim

konsultan Pusat Layanan Usaha Terpadu Koperasi (PLUT) Dinas Koperasi UKM DIY. Pembinaan tersebut dilaksanakan pada tanggal 13–14 Juli 2020 terhadap pelaku UMKM dan Koperasi pada MarketHub yang memiliki produk kurang diminati, *sense* terhadap media sosial kurang *responsive*, dan volume penjualannya kecil. Materi pembinaan berupa foto produk, pelatihan Instagram, dan pengenalan Google My Business.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Widiani & Abdullah (2018) bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna menggunakan model E-GovQual (*ease of use, trust functionality of the interaction environment, reliability, content and appearance of information, dan citizen support*) pada aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Kesimpulan yang didapat yaitu keseluruhan dimensi E-GovQual mampu menganalisis kesuksesan *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying. Setiap butir instrumen dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk analisis selanjutnya. Selain itu, terdapat hubungan positif antara kepuasan pengguna dan variabel pada E-GovQual dengan R square sebesar 70,5%. Sedangkan sisanya sebesar 29,5% disebabkan variabel lain atau faktor lain di luar penelitian.

Penelitian Ari dan Hanum (2021) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan situs web DJP terhadap kepuasan pengguna dengan model E-GovQual modifikasi (*efficiency, trust, reliability, citizen support, dan system quality*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan variabel telah valid dan reliabel dalam menganalisis kesuksesan website DJP. Semua indikator yang tersusun atas 5 dimensi mampu menerangkan kualitas pelayanan sebesar 99%. Selain itu, terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan R square sebesar 52.2%. Sedangkan sisanya 57,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian Rahman, Othman, dan Amrin (2017) bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik dengan model *e-service quality* (e-SQ) terhadap kepuasan pengguna *e-Filing* di Klang Valley, Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan semua variabel andal untuk dijadikan alat ukur. Variabel responsif (*responsiveness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), keamanan/privasi (*security/privacy*), dan desain web (*website design*) secara mandiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan dimensi keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna dalam menggunakan *e-Filing*. Namun secara keseluruhan, 5 dimensi tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Peneliti berpendapat, kemungkinan keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena bentuk online formulir serta fungsinya tidak jauh berbeda dengan tradisionalnya.

Penelitian Malik, Shuqin, Mastoi, Gul N., dan Gul H. (2016) bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong kepuasan pengguna terhadap Portal Provinsi Punjab di Pakistan (<http://www.punjab.gov.pk/>) dengan tujuh variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel andal untuk dijadikan alat ukur kepuasan pengguna. Variabel aksesibilitas (*accessibility*), kesadaran akan layanan elektronik (*awareness of e-services*), kualitas layanan elektronik (*quality of e-services*) dan ekspektasi atau harapan pelanggan (*customer's expectation*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel keamanan dan privasi (*security and privacy*), kepercayaan (*trust*), dan kecemasan saat menggunakan komputer (*computer anxiety*) tidak memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, semua variabel secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian Majid, Rahman, Adnyana, Tahmrin, dan Pahala (2019) bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *e-government* terhadap kepuasan pengguna sistem Inaportnet oleh Kantor Otoritas Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel andal untuk dijadikan alat ukur kualitas layanan elektronik. Variabel efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*), dan fasilitas penunjang (*supporting facilities*) secara mandiri dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian Pinem, Immanuella, Hidayanto, Phusavat, dan Meyliana (2018) bertujuan untuk mengetahui kepercayaan kemudian niat penggunaan berlanjut terhadap layanan elektronik *Government to Business* (G2B) di Indonesia yaitu Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LPKM) secara online oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), kepercayaan terhadap entitas pemerintah (*trust towards government entity*), rekomendasi untuk menggunakan layanan (*recommendation to use the service*) dan kebiasaan pengguna menggunakan layanan (*user's habit of using the service*) menentukan kepercayaan pengguna pada *e-services*. Sementara disposisi untuk percaya (*disposition to trust*) tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna pada *e-services*. Temuan lain yaitu kepercayaan pengguna pada *e-service* tidak secara langsung mempengaruhi niat lanjutan. Kepercayaan berdampak pada niat lanjutan melalui persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user's satisfaction*). Hal ini karena kepuasan pengguna pada layanan LPKM online dipengaruhi oleh kepercayaan dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Sehingga semakin pengguna mempercayai layanan LKPM Online, semakin mereka merasa puas ketika menggunakan layanan LKPM Online. Selain itu, jika seorang investor semakin banyak merasakan manfaat pelayanan, maka semakin puas menggunakan LKPM Online. Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) adalah persepsi seseorang yang meyakini bahwa menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan performa atau kinerjanya. Oleh karena itu, dengan persepsi bahwa suatu teknologi meningkatkan kinerjanya dan membawa manfaat, seseorang akan terus menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.

Penelitian Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020) bertujuan untuk mempelajari rantai nilai dari dimensi E-GovQual (*efficiency, trust, reliability* dan *citizen support*), E-GUV (*social-functional and economic*), E-GovSat (Satisfaction), dan E-GovAI (Adoption Intention) terhadap *e-government* di India. Nilai yang dirasakan pengguna adalah gabungan antara empat dimensi nilai sosial (*social value*), nilai fungsional (*functional value*), nilai ekonomi (*economic value*), dan nilai emosional (*emotional value*). Peneliti kemudian menghilangkan item nilai emosional (*emotional value*) dan menggabungkan dua item yaitu nilai sosio-fungsional (*socio-functional value*) karena responden menganggap kedua item tersebut identik. Hasil penelitian menunjukkan keseluruhan dimensi E-GovQual berpengaruh positif signifikan terhadap E-GUV kecuali hubungan kepercayaan (*trust*) dengan nilai ekonomi (*economic value*). E-GovSat dipengaruhi oleh dimensi E-GUV dengan nilai sosio-fungsional (*socio-functional value*) yang lebih kuat dibandingkan dengan nilai ekonomi (*economic value*). Efisiensi (*efficiency*), keandalan (*reliability*) dan dukungan masyarakat (*citizen support*) berpengaruh positif signifikan terhadap E-GovSat. Sementara kepercayaan (*trust*) tidak berpengaruh signifikan terhadap E-GovSat. E-GovSat memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap E-GovAI. Selain itu, ditemukan adanya peran mediasi dari E-GUV antara E-GovQual dan E-GovSat yang kemudian mempengaruhi E-GovAI.

Penelitian Ali (2018) bertujuan untuk mengukur *e-service quality* (e-SQ) pada situs web di Universitas Bahrain terhadap kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) pada mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan keseluruhan variabel pada e-SQ andal dan valid serta berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan elektronik pada mahasiswa (*student's e-satisfaction*). Sementara secara mandiri, seluruh variabel dimensi e-SQ kecuali kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan elektronik pada mahasiswa (*student's e-satisfaction*).

Penelitian Alalwan (2020) bertujuan untuk mengidentifikasi dan menguji secara empiris faktor utama yang mempengaruhi kepuasan penggunaan *Mobile food*

*ordering apps* (MFOA) dan niat pelanggan untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut di Yordania. Seluruh variabel telah andal dan valid untuk dijadikan pengukuran. Ekspektasi atau harapan kinerja (*performance expectation*) adalah variabel yang paling mempengaruhi kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) dan niat lanjutan (*continued intention*). Ini menunjukkan pentingnya peranan faktor kognitif pada penggunaan MFOA. Harapan kinerja adalah faktor yang paling berpengaruh dalam memprediksi kepuasan dan niat lanjutan. MFOA memiliki fitur menarik yang unik sehingga memberikan pelanggan lebih banyak mobilitas dan fleksibilitas dalam memesan makanan dibandingkan dengan cara tradisional sehingga pelanggan lebih hemat waktu dan tenaga.

Selain itu, motivasi hedonis (*hedonic motivation*), kebiasaan (*habit*), ulasan online (*online review*), pemeringkatan online (*online rating*), dan pelacakan (*online tracking*) memiliki pengaruh positif signifikan pada kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) dan niat lanjutan (*continued intention*). Nilai suatu harga (*price value*) dan kondisi fasilitas (*facilitating condition*) hanya mampu mempengaruhi kepuasan elektronik (*e-satisfaction*). Sedangkan harapan usaha (*effort expectation*) dan pengaruh sosial (*social influence*) tidak mempengaruhi kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) dan niat lanjutan (*continued intention*). Kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) berpengaruh positif signifikan terhadap kebiasaan (*habit*). Niat lanjutan (*continued intention*) pada MFOA dipengaruhi oleh kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) dari perspektif pelanggan dan kebiasaan (*habit*).

Penelitian Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017) adalah untuk mengidentifikasi niat masyarakat untuk berpartisipasi secara elektronik dengan memvalidasi menggunakan teori kognitif sosial dan model EQUAL terhadap LAPOR! (Sistem aspirasi publik online di Indonesia). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan variabel pada dimensi EQUAL adalah valid dan andal. Kualitas informasi (*information quality*), desain (*design*), keandalan (*reliability*), kepercayaan pada sistem (*trust to system*) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap

harapan hasil (*outcome expectation*) dan efikasi diri (*self-efficacy*). Selanjutnya, keseluruhan faktor kognitif mempengaruhi niat pengguna untuk berpartisipasi secara elektronik pada e-government. Peneliti juga menjelaskan bahwa alasan masyarakat menggunakan LAPOR! adalah aspirasi yang diproses lebih cepat dan reputasi yang baik.

Penelitian Razak, Mokhtar, Rahman, dan Abidin (2021) bertujuan untuk mengidentifikasi peran kepuasan (*satisfaction*) sebagai mediator antara kualitas sistem (*system quality*) dan niat lanjutan (*continuance intention*) pada *e-Campus* di universitas swasta Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) tidak hanya berdampak langsung pada niat berkelanjutan untuk menggunakan *e-Campus* namun juga berfungsi sebagai efek tidak langsung melalui kepuasan. Kepuasan berperan sebagai mediator antara kualitas sistem (*system quality*) dan niat lanjutan (*continuance intention*).

Penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat lanjutan pada sistem *e-government Driver and Vehicle Licensing Agency* (DVLA) menggunakan model E-S-QUAL. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengalaman sebelumnya (*prior-experience*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), efikasi diri (*self-efficacy*), dan harapan hasil pribadi (*personal outcome expectation*). Pengaruh sosial (*social influence*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri tidak berpengaruh signifikan terhadap harapan hasil pribadi dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap harapan hasil pribadi, efikasi diri, dan kepuasan pengguna. Pengaruh kualitas layanan pada efikasi diri secara substansial lebih tinggi. Selain itu, efikasi diri memiliki pengaruh positif signifikan terhadap harapan hasil pribadi dan kepuasan pengguna. Harapan hasil pribadi secara positif signifikan mempengaruhi kepuasan dan niat lanjutan. Pada konteks ini, warga mengharapkan pemerintah mendukung proses pada layanan elektronik yang selanjutnya mereka mengharapkan

dorongan dari pihak lain dalam peningkatan keterampilan pada teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Niat lanjutan sendiri dipengaruhi oleh harapan hasil pribadi, efikasi diri, dan kepuasan pengguna.

Penelitian Hammouri dan Abu-Shanab (2018) bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Yarmouk terhadap *e-Learning* dengan model Delone & McLean serta teori kognitif sosial. Variabel independen yang digunakan yaitu kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan efikasi diri terhadap komputer (*computer self-efficacy*). Hasil penelitian menunjukkan variabel yang digunakan andal dan valid. Keseluruhan variabel secara simultan dan mandiri memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Efikasi diri terhadap komputer memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dengan variabel lainnya.

Penelitian Puthur, George dan Mahadevan (2020) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi warga untuk menggunakan pemesanan tiket kereta-  
api secara online (*railway e-ticketing*) oleh Pemerintah India. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas web (*web quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap niat penggunaan kembali. Penelitian ini juga mengkonfirmasi efek positif dari efikasi diri dan kepercayaan pada niat penggunaan kembali situs web *Indian Railway Catering and Tourism Corporation* (IRCTC). Sehingga, orang-orang yang memiliki efikasi diri yang tinggi cenderung menggunakan situs web IRCTC berulang kali untuk membeli tiket secara online. Setiap transaksi yang berhasil juga menambah kepercayaan yang mengarah pada peningkatan niat penggunaan kembali.

Penelitian Rahi, Othman, Alghizzawi, dan Alnaser (2019) bertujuan untuk mengetahui niat pengguna untuk mengadopsi *e-Banking* di Pakistan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*), harapan usaha (*effort expectation*), harapan kinerja (*performance expectation*), dan kondisi fasilitas (*facilitating condition*) berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk mengadopsi *e-Banking*. Sedangkan dari segi kualitas layanan elektroniknya, kepastian (*assurance*), keandalan (*reliability*), layanan pelanggan (*customer service*), desain web (*website design*) berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk mengadopsi *e-Banking*. Selain itu, layanan pelanggan (*customer service*) dan desain web (*website design*) juga berpengaruh positif signifikan terhadap harapan usaha (*effort expectation*) dan harapan kinerja (*performance expectation*).

Penelitian Lin (2019) menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna Tiongkok pada *mobile payment* di Korea. Hasil penelitian menunjukkan bahwa niat penggunaan dipengaruhi oleh kepuasan (*satisfaction*), pengaruh sosial (*social influence*), harapan kinerja (*performance expectation*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*), dan kesesuaian teknologi (*task technology fit*). Selanjutnya, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan harapan kinerja (*performance expectation*). Selain itu, harapan kinerja (*performance expectation*) dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kesesuaian teknologi (*task technology fit*). Sedangkan kesesuaian teknologi (*task technology fit*) dipengaruhi oleh karakteristik tugas (*task characteristics*).

Penelitian Agourram, Alvarez, Sénécal, Lachize, Gagné, dan Léger (2019) yaitu mendefinisikan hubungan efikasi diri pada teknologi (*technology self-efficacy*) dan kepuasan pada pengguna sistem baru pada televisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *technology self-efficacy* (TSE) berpengaruh positif signifikan terhadap

kepuasan pengguna. Selain itu, pengguna yang TSE-nya meningkat dari *Pre-TSE* ke *Post-TSE* lebih merasa puas dibandingkan pengguna yang TSE-nya menurun.

Penelitian Al-Fraihat, Joy, Masa'deh, dan Sinclair (2020) mengevaluasi sistem *e-Learning* (Moodle) di Universitas Warwick, Inggris dengan model Delone dan Mclean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat bersih (*benefit*) dipengaruhi oleh kepuasan (*satisfaction*), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), dan penggunaan (*use*). Kepuasan sendiri dipengaruhi oleh semua variabel kualitas *e-Learning* (*technical system quality, information quality, service quality, support quality, learner quality, dan instructor quality*) kecuali kualitas sistem edukasi (*educational system quality*). Penggunaan (*use*) dipengaruhi oleh empat kualitas *e-Learning* (*support quality, learner quality, instructor quality, educational system quality*) sedangkan tiga lainnya (*technical system quality, information quality, dan service quality*) tidak mempengaruhi penggunaan (*use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dipengaruhi oleh semua variabel kualitas *e-Learning* (*technical system quality, information quality, support quality, learner quality, dan instructor quality*) kecuali (*service quality dan educational system quality*). Selain itu, persepsi kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih (*benefit*), kepuasan (*satisfaction*), dan penggunaan (*use*).

Penelitian Hidayat, dan Rifai (2020) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas adopsi teknologi informasi pada industri kreatif di Sumatera Barat. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas informasi, efikasi diri, dan dukungan pemerintah tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemanfaatan. Sedangkan kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan, selanjutnya persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap niat menggunakan teknologi.

Penelitian Almarashdeh (2020) menganalisa kepuasan pada pemulihan layanan dengan persepsi loyalitas warga terhadap pelayanan pemerintah seluler

(*mobile*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada pemulihan. Sedangkan *perceived risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan. Sehingga apabila warga merasakan risiko yang tinggi dalam menggunakan suatu layanan, maka kepuasan pada layanan menjadi rendah. Selain itu, semua variabel (*perceived value, perceived trust on technology, perceived trust in government, distributive justice, interactional justice, procedural justice, service quality, dan information quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pada pemulihan. Selanjutnya, loyalitas warga dipengaruhi oleh kepuasan pengguna yang juga berperan sebagai mediasi dari semua variabel independen terhadap loyalitas warga.

Penelitian Al-Kaseasbeh, Harada, dan Naiemah (2019) bertujuan untuk memahami dan mengevaluasi layanan *e-government* di Jordan dari perspektif kepuasan pengguna dengan interaksi warga menjadi mediasi antara kepuasan dan penggunaan pada layanan *e-government*. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan, konfirmasi, dan kualitas layanan. Selanjutnya, kepuasan berpengaruh langsung secara positif signifikan terhadap penggunaan. Penelitian ini juga menemukan pengaruh tidak langsung dari kepuasan pengguna terhadap penggunaan melalui interaksi warga.

Penelitian Chang dan Chiu (2020) bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari karakter seseorang dalam menerima inovasi terhadap niat lanjutan dan niat untuk membayar pada situs web *e-Learning*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompatibilitas dan efikasi diri secara positif dan signifikan mempengaruhi niat seseorang untuk melanjutkan menggunakan *e-Learning* dan membayar *e-Learning*. Sedangkan keuntungan relatif dan kompleksitas tidak berpengaruh terhadap niat lanjutan dan niat membayar situs web *e-Learning*. Niat lanjutan juga berperan sebagai mediasi antara kompatibilitas dan efikasi diri terhadap niat untuk membayar situs web *e-Learning*.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Widiani & Abdullah (2018)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepuasan Pengguna</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>● Kepercayaan (<i>trust</i>)</li> <li>● Kemudahan Pengguna (<i>ease of use</i>)</li> <li>● Fungsional dari interaksi lingkungan (<i>functionality of the interaction environment</i>).</li> <li>● Isi dan tampilan informasi (<i>content and appearance of information</i>)</li> <li>● Pendukung (<i>citizen support</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Keseluruhan variabel mampu menganalisis kesuksesan <i>e-Filing</i> Kantor Pelayanan Pajak Cibeuuying. Setiap butir instrumen dinyatakan valid dan digunakan sebagai alat ukur untuk analisis selanjutnya.</li> <li>● Terdapat hubungan positif antara kepuasan pengguna dan 6 variabel pada E-GovQual dengan R square sebesar 70,5%. Sedangkan sisanya sebesar 29,5% disebabkan variabel lain atau faktor lain di luar penelitian.</li> </ul>
Ari dan Hanum (2021)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepuasan Pengguna</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>● Kepercayaan (<i>trust</i>)</li> <li>● Efisiensi (<i>efficiency</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Keseluruhan variabel telah valid dan reliabel dalam menganalisis kesuksesan Website DJP.</li> <li>● Semua indikator yang tersusun atas 5 dimensi mampu menerangkan kualitas pelayanan sebesar 99%.</li> <li>● Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendukung (<i>citizen support</i>)</li> <li>• Kualitas Sistem (<i>system quality</i>)</li> </ul>	<p>kepuasan pengguna (Y) dengan R square sebesar 52.2%. Sedangkan sisanya 57.8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.</li> </ul>
Rahman, Othman, dan Amrin (2017)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Pengguna</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>• Responsif (<i>responsiveness</i>)</li> <li>• Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)</li> <li>• Keamanan/privasi (<i>security/privacy</i>)</li> <li>• Desain web (<i>website design</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semua variabel valid dan andal untuk dijadikan alat ukur.</li> <li>• Variabel responsif (<i>responsiveness</i>), kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), keamanan/privasi (<i>security/privacy</i>), dan desain web (<i>website design</i>) secara mandiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>• Dimensi keandalan (<i>reliability</i>) secara mandiri tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengguna.</li> <li>• Seluruh variabel secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>• Kemungkinan keandalan (<i>reliability</i>) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena bentuk online formulir serta fungsinya tidak jauh berbeda dengan tradisionalnya.</li> </ul>
Malik, Shuqin, Mastoi, Gul N., dan Gul H. (2016)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semua variabel valid dan andal untuk dijadikan alat ukur kepuasan pengguna.</li> </ul>

	<p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kualitas layanan elektronik (<i>quality of e-services</i>)</li> <li>● Aksesibilitas (<i>accessibility</i>)</li> <li>● Kepercayaan (<i>trust</i>)</li> <li>● Keamanan dan privasi (<i>security and privacy</i>)</li> <li>● Kecemasan saat menggunakan komputer (<i>computer anxiety</i>)</li> <li>● Kesadaran akan layanan elektronik (<i>awareness of e-services</i>)</li> <li>● Ekspektasi atau harapan pelanggan (<i>customer's expectation</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Variabel aksesibilitas (<i>accessibility</i>), kesadaran akan layanan elektronik (<i>awareness of e-services</i>), kualitas layanan elektronik (<i>quality of e-services</i>) dan ekspektasi atau harapan pelanggan (<i>customer's expectation</i>) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>● Variabel keamanan dan privasi (<i>security and privacy</i>), kepercayaan (<i>trust</i>), dan kecemasan saat menggunakan komputer (<i>computer anxiety</i>) tidak memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>● Variabel aksesibilitas (<i>accessibility</i>), kesadaran akan layanan elektronik (<i>awareness of e-services</i>), kualitas layanan elektronik (<i>quality of e-services</i>), ekspektasi atau harapan pelanggan (<i>customer's expectation</i>), keamanan dan privasi (<i>security and privacy</i>), kepercayaan (<i>trust</i>), dan kecemasan saat menggunakan komputer (<i>computer anxiety</i>) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</li> </ul>
Majid, Rahman, Adnyana, Thamrin, dan Pahala (2019)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepuasan Pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Seluruh variabel andal untuk dijadikan alat ukur kualitas layanan elektronik.</li> </ul>

	<p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>● Kepercayaan (<i>trust</i>)</li> <li>● Efisiensi (<i>efficiency</i>)</li> <li>● Fasilitas penunjang (<i>supporting facilities</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Variabel efisiensi (<i>efficiency</i>), kepercayaan (<i>trust</i>), keandalan (<i>reliability</i>), dan fasilitas penunjang (<i>supporting facilities</i>) secara mandiri dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> </ul>
<p>Pinem, Immanuella, Hidayanto, Phusavat, dan Meyliana (2018)</p>	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Niat lanjutan (<i>continuance intention</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kualitas layanan elektronik (<i>e-service quality</i>)</li> <li>● Disposisi untuk percaya (<i>disposition to trust</i>)</li> <li>● Keakraban/kebiasaan (<i>familiarity</i>)</li> <li>● Percaya pada pemerintah (<i>trust in government</i>)</li> <li>● Rekomendasi (<i>recommendation</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>) Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Percaya pada layanan elektronik publik (<i>trust in public e-service</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kualitas layanan elektronik (<i>e-service quality</i>), kepercayaan terhadap entitas pemerintah (<i>trust towards government entity</i>), rekomendasi untuk menggunakan layanan (<i>recommendation to use the service</i>) dan kebiasaan pengguna menggunakan layanan (<i>user's habit of using the service</i>) menentukan kepercayaan pengguna pada <i>e-services</i>.</li> <li>● Disposisi untuk percaya (<i>disposition to trust</i>) tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna pada <i>e-services</i>.</li> <li>● Kepercayaan pengguna pada <i>e-services</i> tidak secara langsung mempengaruhi niat lanjutan. Kepercayaan akan berdampak pada niat lanjutan melalui persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>) dan kepuasan pengguna (<i>user's satisfaction</i>).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>)</li> <li>● Kepuasan (<i>satisfaction</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap layanan LPKM dan persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>).</li> <li>● Niat lanjutan pada LPKM dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>) dan kepuasan pengguna.</li> </ul>
<p>Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020)</p>	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● E-GovAI (<i>adoption intention</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>● Kepercayaan (<i>trust</i>)</li> <li>● Efisiensi (<i>efficiency</i>)</li> <li>● Pendukung (<i>citizen support</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>) Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nilai sosio-fungsional (<i>socio-functional value</i>)</li> <li>● Nilai ekonomi (<i>economic value</i>)</li> <li>● E-GovSat (<i>satisfaction</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adanya peran mediasi dari E-GUV (nilai sosio-fungsional dan ekonomi) antara E-GovQual dan E-GovSat.</li> <li>● Keseluruhan dimensi E-GovQual berpengaruh positif signifikan terhadap E-GUV kecuali hubungan kepercayaan (<i>trust</i>) dengan nilai ekonomi (<i>economic value</i>).</li> <li>● E-GovSat dipengaruhi oleh dimensi E-GUV dengan nilai sosio-fungsional yang lebih kuat dibandingkan dengan nilai ekonomi.</li> <li>● Efisiensi, keandalan, dan dukungan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap E-GovSat.</li> <li>● Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap E-GovSat.</li> <li>● E-GovSat memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap E-GovAI.</li> </ul>

Ali (2018)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan mahasiswa (<i>student's e-satisfaction</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desain web (<i>web design</i>)</li> <li>• Konten (<i>content</i>)</li> <li>• Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)</li> <li>• Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>• Responsif (<i>responsiveness</i>)</li> <li>• Privasi (<i>privacy</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keseluruhan variabel pada e-SQ andal dan valid.</li> <li>• Keseluruhan variabel secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan elektronik pada mahasiswa (<i>student's e-satisfaction</i>). Sementara secara mandiri, seluruh variabel dimensi e-SQ kecuali kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan elektronik pada mahasiswa (<i>student's e-satisfaction</i>).</li> </ul>
Alalwan (2020)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niat lanjutan (<i>continued intention</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspektasi atau harapan kinerja (<i>performance expectancy</i>)</li> <li>• Harapan usaha (<i>effort expectancy</i>)</li> <li>• Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)</li> <li>• Kondisi fasilitas (<i>facilitating condition</i>)</li> <li>• Motivasi hedonis (<i>hedonic motivation</i>)</li> <li>• Nilai suatu harga (<i>price value</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seluruh variabel telah andal dan valid untuk dijadikan pengukuran.</li> <li>• Ekspektasi atau harapan kinerja (<i>performance expectation</i>) adalah variabel yang paling mempengaruhi kepuasan elektronik (<i>e-satisfaction</i>) dan niat lanjutan (<i>continued intention</i>).</li> <li>• Motivasi hedonis (<i>hedonic motivation</i>), ulasan online (<i>online review</i>), pemeringkatan online (<i>online rating</i>), dan pelacakan (<i>online tracking</i>) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan elektronik (<i>e-satisfaction</i>) dan</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ulasan online (<i>online review</i>)</li> <li>● Pemingkatan online (<i>online rating</i>)</li> <li>● Pelacakan online (<i>online tracking</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>)</b> <b>Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepuasan elektronik (<i>e-satisfaction</i>)</li> <li>● Kebiasaan (<i>habit</i>)</li> </ul>	<p>niat lanjutan (<i>continued intention</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nilai suatu harga (<i>price value</i>) dan kondisi fasilitas (<i>facilitating condition</i>) hanya mampu mempengaruhi kepuasan elektronik (<i>e-satisfaction</i>).</li> <li>● Kepuasan elektronik (<i>e-satisfaction</i>) berpengaruh positif signifikan terhadap kebiasaan (<i>habit</i>).</li> <li>● Harapan usaha (<i>effort expectation</i>) dan pengaruh sosial (<i>social influence</i>) tidak mempengaruhi kepuasan elektronik (<i>e-satisfaction</i>) dan niat lanjutan (<i>continued intention</i>).</li> <li>● Niat lanjutan (<i>continued intention</i>) pada MFOA dipengaruhi oleh kepuasan elektronik (<i>e-satisfaction</i>) dari perspektif pelanggan dan kebiasaan (<i>habit</i>).</li> </ul>
Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Niat berpartisipasi (<i>intention to participate</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kualitas informasi (<i>information quality</i>)</li> <li>● Desain (<i>design</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Keseluruhan variabel pada dimensi EQUAL adalah valid dan andal.</li> <li>● Kualitas informasi (<i>information quality</i>), desain (<i>design</i>), keandalan (<i>reliability</i>), kepercayaan pada sistem (<i>trust to system</i>) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harapan hasil (<i>outcome expectation</i>) dan efikasi diri (<i>self-efficacy</i>).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepercayaan pada sistem (<i>trust to system</i>)</li> <li>Keandalan (<i>reliability</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>)</b> <b>Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Harapan hasil (<i>outcome expectation</i>)</li> <li>Efikasi diri (<i>self-efficacy</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keseluruhan faktor kognitif mempengaruhi niat pengguna untuk berpartisipasi secara elektronik pada e-government.</li> </ul>
Razak, Mokhtar, Rahman, dan Abidin (2021)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Niat lanjutan (<i>continuance intention</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kualitas sistem (<i>system quality</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>)</b> <b>Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kepuasan (<i>satisfaction</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kualitas sistem (<i>system quality</i>) tidak hanya berdampak langsung pada niat berkelanjutan untuk menggunakan <i>e-Campus</i> namun juga berfungsi sebagai efek tidak langsung melalui kepuasan.</li> <li>Kepuasan berperan sebagai mediator antara kualitas sistem (<i>system quality</i>) dan niat lanjutan (<i>continuance intention</i>).</li> </ul>
Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Niat lanjutan (<i>continuance intention</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengalaman sebelumnya (prior-experience)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengalaman sebelumnya (<i>prior-experience</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>), efikasi diri (<i>self-efficacy</i>), dan harapan hasil pribadi (<i>personal outcome expectation</i>).</li> <li>Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) dan kualitas informasi (<i>information quality</i>)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)</li> <li>● Kualitas informasi (<i>information quality</i>)</li> <li>● Kualitas layanan (<i>service quality</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>)</b>  <b>Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepuasan (<i>satisfaction</i>)</li> <li>● Efikasi diri (<i>self-efficacy</i>)</li> <li>● Harapan hasil pribadi (<i>personal outcome expectation</i>)</li> </ul>	<p>secara mandiri tidak berpengaruh signifikan terhadap harapan hasil pribadi dan kepuasan pengguna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Efikasi diri menjadi mediasi antara pengaruh sosial dan kualitas informasi pada harapan hasil pribadi dan kepuasan pengguna</li> <li>● Kualitas layanan (<i>service quality</i>) memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap harapan hasil pribadi, efikasi diri, dan kepuasan pengguna.</li> <li>● Pengaruh kualitas layanan pada efikasi diri secara substansial lebih tinggi.</li> <li>● Efikasi diri memiliki pengaruh positif signifikan terhadap harapan hasil pribadi dan kepuasan pengguna.</li> <li>● Harapan hasil pribadi secara positif signifikan mempengaruhi kepuasan dan niat lanjutan.</li> <li>● Niat lanjutan sendiri dipengaruhi oleh harapan hasil pribadi, efikasi diri, dan kepuasan pengguna.</li> </ul>
Hammouri dan Abu-Shanab (2018)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepuasan (<i>satisfaction</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kemudahan penggunaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Seluruh variabel yang digunakan adalah andal dan valid.</li> <li>● Keseluruhan variabel secara simultan dan mandiri memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> </ul>

	<p>(<i>perceived ease of use</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Persepsi Kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>)</li> <li>● Kualitas sistem (<i>system quality</i>)</li> <li>● Kualitas informasi (<i>information quality</i>)</li> <li>● Efikasi diri terhadap komputer (<i>computer self-efficacy</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Efikasi diri terhadap komputer memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dengan variabel lainnya.</li> </ul>
<p>Puthur, George dan Mahadevan (2020)</p>	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Niat warga menggunakan kembali (<i>citizen's intention to reuse</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kualitas informasi (<i>information quality</i>)</li> <li>● Kualitas web (<i>web quality</i>)</li> <li>● Efikasi diri terhadap komputer (<i>computer self-efficacy</i>)</li> <li>● Kepercayaan (<i>trust</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>) Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kualitas informasi (<i>information quality</i>) dan kualitas web (<i>web quality</i>) berpengaruh positif signifikan terhadap kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) dan persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>).</li> <li>● Kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap niat penggunaan kembali.</li> <li>● Terdapat efek positif dari efikasi diri dan kepercayaan terhadap niat penggunaan kembali situs web <i>Indian Railway Catering and Tourism Corporation (IRCTC)</i>.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>)</li> </ul>	
Rahi, Othman, Alghizzawi, dan Alnaser (2019)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Niat warga mengadopsi <i>e-Banking</i></li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepastian (<i>assurance</i>)</li> <li>● Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>● Layanan pelanggan (<i>customer service</i>)</li> <li>● Desain web (<i>website design</i>)</li> <li>● Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)</li> <li>● Kondisi fasilitas (<i>facilitating condition</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>) Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ekspektasi atau harapan kinerja (<i>performance expectancy</i>)</li> <li>● Harapan usaha (<i>effort expectancy</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pengaruh sosial (<i>social influence</i>), harapan usaha (<i>effort expectation</i>), harapan kinerja (<i>performance expectation</i>), dan kondisi fasilitas (<i>facilitating condition</i>) berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk mengadopsi <i>e-Banking</i>.</li> <li>● Kepastian (<i>assurance</i>), keandalan (<i>reliability</i>), layanan pelanggan (<i>customer service</i>), desain web (<i>website design</i>) berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk mengadopsi <i>e-Banking</i>.</li> <li>● Layanan pelanggan (<i>customer service</i>) dan desain web (<i>website design</i>) berpengaruh positif signifikan terhadap harapan usaha (<i>effort expectation</i>) dan harapan kinerja (<i>performance expectation</i>).</li> </ul>
Lin (2019)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Niat penggunaan (<i>usage intention</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Niat penggunaan dipengaruhi oleh kepuasan (<i>satisfaction</i>), pengaruh sosial (<i>social influence</i>), harapan kinerja (<i>performance expectation</i>), kondisi fasilitas (<i>facilitating</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)</li> <li>● Kondisi fasilitas (<i>facilitating condition</i>)</li> <li>● Harapan usaha (<i>effort expectancy</i>)</li> <li>● Kualitas sistem (<i>system quality</i>)</li> <li>● Kualitas informasi (<i>information quality</i>)</li> <li>● Kualitas layanan (<i>service quality</i>)</li> <li>● Karakteristik tugas (<i>task characteristics</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>)</b></p> <p><b>Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ekspektasi atau harapan kinerja (<i>performance expectancy</i>)</li> <li>● Kesesuaian teknologi (<i>task technology fit</i>)</li> </ul>	<p><i>condition</i>), dan kesesuaian teknologi (<i>task technology fit</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), kualitas layanan (<i>service quality</i>), dan harapan kinerja (<i>performance expectation</i>).</li> <li>● Harapan kinerja (<i>performance expectation</i>) dipengaruhi oleh kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), kualitas layanan (<i>service quality</i>), dan kesesuaian teknologi (<i>task technology fit</i>).</li> <li>● Kesesuaian teknologi (<i>task technology fit</i>) dipengaruhi oleh karakteristik tugas (<i>task characteristics</i>).</li> </ul>
<p>Agourram, Alvarez, Sénécal, Lachize, Gagné, dan Léger (2019)</p>	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfaction</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pre-technology self-efficacy (pre-TSE)</li> <li>● Post-technology self-efficacy (post-TSE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Efikasi diri pada teknologi (<i>technology self-efficacy</i>) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>● Pengguna yang TSE-nya meningkat dari dari Pre-TSE ke Post-TSE lebih merasa puas dibandingkan pengguna yang TSE-nya menurun.</li> </ul>

<p>Al-Fraihat, Joy, Masa'deh, dan Sinclair (2020)</p>	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manfaat bersih (<i>benefit</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kualitas teknis sistem (<i>technical system quality</i>)</li> <li>● Kualitas informasi (<i>information quality</i>)</li> <li>● Kualitas layanan (<i>service quality</i>)</li> <li>● Kualitas pendukung (<i>support quality</i>)</li> <li>● Kualitas pelajar (<i>learner quality</i>)</li> <li>● Kualitas instruktur atau pengajar (<i>instructor quality</i>)</li> <li>● Kualitas sistem edukasi (<i>educational system quality</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>) Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepuasan (<i>satisfaction</i>),</li> <li>● Persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>)</li> <li>● Penggunaan (<i>use</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manfaat bersih (<i>benefit</i>) dipengaruhi oleh kepuasan (<i>satisfaction</i>), persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>), dan penggunaan (<i>use</i>).</li> <li>● Kepuasan sendiri dipengaruhi oleh semua variabel kualitas <i>e-Learning</i> (<i>technical system quality, information quality, service quality, support quality, learner quality, dan instructor quality</i>) kecuali kualitas sistem edukasi (<i>educational system quality</i>).</li> <li>● Penggunaan (<i>use</i>) dipengaruhi oleh empat kualitas <i>e-Learning</i> (<i>support quality, learner quality, instructor quality, educational system quality</i>) sedangkan tiga lainnya (<i>technical system quality, information quality, dan service quality</i>) tidak mempengaruhi penggunaan (<i>use</i>).</li> <li>● Persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>) dipengaruhi oleh semua variabel kualitas <i>e-Learning</i> (<i>technical system quality, information quality, support quality, learner quality, dan instructor quality</i>) kecuali (<i>service quality dan educational system quality</i>).</li> <li>● Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih</li> </ul>
-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		( <i>benefit</i> ), kepuasan ( <i>satisfaction</i> ), dan penggunaan ( <i>use</i> ).
Hidayat dan Rifai (2020)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niat menggunakan teknologi</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas informasi</li> <li>• Kualitas sistem</li> <li>• Efikasi diri</li> <li>• Dukungan pemerintah</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>) Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi kemanfaatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas informasi, efikasi diri, dan dukungan pemerintah tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemanfaatan.</li> <li>• Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan.</li> <li>• Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap niat menggunakan teknologi.</li> </ul>
Almarashdeh (2020)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Loyalitas warga (<i>citizen's loyalty</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efikasi diri (<i>self-efficacy</i>)</li> <li>• Nilai yang dirasakan (<i>perceived value</i>)</li> <li>• Kepercayaan pada pemerintah (<i>perceived trust in government</i>)</li> <li>• Kepercayaan pada teknologi (<i>perceived trust on technology</i>)</li> <li>• Keadilan distributif (<i>distributive justice</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efikasi diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada pemulihan.</li> <li>• <i>Perceived risk</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan.</li> <li>• Variabel independen (<i>perceived value, perceived trust on technology, perceived trust in government, distributive justice, interactional justice, procedural justice, service quality, dan information quality</i>) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pada pemulihan.</li> <li>• Loyalitas warga dipengaruhi oleh kepuasan pengguna.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keadilan interaksional (<i>interactional justice</i>)</li> <li>• Keadilan prosedural (<i>procedural justice</i>)</li> <li>• Kualitas layanan (<i>service quality</i>)</li> <li>• Kualitas informasi (<i>information quality</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>)</b> <b>Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pemulihan (<i>recovery satisfaction</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pengguna berperan sebagai mediasi dari semua variabel independen terhadap loyalitas warga.</li> </ul>
<p>Al-Kaseasbeh, Harada, dan Naiemah (2019)</p>	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan layanan elektronik pemerintah (<i>usage of e-government services</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>)</li> <li>• Konfirmasi (<i>confirmation</i>)</li> <li>• Kualitas layanan (<i>service quality</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>)</b> <b>Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan (<i>satisfaction</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan, konfirmasi, dan kualitas layanan.</li> <li>• Kepuasan berpengaruh langsung secara positif signifikan terhadap penggunaan.</li> <li>• Adanya pengaruh tidak langsung dari kepuasan pengguna terhadap penggunaan melalui interaksi warga.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaksi warga (<i>citizen's interaction</i>)</li> </ul>	
Chang dan Chiu (2020)	<p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niat untuk membayar (<i>intention to pay</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Eksogen (<math>\xi</math>):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompleksitas (<i>complexity</i>)</li> <li>• Keuntungan relatif (<i>relative advantage</i>)</li> <li>• Kompatibilitas (<i>compatibility</i>)</li> <li>• Efikasi diri (<i>self-efficacy</i>)</li> </ul> <p><b>Variabel Endogen (<math>\eta</math>) Intervening:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niat lanjutan (<i>continuance intention to use</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niat lanjutan pengguna dipengaruhi oleh efikasi diri dan kompatibilitas, sedangkan kompleksitas dan keuntungan relatif tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan.</li> <li>• Niat lanjutan berpengaruh terhadap niat pengguna untuk membayar situs web <i>e-Learning</i></li> <li>• Niat lanjutan memediasi antara efikasi diri dan niat untuk membayar.</li> <li>• Niat lanjutan juga memediasi antara kompatibilitas dan niat untuk membayar.</li> </ul>

### 2.3. Pengembangan Hipotesis

#### 2.3.1. E-GovQual berpengaruh terhadap Harapan Hasil

*E-government* diharapkan dapat menghasilkan manfaat yang lebih baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. *E-government* yang baik dibentuk sedemikian rupa untuk memberikan kemudahan bagi pengguna, sehingga membuat mereka memiliki harapan terhadap suatu *e-government* tersebut. Pengukuran pada penelitian E-GovQual terdiri dari: (1) Efisiensi (*efficiency*) yaitu kemudahan menggunakan situs, kualitas konten dan informasi bagi pengguna, serta fungsionalitas layanan interaksi. Pada penelitian Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan

Kosandi (2017) kualitas informasi dan desain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harapan hasil (*outcome expectation*). Pada penelitian Rahi, Othman, Alghizzawi, dan Alnaser (2019) menemukan desain web (*web design*) berpengaruh positif signifikan terhadap harapan kinerja (*performance expectation*). Pada penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) kualitas informasi berpengaruh terhadap harapan hasil pribadi (*personal outcome expectation*). Penelitian Lin (2019) menunjukkan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap harapan kinerja (*performance expectation*). Penelitian Al-Fraihat, Joy, Masa'deh, dan Sinclair (2020) menunjukkan variabel kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Hasil penelitian Puthur, George dan Mahadevan (2020) juga menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Sementara hasil penelitian Hidayat, dan Rifai (2020) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan; (2) Kepercayaan (*trust*) yaitu sejauh mana pengguna percaya bahwa situs tersebut aman dan dapat melindungi informasi pribadi. Pada penelitian Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017) variabel Kepercayaan pada sistem (*trust to system*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harapan hasil (*outcome expectation*). Penelitian Pinem, Immanuella, Hidayanto, Phusavat, dan Meyliana (2018) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu kepercayaan pengguna pada *e-services* berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*); (3) Keandalan (*reliability*) yaitu kelayakan dan kecepatan dalam mengakses, menggunakan, dan menerima layanan situs. Pada penelitian Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017) bahwa variabel keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harapan hasil (*outcome expectation*). Pada penelitian Puthur, George dan Mahadevan (2020) dengan variabel kualitas web (*web quality*) yaitu web dapat merespon dengan cepat ketika diakses dan digunakan. Kualitas web (*web quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*).

Penelitian Lin (2019) bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap harapan kinerja (*performance expectation*). Penelitian Hidayat dan Rifai (2020) menunjukkan variabel kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan. Penelitian Al-Fraihat, Joy, Masa'deh, dan Sinclair (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas teknis sistem (*technical system quality*) berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*); (4) Dukungan warga (*Citizen Support*) yaitu kemampuan interaksi dalam membantu warga ketika mendapat kesulitan pada *e-government* seperti halaman bantuan, *frequently asked questions* (FAQ), dan bahkan saran pribadi. Pada penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) kualitas layanan (*services quality*) yaitu suatu kondisi bahwa keberadaan infrastruktur teknis dan organisasi mendukung penggunaan sistem seperti peran manusia dalam hal layanan pelanggan, pusat panggilan, dan pengiriman. Kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap harapan hasil pribadi. Penelitian Rahi, Othman, Alghizzawi, dan Alnaser (2019) juga menemukan bahwa layanan pelanggan (*customer service*) berpengaruh positif signifikan terhadap harapan kinerja (*performance expectation*). Penelitian Lin (2019) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap harapan kinerja (*performance expectation*). Sementara hasil penelitian Al-Fraihat, Joy, Masa'deh, dan Sinclair (2020) menemukan bahwa kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Sedangkan pada penelitian Hidayat dan Rifai (2020) ditemukan bahwa dukungan pemerintah tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemanfaatan.

Layanan E-government dengan kualitas baik memberikan kesan yang baik bagi pengguna. Sehingga harapan hasil pengguna terhadap sistem meningkat. Berdasarkan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1(+):	Keandalan pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil.
--------	-----------------------------------------------------------------------------------------

H2(+):	Efisiensi pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil.
H3(+):	Kepercayaan pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil.
H4(+):	Dukungan masyarakat pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil

### 2.3.2. E-GovQual berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Papadomichelaki dan Mentzas (2012), menyusun sebuah skala pengukuran yang komprehensif dan multidimensi yang dibuat khusus untuk mengukur kualitas layanan elektronik pemerintahan dengan 4 dimensi yaitu: keandalan (*reliability*), efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*) dan dukungan masyarakat (*citizen support*). Sedangkan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), fungsionalitas lingkungan interaksi (*functionality of the Interaction environment*), dan konten dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dimuat pada dimensi efisiensi (*efficiency*). Sehingga efisiensi mencerminkan kemudahan situs, fungsionalitas lingkungan interaksi, dan kualitas informasi yang diberikan untuk pengguna. Penelitian Widiani & Abdullah (2018) menggunakan enam variabel pada dimensi E-govQual yaitu keandalan (*reliability*), kepercayaan (*trust*) dan dukungan masyarakat (*citizen support*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), fungsionalitas lingkungan interaksi (*functionality of the Interaction environment*), serta konten dan tampilan informasi (*content and appearance of information*). Terdapat hubungan positif yang signifikan antara enam variabel pada dimensi E-GovQual dan kepuasan pengguna. Penelitian Majid, Rahman, Adnyana, Thamrin, dan Pahala (2019) menemukan bahwa empat variabel (*reliability, trust, efficiency, Supporting Facilities*) secara mandiri dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Al-Kaseasbeh, Harada, dan Naiemah (2019) menemukan kualitas layanan pada *e-government*

berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Penelitian Almarashdeh (2020) menemukan bahwa kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepercayaan pada pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemulihan. Pada penelitian Ari dan Hanum (2021) juga menemukan hubungan signifikan antara lima variabel pada dimensi E-GovQual modifikasi dan kepuasan pengguna. Lima variabel yang digunakan yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability*, *citizen support*, dan tambahan dimensi yaitu *system quality*. Sedangkan pada penelitian Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020) dengan empat variabel E-GovQual (*efficiency*, *trust*, *reliability*, *citizen support*) ditemukan bahwa semua variabel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna kecuali variabel *trust*. Hal ini juga ditemukan pada penelitian oleh Malik, Shuqin, Mastoi, Gul N., dan Gul H. (2016) bahwa variabel *trust* secara mandiri tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian Ali (2018) dengan enam variabel e-SQ (*web design*, *content*, *ease of use*, *reliability*, *responsiveness*, *privacy*) secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap *student's e-satisfaction*. Sementara secara mandiri, hanya variabel *ease of use* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap *student's e-satisfaction*. Pada penelitian Rahman, Othman, dan Amrin (2017) menggunakan lima variabel (*responsiveness*, *reliability*, *ease of use*, *privacy/security*, *web design*) untuk mengukur kepuasan pengguna. Semua variabel secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara secara mandiri, hanya variabel keandalan (*reliability*) yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan model penelitian dan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis H5-H8 sebagai berikut:

H5(+):	Keandalan pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
H6(+):	Efisiensi pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H7(+):	Kepercayaan pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
H8(+):	Dukungan warga pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### 2.3.3. Faktor Kognitif berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Pengguna cenderung lebih puas dengan suatu sistem yang dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas. Harapan hasil (*outcome expectation*) adalah suatu perilaku yang dilakukan dengan harapan adanya hasil yang diyakini atau diinginkan seperti manfaat yang didapat karena memakai sistem. Sehingga persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) mirip dengan konstruk harapan hasil (*outcome expectation*). Hal ini didukung oleh Davis (1989) dan Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017). Pada penelitian Pinem, Immanuella, Hidayanto, Phusavat, dan Meyliana (2018) persepsi kemanfaatan mempengaruhi kepuasan pengguna LPKM.

Penelitian Alalwan (2020) menggunakan variabel yang disebut dengan ekspektasi kinerja (*performance expectation*). *Performance expectation* yaitu keyakinan mengenai konsekuensi dari perilaku untuk hasil yang diinginkan atau tidak diinginkan, serta manfaat yang diterima dari suatu sistem (Locke, Motowidlo, & Bobko, 1986). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectation*) adalah variabel yang paling mempengaruhi kepuasan elektronik (*e-satisfaction*).

Hammouri & Abu-Shanab (2018) melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap *e-Learning*. Hasil penelitiannya menemukan bahwa konstruk efikasi diri pada komputer (*computer self-efficacy*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Agourram, Alvarez, Sénécal, Lachize, Gagné, dan Léger (2019) menemukan bahwa efikasi diri pada teknologi (*technology*

*self-efficacy*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Al-Kaseasbeh, Harada, dan Naiemah (2019) menemukan persepsi kemanfaatan pada *e-government* di Jordan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) menemukan bahwa efikasi diri (*self-efficacy*) dan harapan hasil pribadi (*personal outcome expectation*) secara positif signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian Al-Fraihat, Joy, Masa'deh, dan Sinclair (2020) menemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Sedangkan penelitian Almarashdeh (2020) menemukan bahwa efikasi diri tidak mempengaruhi kepuasan. Sehingga, berdasarkan analisis literatur yang ada peneliti mengajukan hipotesis H9 dan H10 sebagai berikut:

- H9(+): Efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H10(+): Harapan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **2.3.4. Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Niat Lanjutan**

Kepuasan mencerminkan perasaan yang dialami selama menggunakan suatu produk atau layanan yang berdampak pada profitabilitas dan pertumbuhan bisnis seperti loyalitas, biaya, dan reputasi. Beberapa studi telah menemukan bahwa kepuasan berhubungan positif secara langsung pada niat lanjutan.

Pada penelitian Al-Kaseasbeh, Harada, dan Naiemah (2019) menemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan. Penelitian Almarashdeh (2020) menemukan kepuasan pada pemulihan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas warga dalam menggunakan *e-government*. Penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) menunjukkan kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap niat lanjutan (*continued intention*) pada web

DVLA. Penelitian Alalwan (2020) menemukan bahwa niat lanjutan (*continued intention*) pada MFOA dipengaruhi oleh kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) dari perspektif pelanggan. Sehingga, kepuasan pelanggan menggambarkan perasaan pelanggan dan menjadikannya pertimbangan untuk terus menggunakan DVLA atau tidak. Pada penelitian Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020) menunjukkan bahwa E-GovSat (*satisfaction*) berpengaruh positif signifikan terhadap E-GovAI (*Adoption Intention*) pada penggunaan E-government di India. Penelitian Razak, Mokhtar, Rahman, dan Abidin (2021) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat lanjutan untuk menggunakan *e-Campus*. Berdasarkan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis H11 sebagai berikut:

H11(+):           Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan.

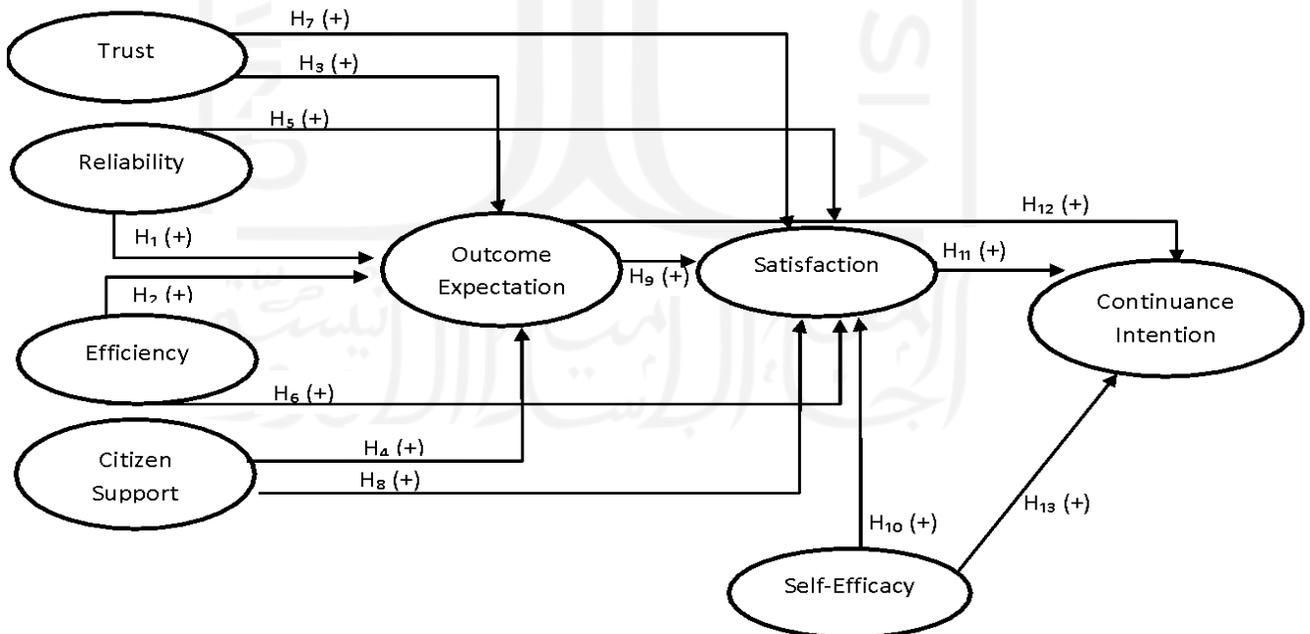
### **2.3.5. Faktor Kognitif berpengaruh terhadap Niat Lanjutan**

Harapan hasil berpengaruh terhadap niat pengguna dalam melanjutkan menggunakan layanan elektronik. Pada penelitian Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017) menemukan bahwa harapan hasil pada LAPOR! mempengaruhi niat untuk menggunakan layanan *e-government*. Pada konteks ini, hasil menunjukkan bahwa warga menggunakan LAPOR! karena aspirasi yang diproses lebih cepat dan reputasi yang baik. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri mempengaruhi niat warga untuk mengadopsi layanan *e-government*. Penelitian Rahi, Mansour, Alghizzawi, dan Alnaser (2019), penelitian Lin (2019) serta penelitian Alalwan (2020) menemukan bahwa harapan kinerja (*performance expectation*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan (*continued intention*). Fitur pada MFOA memberikan kemudahan yang dapat menghemat waktu dan tenaga sehingga pengguna mempunyai niat untuk menggunakan kembali MFOA secara berkelanjutan.

Penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) juga menemukan harapan hasil (*outcome expectation*) dan efikasi diri (*self-efficacy*) pengguna pada layanan e-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan. Pada penelitian Chang dan Chiu (2020) ditemukan bahwa efikasi diri pada pengguna mempengaruhi niat untuk terus menggunakan *e-Learning*. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa faktor kognitif mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap niat lanjutan. Sehingga, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

- H12(+): Harapan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan.
- H13(+): Efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan.

#### 2.4. Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang dipakai pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan melakukan survei. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian untuk meneliti populasi atau sampel tertentu berdasarkan filsafat positivisme dan konsep konstruktivisme menggunakan instrumen penelitian dan analisis data statistik. Sehingga peneliti dapat menguji teori dan menjelaskan bagaimana suatu variabel dapat mempengaruhi variabel lainnya, reduksi pada variabel, serta adanya sebab-akibat (Emzir, 2009; Winarni, 2018; Creswell, 2014). Survei adalah penelitian kuantitatif dengan meminta tanggapan oleh sampel pada suatu populasi menggunakan instrumen yang berisi beberapa pertanyaan untuk menemukan insidensi, distribusi, dan interelasi relatif antar-variabel sosiologis maupun psikologis (Kerlinger, 2014; Hardani, et.al 2020).

#### **3.1. Populasi dan Sampel**

##### **3.1.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang dijadikan sebagai objek dari suatu kelompok yang diobservasi dan diambil kesimpulannya dengan kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Winarni, 2018; Silaen, 2014).

Berdasarkan dari data yang dimiliki oleh PLUT Yogyakarta, jumlah UMKM yang terdata di Yogyakarta sebanyak 14.309 sedangkan jumlah UMKM yang telah memaksimalkan sistem web SiBakul dengan berpartisipasi pada *markethub* sebanyak 1.965 Sehingga, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah UMKM di Yogyakarta yang sudah memiliki pengalaman pada web SiBakul Jogja.

### 3.1.2. Sampel

Sampel diambil dengan prosedur tertentu dari separuh jumlah yang dimiliki oleh populasi. Sebagian dari populasi ini dianggap sebagai wakil yang representatif dari populasi yang dijadikan sumber data (Winarni, 2018; Silaen, 2014). Sedangkan teknik *sampling* yaitu suatu metode pengambilan sampel yang representatif untuk dijadikan sumber data melalui pengamatan terkait karakteristik, kuantitas, dan penyebaran populasi (Winarni, 2018; Margono, 2005). Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu dari pengetahuan peneliti sejak awal untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Winarni, 2018; Turner, 2020; Ferdinand, 2014). Sampel pada penelitian ini didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu, yaitu sebagai berikut:

1. Responden adalah pelaku UMKM di Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Responden sudah pernah mengakses situs web SiBakul Jogja;
3. Responden merupakan anggota *markethub* SiBakul Jogja.

Hal tersebut dikarenakan *markethub* merupakan salah satu fasilitas pada web SiBakul Jogja. Sehingga pengguna yang berpartisipasi pada *markethub* memiliki pengalaman yang lebih lengkap pada web SiBakul Jogja dibandingkan dengan yang tidak berpartisipasi pada *markethub*.

Hair, Ringle, dan Sarstedt (2011) menyatakan bahwa untuk menentukan ukuran minimal sampel dalam SEM-PLS dapat digunakan *Rule of Thumb* atau *10-Times Rule*. *Rule of Thumb* yaitu mengukur minimal sampel harus sebanding atau lebih besar dari 10 kali jumlah terbanyak dari indikator formatif yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk. Banyak penelitian menggunakan metode tersebut karena penggunaannya yang cukup sederhana. Namun penelitian Goodhue, Lewis, & Thompson (2012) menemukan bahwa metode *10-Times Rule* menyebabkan perkiraan yang kurang tepat. Sehingga Kock & Hadaya (2016) mengusulkan pendekatan baru

untuk perhitungan minimum ukuran sampel pada PLS-SEM, yaitu metode *inverse square root* dan *gamma-exponential*.

Pada penelitian kali ini menggunakan metode *inverse square root* karena penerapan metode *gamma-exponential* lebih kompleks aplikasinya.  $\beta_{min}$  adalah nilai koefisien jalur dengan besaran minimum pada model jalur PLS. Pada penelitian terdahulu menghasilkan minimum koefisien jalur yaitu 0,18. Sehingga pada penelitian ini menggunakan asumsi signifikansi 5% dengan minimum koefisien jalurnya 0,18, maka jumlah sampel minimum yang dibutuhkan yaitu:

$$\eta_{min} > \left[ \frac{2,486}{|\beta|_{min}} \right]^2$$

$$\eta_{min} > \left[ \frac{2,486}{0,18} \right]^2$$

$$\left[ \frac{2,486}{0,18} \right]^2 = 190,74$$

Dengan demikian, jumlah minimum sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu 191 sampel.

## **3.2. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

### **3.2.1. Jenis Data**

Data primer adalah data yang didapat dari sumber primer atau tangan pertama dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan teknik observasi atau wawancara untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Hardani, et.al 2020; Uma Sekaran, 2017). Sumber data primer yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner yang telah diisi oleh responden dan dikumpulkan oleh peneliti.

### **3.2.2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan membagikan sejumlah

pernyataan atau pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian untuk dijawab oleh responden yang kemudian dikumpulkan lagi (Nazir, 2014). Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan survei online, yaitu *link google form* yang nantinya dibagikan melalui nomor *whatsapp* pengguna SiBakul Jogja yang didapat melalui ijin Dinas Koperasi dan UMKM di Yogyakarta.

Pengukuran skala yang digunakan yaitu Skala Likert. Menurut Hardani, et.al (2020) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap objek yang diteliti. Pada Skala likert, konstruk variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut merupakan pernyataan atau pertanyaan yang mempunyai gradasi dari bersifat sangat positif hingga sangat negatif.

Data dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan model skala likert 6 poin. Penggunaan opsi genap dipilih agar responden memilih sikap yang jelas pada pernyataan atau pertanyaan yang diberikan. Skala likert 6 poin memberikan diskriminasi dan nilai keandalan yang lebih tinggi dari skala likert 5 poin (Chomeya, 2010). Selain itu, peneliti memilih penggunaan skala poin 6 dibandingkan 4 karena meningkatkan jumlah skala poin menciptakan peluang untuk serangkaian respon yang muncul yang kemudian meningkatkan keandalan pengukuran (Cronbach, 1950). Jawaban yang disediakan dalam Skala Likert 6 poin pada penelitian ini, yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS) : mendapat nilai 1
2. Tidak Setuju (TS) : mendapat nilai 2
3. Agak Tidak Setuju (ATS) : mendapat nilai 3
4. Agak Setuju (AS) : mendapat nilai 4
5. Setuju (S) : mendapat nilai 5
6. Sangat Setuju (SS) : mendapat nilai 6

### 3.3. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah satu atau lebih karakteristik dari suatu objek dalam populasi yang diteliti (Hardani, et.al 2020). Pada penelitian ini menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang terdiri dari variabel eksogen, variabel endogen, dan variabel intervening atau perantara. Variabel eksogen pada penelitian ini adalah dimensi E-GovQual yaitu keandalan (*reliability*), efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), dan dukungan warga (*citizen support*) serta satu dimensi dari faktor kognitif yaitu efikasi diri (*self-efficacy*). Variabel perantara pada penelitian ini adalah harapan hasil (*outcome expectation*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Selanjutnya, variabel endogen pada penelitian ini adalah niat lanjutan (*continuance intention*).

#### 3.3.1. Variabel Eksogen ( $\xi$ )

Variabel eksogen ( $\xi$ ) adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya selain kesalahan pengukuran. Variabel eksogen juga mempengaruhi atau menjadi sebab adanya perubahan atau timbulnya variabel endogen. Pada suatu model jalur, tidak ada anak panah yang menuju ke arah variabel eksogen dan dilambangkan dengan  $\xi$ . Pada penelitian ini variabel eksogen adalah seluruh dimensi E-GovQual dan salah satu dimensi dari faktor kognitif yaitu efikasi diri (*self-efficacy*):

##### 3.3.1.1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan dimensi E-GovQual yang digunakan untuk mengukur keandalan suatu sistem web pemerintah yakni kelayakan dan kecepatan dalam mengakses situs, menggunakan situs, dan menerima layanan situs. Variabel keandalan terdiri dari 6 variabel manifes atau indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Ari dan Hanum (2021), Rahman, Othman, dan Amrin (2017) serta Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020). Skala pengukuran yang digunakan untuk setiap pertanyaan yang diajukan pada

kuesioner adalah Skala Likert dengan poin skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 6 (Sangat Setuju).

#### **3.3.1.2. Efisiensi (*Efficiency*)**

Efisiensi merupakan dimensi E-GovQual yang digunakan untuk mengukur situs web pemerintah yakni kemudahan menggunakan situs serta kualitas informasi yang disediakan bagi pengguna. Variabel efisiensi terdiri dari 7 variabel manifes atau indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Ari dan Hanum (2021), penelitian Rahman, Othman, dan Amrin (2017) serta Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020). Skala pengukuran yang digunakan untuk setiap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner adalah Skala Likert dengan poin skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 6 (Sangat Setuju).

#### **3.3.1.3. Kepercayaan (*Trust*)**

Kepercayaan merupakan dimensi E-GovQual yang digunakan untuk mengukur kepercayaan pengguna pada suatu sistem web pemerintah yakni sejauh mana pengguna percaya bahwa situs tersebut aman dan dapat melindungi informasi pribadi. Variabel kepercayaan terdiri dari 4 variabel manifes atau indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Ari dan Hanum (2021), penelitian Rahman, Othman, dan Amrin (2017) serta Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020). Skala pengukuran yang digunakan untuk setiap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner adalah Skala Likert dengan poin skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 6 (Sangat Setuju).

#### **3.3.1.4. Dukungan Warga (*Citizen Support*)**

Dukungan warga merupakan dimensi E-GovQual yang digunakan untuk mengukur suatu sistem web pemerintah yakni kemampuan pegawai atau karyawannya dalam memberikan bantuan pada pengguna. Variabel dukungan warga terdiri dari 4 variabel manifes atau indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Ari dan Hanum (2021), penelitian

Rahman, Othman, dan Amrin (2017) serta Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020). Skala pengukuran yang digunakan untuk setiap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner adalah Skala Likert dengan poin skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 6 (Sangat Setuju).

#### **3.3.1.5. Efikasi diri (*Self-Efficacy*)**

Efikasi diri (*Self-Efficacy*) merupakan faktor kognitif yang digunakan untuk mengukur bagaimana individu memiliki keyakinan akan kemampuan terhadap penggunaan e-government. Variabel *Self-Efficacy* terdiri dari 3 variabel manifes atau indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020), penelitian Puthur, George dan Mahadevan (2020), dan penelitian Almarashdeh (2020) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti. Skala pengukuran yang digunakan untuk setiap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner adalah Skala Likert dengan poin skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 6 (Sangat Setuju).

### **3.3.2. Variabel Endogen ( $\eta$ )**

Variabel endogen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel lain dan dilambangkan dengan eta ( $\eta$ ). Pada suatu model jalur terdapat anak panah yang menuju variabel endogen. Variabel perantara juga termasuk variabel endogen. Pada penelitian ini variabel endogen adalah niat lanjutan.

#### **3.3.2.1. Niat Lanjutan (*Continuance Intention*)**

Niat lanjutan (*continuance intention*) adalah kondisi dimana pengguna puas pada situs web e-government yang kemudian mempunyai niat untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Variabel niat lanjutan terdiri dari 3 variabel manifes atau indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020), penelitian Puthur, George dan Mahadevan (2020) serta Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti. Skala pengukuran yang digunakan

untuk setiap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner adalah Skala Likert dengan poin skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 6 (Sangat Setuju).

### **3.3.3. Variabel Perantara**

Variabel perantara atau intervening adalah variabel yang menjadi penyela atau menjembatani antara variabel eksogen dan endogen, sehingga variabel eksogen tidak langsung mempengaruhi variabel endogen. Pada penelitian ini menggunakan 2 variabel perantara yaitu:

#### **3.3.3.1. Harapan Hasil (*Outcome Expectation*)**

Harapan hasil (*Outcome Expectation*) merupakan faktor kognitif yang digunakan untuk mengukur bagaimana individu mempunyai harapan akan hasil yang diyakini terhadap penggunaan e-government seperti kemudahan dan manfaat yang didapat. Variabel *Outcome Expectation* terdiri dari 7 variabel manifes atau indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Al-Kaseasbeh, Harada, dan Naiemah (2019), penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) serta penelitian Puthur, George dan Mahadevan (2020) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti. Skala pengukuran yang digunakan untuk setiap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner adalah Skala Likert dengan poin skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 6 (Sangat Setuju).

#### **3.3.3.2. Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna (*Satisfaction*) adalah alat ukur keberhasilan sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna akan naik apabila hasil dari yang diharapkan selaras dengan ekspektasi. Selain itu, situs web pada e-government yang memenuhi kepuasan pengguna, menyebabkan niat penggunaan yang sebenarnya. Variabel kepuasan

pengguna terdiri dari 8 variabel manifes atau indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Ari dan Hanum (2021), penelitian Rahman, Othman, dan Amrin (2017) serta Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti. Skala pengukuran yang digunakan untuk setiap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner adalah Skala Likert dengan poin skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 6 (Sangat Setuju).

**Tabel 3. 1**  
**Rangkuman Pengukuran Variabel**

<b>Nama Variabel</b>	<b>Jenis Variabel</b>	<b>Jumlah Indikator</b>	<b>Sumber</b>
Keandalan (Rl)	Eksogen ( $\xi$ )	6	Penelitian Ari dan Hanum (2021) dan penelitian Rahman, Othman, dan Amrin (2017) serta Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020)
Efisiensi (Ef)	Eksogen ( $\xi$ )	7	Penelitian Ari dan Hanum (2021) dan penelitian Rahman, Othman, dan Amrin (2017) serta Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020)
Kepercayaan (Tr)	Eksogen ( $\xi$ )	4	Penelitian Ari dan Hanum (2021) dan penelitian Rahman, Othman, dan Amrin (2017) serta Kumar,

			Kumar, Sachan, dan Gupta (2020)
Dukungan warga (Cs)	Eksogen ( $\xi$ )	4	Penelitian Ari dan Hanum (2021) dan penelitian Rahman, Othman, dan Amrin (2017) serta Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020)
Harapan hasil (Oe)	Eta ( $\eta$ ) Intervening	7	Penelitian Al-Kaseasbeh, Harada, dan Naiemah (2019), penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) serta penelitian Puthur, George dan Mahadevan (2020)
Efikasi diri (Se)	Eta ( $\eta$ ) Intervening	3	Penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020), penelitian Puthur, George dan Mahadevan (2020) dan penelitian Almarashdeh (2020)
Kepuasan pengguna (Sat)	Eta ( $\eta$ ) Intervening	8	Penelitian Ari dan Hanum (2021), penelitian Rahman, Othman, dan Amrin (2017) serta Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020)
Niat Lanjutan (CI)	Eta ( $\eta$ )	3	Penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020), penelitian Puthur, George

			dan Mahadevan (2020) serta Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020)
--	--	--	-------------------------------------------------------------------

### 3.4. Metode Analisis Data

#### 3.4.1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah bagian dari metode statistik yang menggunakan data pada suatu kelompok yang dikumpulkan, untuk kemudian menyajikan fakta-fakta atau kejadian mengenai sifat populasi sehingga mudah dipahami dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data. Pada penelitian deskriptif tidak perlu menerangkan hubungan antar variabel dan menguji hipotesis (Hardani, et.al 2020).

Statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui ukuran pemusatan dan ukuran penyebaran data. Selain itu, dapat juga digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel, memprediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan data (tanpa perlu menguji signifikansinya).

#### 3.4.2. Analisis Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM)

Metode Pengolahan data dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan analisis kuantitatif yang mengadopsi *Partial Least Square*. Metode Hubungan antar variabel dijelaskan melalui persamaan struktural yang memprediksi variabel independen laten (eksogen) terhadap variabel dependen laten (endogen). SEM telah menjadi alat analisis yang banyak dipakai untuk menguji model. SEM adalah teknik yang dipilih apabila tujuan dari analisis adalah untuk mendapatkan pengetahuan substansial seperti kepuasan pelanggan, citra merek atau reputasi perusahaan (Hair, Sarstedt, Hopkins, dan Kuppelwieser, 2014).

Sedangkan PLS adalah teknik pendekatan SEM yang bertujuan untuk mengkonfirmasi teori dengan beberapa keunggulan, yaitu:

- 1) Data PLS-SEM tidak harus berdistribusi normal.
- 2) PLS-SEM dapat dilakukan dengan ukuran sampel yang kecil maupun besar
- 3) PLS-SEM dapat menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten.
- 4) PLS-SEM dapat menganalisis model dengan indikator reflektif maupun formatif.

#### **3.4.2.1. Tahapan Pemodelan SEM**

Tahapan pemodelan PLS-SEM (Hair, Sarstedt, Hopkins, dan Kuppelwieser, 2014) terdiri dari tiga tahapan yaitu:

##### **1. Spesifikasi Model**

Pada tahapan ini peneliti harus menguasai teori yang berhubungan dengan penelitian kemudian mengembangkan hipotesis berdasarkan justifikasi teori yang menghubungkan variabel laten dengan variabel laten lainnya beserta indikator-indikatornya. Hal ini karena model persamaan struktural didasarkan pada hubungan kausalitas dimana perubahan pada suatu variabel berakibat pada perubahan variabel lainnya. Visualisasi model dengan menghubungkan variabel laten eksogen dan endogen serta menyusun model pengukuran dengan menghubungkannya dengan variabel manifes atau indikator.

##### **2. Evaluasi *Outer-Model***

Peneliti mengukur model luar dengan mengevaluasi reliabilitas dan validitas dari konstruk. Pada tahap ini peneliti memastikan bahwa pengukur ampuh dalam menilai suatu variabel. Langkah pertama

adalah mengevaluasi model struktural dengan menguji reliabilitas pada indikator untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur suatu konstruk dengan dua langkah, yaitu: (1) *Loading factor* adalah sebuah nilai yang dihasilkan setiap indikator untuk mengukur variabel laten. Nilai yang direkomendasikan lolos adalah lebih besar dari 0.708 karena menunjukkan bahwa konstruk menjelaskan lebih dari 50% varians indikator. Sehingga keandalan indikator dapat diterima; (2) Keandalan konsistensi internal yaitu kemampuan suatu indikator mengukur konstruk yang terkait satu sama lain, hal ini dapat dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. *Composite reliability* adalah batas atas keandalan konsistensi dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat keandalan yang lebih tinggi. Nilai antara 0,60 dan 0,70 adalah nilai yang dianggap dapat diterima, nilai antara 0,70 dan 0,90 adalah nilai yang dianggap memuaskan dan baik (Diamantopoulos, Sarstedt, Fuchs, Wilczynski, & Kaiser, 2012). Sedangkan *cronbach's alpha* adalah pendekatan batas bawah dalam mengukur keandalan konsistensi internal dengan nilai lebih besar dari 0.7 (Trizano-Hermosilla & Alvarado, 2016).

Selanjutnya, mengukur validitas antar konstruk/variabel. Validitas konstruk terdiri dari: (1) Validitas konvergen yaitu bahwa pengukur atau indikator dari suatu variabel berkorelasi tinggi dengan melihat *dan average variance extracted (AVE)* untuk setiap indikator reflektif suatu konstruk. AVE adalah nilai yang dimiliki oleh setiap variabel dengan nilai diatas 0.5. Apabila dibawah 0.5, maka terdapat indikator yang tidak valid; (2) Validitas diskriminan yaitu untuk melihat hubungan antara indikator dan variabel serta variabel satu dengan yang lainnya. Peneliti nilai *fornell-larcker criterion*, yaitu korelasi variabel

dengan variabel itu sendiri tidak boleh lebih kecil dengan variabel lainnya. Selain itu peneliti juga melihat nilai *cross loading* pada indikator untuk variabel yang diukur harus lebih besar daripada variabel lainnya. (Hair, Ringle, dan Sarstedt, 2011).

### 3. Evaluasi Inner-Model

Pada tahap kedua evaluasi model ini adalah mengevaluasi nilai R-Square untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Pada tahap ini peneliti juga melihat nilai *predictive relevance* yaitu untuk menunjukkan seberapa baik nilai observasi dengan melakukan uji *blindfolding*. Apabila nilai  $>0$  maka dapat dikatakan nilai observasi baik (Hair, Ringle, dan Sarstedt, 2011).

#### 3.4.2.2. Hipotesis Operasional

Uji-t statistik dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi dari jalur struktural. Uji t ini dilakukan dengan melakukan *bootstrapping* pada aplikasi SMARTPLS kemudian melihat pada tabel *path coefficient*. *Path coefficient* yang berada pada rentang (0) hingga (+1) maknanya memiliki pengaruh positif sedangkan yang berada pada rentang (-1) hingga (0) memiliki pengaruh negatif. Apabila nilai t-statistik  $>1.97$  dan *p-value* lebih kecil atau sama dengan 0.05, maka hasil persamaan tersebut signifikan (Hair, Ringle, dan Sarstedt, 2011). Sehingga pada penelitian ini dasar perbandingannya sebagai berikut:

Ho diterima bila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  atau nilai  $p\text{-value} > 0.05$

Ho ditolak bila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau nilai  $p\text{-value} < 0.05$

Apabila  $H_0$  diterima, menunjukkan bahwa suatu pengaruh adalah tidak signifikan. Sedangkan apabila  $H_0$  ditolak maka menunjukkan suatu pengaruh adalah signifikan.

### 1. Keandalan (Reliability)

- $H_{01(a)}; \beta \leq 0$ : Keandalan SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap harapan hasil (outcome expectation).
- $H_{\alpha 1(a)}; > 0$ : Keandalan SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap harapan hasil (outcome expectation).
- $H_{05(a)}; \beta \leq 0$ : Keandalan SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- $H_{\alpha 5(a)}; \beta > 0$ : Keandalan SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

### 2. Efisiensi (Efficiency)

- $H_{02(a)}; \beta \leq 0$ : Efisiensi SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap harapan hasil (outcome expectation).
- $H_{\alpha 2(a)}; > 0$ : Efisiensi SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap harapan hasil (outcome expectation).
- $H_{06(b)}; \beta \leq 0$ : Efisiensi SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- $H_{\alpha 6(b)}; \beta > 0$ : Efisiensi SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

### 3. Kepercayaan (Trust)

- $H_{03(a)}; \beta \leq 0$ : Kepercayaan SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap harapan hasil (outcome expectation).

$H_{\alpha 3(a)}; > 0$ : Kepercayaan SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap harapan hasil (outcome expectation).

$H_{07(c)}; \beta \leq 0$ : Kepercayaan pada SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

$H_{\alpha 7(c)}; \beta > 0$ : Kepercayaan pada SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### 4. Dukungan Warga (Citizen Support)

$H_{04(a)}; \beta \leq 0$ : Dukungan warga SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap harapan hasil (outcome expectation).

$H_{\alpha 4(a)}; > 0$ : Dukungan warga SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap harapan hasil (outcome expectation).

$H_{08(d)}; \beta \leq 0$ : Dukungan warga pada SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

$H_{\alpha 8(d)}; \beta > 0$ : Dukungan warga pada SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### 5. Efikasi Diri (Self-Efficacy)

$H_{010}; \beta \leq 0$ : *Self-efficacy* SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

$H_{\alpha 10}; > 0$ : *Self-efficacy* SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

$H_{013}; \beta \leq 0$ : *Self-efficacy* SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap niat lanjutan.

$H_{\alpha 13}; > 0$ : *Self-efficacy* SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap niat lanjutan.

#### 6. Harapan Hasil (Outcome Expectation)

$H_{09}; \beta \leq 0$ : *Outcome expectation* SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

$H_{\alpha 9}; > 0$ : *Outcome expectation* SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

$H_{012}; \beta \leq 0$ : *Outcome expectation* SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap niat lanjutan.

$H_{\alpha 12}; > 0$ : *Outcome expectation* SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap niat lanjutan.

## 7. **Kepuasan Pengguna**

$H_{011}; \beta \leq 0$ : Kepuasan pengguna SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif terhadap niat lanjutan (*continuance intention*).

$H_{\alpha 11}; > 0$ : Kepuasan pengguna SiBakul Jogja berpengaruh positif terhadap niat lanjutan (*continuance intention*).

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari responden yaitu pelaku UMKM yang pernah menggunakan situs web SiBakul Jogja dan merupakan anggota markethub. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online dengan *google form*. Hasil dari pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 1**  
**Hasil Pengumpulan Data**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Kuesioner yang disebar	1.150	100%
Kuesioner yang kembali	217	19%
Kuesioner yang tidak memenuhi syarat	8	1%
Kuesioner yang memenuhi syarat	209	18%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat disimpulkan yaitu jumlah kuesioner yang dibagikan pada 1.150 (100%) orang hanya kembali sejumlah 217 buah (18%), sedangkan data yang memenuhi syarat dan dapat digunakan untuk diolah adalah 209 buah (17%). Sebanyak 1% data yang tidak dapat digunakan adalah karena responden

mengaku tidak pernah mengunjungi situs web SiBakul Jogja atau tidak mengisi pertanyaan tersebut.

#### **4.2. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden**

Responden pada penelitian diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin pendidikan, posisi responden pada UMKM, sektor usaha, lama usaha tersebut berjalan, skala usaha, dan frekuensi responden dalam mengakses situs web Sibakul Jogja.

##### **4.2.1. Usia Responden**

Berdasarkan hasil penelitian, berikut klasifikasi data usia responden berdasarkan teori generasi:

**Tabel 4. 2**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden**

<b>Rentang Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Gen Z (10 – 25)	15	7%
Millennials (26 – 41)	126	60%
Gen X (42 – 57)	68	33%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Millennials yaitu 126 orang berusia 26 – 41 tahun (60%). Selanjutnya, responden berusia 42 – 57 tahun atau disebut Gen X sebanyak 68 orang (34%). Pada penelitian ini, responden Gen Z berusia 10 – 25 tahun hanya berjumlah

15 orang (7%). Maka dalam penelitian ini diketahui bahwa mayoritas responden pengguna SiBakul Jogja adalah generasi Millennials berusia 26 – 41 tahun.

#### 4.2.2. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persentase responden berdasarkan jenis kelamin ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 3**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Perempuan	149	71%
Laki-laki	60	29%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Terdapat 149 responden berjenis kelamin perempuan (71%) dari total jumlah responden 209. Sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 60 orang (29%). Sehingga dalam penelitian ini, perempuan lebih banyak berpartisipasi pada SiBakul Jogja dibandingkan dengan laki-laki.

#### 4.2.3. Pendidikan

Responden diklasifikasikan berdasarkan pendidikan terakhirnya dengan tujuan untuk mengetahui harapan hasil dan efikasi diri berdasarkan pendidikan yang telah ditempuhnya. Berdasarkan hasil penelitian, berikut tabel persentase responden berdasarkan pendidikan:

**Tabel 4. 4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
SMP	4	1,9%
SMA	63	30,1%
S1	137	65,6%
S2	5	2,4%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini adalah S1 yaitu sebanyak 137 orang (65,6%). Selanjutnya, terdapat 63 orang responden dengan pendidikan terakhir SMA (30,1%) disusul oleh S2 (2,4%) dan SMP (1,9%) dengan masing-masing 5 dan 4 orang. Sehingga mayoritas responden dalam penelitian ini telah menempuh gelar sarjana.

**4.2.4. Posisi**

Responden dalam penelitian ini dibagi menjadi pemilik usaha dan karyawan atau bagian pemasaran, dengan tujuan untuk mengetahui harapan hasil dan efikasi diri dari pemilik usaha dan karyawan dalam menggunakan SiBakul Jogja, berikut persentase tabelnya:

**Tabel 4. 5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi**

<b>Posisi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Pemilik Usaha	176	84%
Karyawan/Bagian Pemasaran	33	16%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebanyak 176 orang (84%) adalah pemilik usaha. Sedangkan responden dalam penelitian ini yang merupakan karyawan atau bagian pemasaran hanya 33 orang (16%). Sehingga mayoritas responden pada penelitian ini adalah pemilik usaha.

#### **4.2.5. Sektor Usaha**

Hasil pada penelitian menunjukkan karakteristik responden berdasarkan klasifikasi sektor usaha, yang ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 4. 6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Usaha**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Ekonomi Kreatif	165	78,9%
Industri Pengolahan	30	14,4%
Perdagangan	7	3,3%

Pertanian	3	1,4%
Industri Tekstil	1	0,5%
Industri Furnitur	2	1,0%
Pendidikan	1	0,5%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini menjalankan usaha di sektor ekonomi kreatif. Dilihat dari total 209 responden, sebanyak 165 (78,9%) responden menjalankan usaha di sektor ekonomi kreatif. Selanjutnya terdapat 30 responden (14,4%) menjalankan usaha di sektor industri pengolahan, disusul sektor perdagangan tujuh orang (3,3%), dan sektor pertanian tiga orang (1,4%). Industri furnitur dua orang (1%). Industri tekstil dan pendidikan masing-masing satu orang (0,5%). Sehingga mayoritas sektor usaha pada SiBakul Jogja dalam penelitian ini adalah ekonomi kreatif.

#### 4.2.6. Ekonomi Kreatif

Pada sektor usaha, responden yang memilih ekonomi kreatif kemudian diklasifikasikan lagi menjadi sub-sub sektor yang ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 4. 7**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Ekonomi Kreatif**

<b>Posisi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Kuliner	130	78,8%
Kerajinan	16	9,7%
Fashion	14	8,5%

Desain	3	1,8%
Kecantikan	1	0,6%
Pariwisata	1	0,6%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa responden yang menjalankan usaha ekonomi kreatif sebanyak 130 orang (78,8%) adalah kuliner dari total 165 responden. Selanjutnya 16 orang (9,7%) menjalankan sub sektor kerajinan, fashion 14 orang (8,5%), desain 3 orang (1,8%), kemudian kecantikan dan pariwisata masing-masing satu orang (0,6%). Sehingga mayoritas responden menjalankan subsektor kuliner pada sektor ekonomi kreatif.

#### 4.2.7. Umur Usaha

Responden juga diklasifikasikan berdasarkan umur usaha yang telah dijalankan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4. 8**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Usaha**

Posisi	Frekuensi	Persentase
<1 tahun	7	3%
1-3 tahun	69	33%
4-5 tahun	79	38%
6-10 tahun	41	20%
>10 tahun	13	6%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa terdapat 79 responden (38%) telah menjalankan usaha selama 4-5 tahun dan 64 responden (33%) telah menjalankan usaha selama 1-3 tahun. Selanjutnya responden yang menjalankan usaha 6-10 tahun ada 41 orang (201%), sedangkan yang menjalankan lebih dari 10 tahun hanya 13 orang (16%), dan yang kurang dari satu tahun ada tujuh orang (3%). Sehingga mayoritas umur usaha yang telah dijalankan oleh responden adalah 4-5 tahun.

#### 4.2.8. Skala Usaha

Pada penelitian ini terdapat klasifikasi skala usaha berdasarkan UU No.20 tahun 2008, yang ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 4. 9**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Skala Usaha**

<b>Posisi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
< Rp 300.000.000	176	84,2%
Rp 300.000.000 — Rp 2.500.000.000	32	15,3%
Rp 2.500.000.000 — Rp 50.000.000.000	1	0,5%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui jumlah usaha mikro pada penelitian ini yaitu 176 (84,2%). Selanjutnya terdapat 32 usaha menengah (15,3%) dan satu usaha makro (0,5%). Sehingga pada penelitian ini, mayoritas skala usaha pada SiBakul Jogja adalah usaha mikro.

#### 4.2.9. Frekuensi Penggunaan SiBakul Jogja

Frekuensi Penggunaan SiBakul Jogja menunjukkan seberapa sering pengguna menggunakan situs web SiBakul Jogja dalam kurun waktu satu bulan, yang ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 10**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi**

Posisi	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	21	10,0%
1 kali dalam sebulan	120	57,4%
1 kali dalam seminggu	48	23%
lebih dari 1 kali dalam seminggu	20	9,6%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa terdapat 120 responden yang mengunjungi situs web SiBakul Jogja sebanyak satu kali setiap bulan (57,4%). Sedangkan sebanyak 48 orang mengunjungi situs web SiBakul Jogja sebanyak satu kali setiap minggu (23%). Selanjutnya, responden yang dalam waktu satu bulan tidak mengunjungi situs web SiBakul Jogja sebanyak 21 orang (10,0%) disusul 20 orang (9,6%) yang lebih dari 1 kali dalam seminggu mengunjungi situs web SiBakul Jogja. Sehingga mayoritas responden dalam penelitian ini mengunjungi situs web SiBakul Jogja sebanyak satu kali dalam setiap bulan.

#### 4.3. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif menjelaskan tentang deskriptif dari penilaian responden terhadap variabel penelitian yang terdiri dari keandalan, efisiensi, kepercayaan,

dukungan warga, harapan hasil, efikasi diri, kepuasan, dan niat lanjutan pada SiBakul Jogja. Pada penelitian ini analisis dilakukan terhadap 209 responden pada pengguna SiBakul Jogja. Skala yang digunakan adalah skala likert 6 poin dengan perhitungan interval sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{6-1}{6}$$

$$\text{Interval} = 0,83$$

Sehingga diperoleh batasan persepsi, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4. 11**  
**Interval Penilaian**

<b>Interval Nilai</b>	<b>Kategori</b>
1,00 – 1,83	Sangat Tidak Setuju
1,84 – 2,66	Tidak Setuju
2,67 – 3,49	Agak Tidak Setuju
3,50 – 4,32	Agak Setuju
4,33 – 5,15	Setuju
5,16 – 6,00	Sangat Setuju

#### 4.3.1. Keandalan pada SiBakul Jogja

**Tabel 4. 12**

**Analisis Statistik Deskriptif  
Variabel Keandalan SiBakul Jogja**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
Situs web SiBakul Jogja tersedia dan dapat diakses kapanpun saat membutuhkannya.	2,000	6,000	5,177
Halaman situs web SiBakul Jogja dapat tertampil dengan cepat.	2,000	6,000	4,938
Formulir pada situs web SiBakul Jogja ini dapat diunduh dengan cepat.	1,000	6,000	5,024
Layanan pada situs web SiBakul Jogja sudah tepat waktu.	2,000	6,000	5,010
Situs web SiBakul Jogja bekerja dengan baik pada peramban (web browser) apapun.	1,000	6,000	5,053
Situs web SiBakul Jogja tidak mudah mengalami kerusakan/error.	1,000	6,000	4,833

Sumber: Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa variabel keandalan SiBakul Jogja memiliki penilaian yang sangat tinggi pada indikator pertama dengan dengan nilai rata-rata 5,177 yang artinya pengguna sangat setuju bahwa situs web SiBakul Jogja tersedia dan dapat diakses kapanpun saat membutuhkannya. Selanjutnya indikator yang masuk dalam kategori interval setuju yaitu: (1) indikator

kedua dengan nilai 4,938 yang artinya pengguna setuju bahwa halaman situs web SiBakul Jogja dapat tertampil dengan cepat; (2) indikator ketiga dengan nilai 5,024 yang artinya pengguna setuju bahwa formulir pada situs web SiBakul Jogja dapat diunduh dengan cepat; (3) indikator keempat dengan nilai 5,014 yang artinya pengguna setuju bahwa layanan pada situs web SiBakul Jogja sudah tepat waktu; (4) indikator kelima dengan nilai 5,053 yang artinya pengguna setuju bahwa situs web SiBakul Jogja bekerja dengan baik pada peramban (web browser) apapun; (5) dan indikator keenam dengan nilai 4,833 termasuk pada kategori interval setuju, yang artinya pengguna setuju bahwa situs web SiBakul Jogja tidak mudah mengalami kerusakan/error.

#### 4.3.2. Efisiensi pada SiBakul Jogja

**Tabel 4. 13**

**Analisis Statistik Deskriptif**

**Variabel Efisiensi SiBakul Jogja**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
Struktur situs web SiBakul Jogja jelas dan mudah diikuti.	2,000	6,000	5,067
Menu pada situs web SiBakul Jogja tertata dengan baik.	2,000	6,000	4,990
Situs web SiBakul Jogja ini disesuaikan dengan kebutuhan UMKM.	2,000	6,000	5,191
Informasi yang ditampilkan di situs web SiBakul Jogja cukup rinci.	2,000	6,000	5,067

Mesin Pencari pada situs web SiBakul Jogja efektif untuk membantu pencarian pengguna.	1,000	6,000	5,024
Informasi tentang petunjuk pengisian formulir di situs web SiBakul Jogja ini sudah cukup.	2,000	6,000	4,938
Situs web SiBakul Jogja memberikan informasi yang bersifat mutakhir ( <i>up to date</i> ).	2,000	6,000	5,010

Sumber: Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa variabel efisiensi SiBakul Jogja memiliki penilaian yang sangat tinggi pada indikator ketiga dengan dengan nilai rata-rata 5,191 yang artinya pengguna sangat setuju bahwa situs web SiBakul Jogja ini disesuaikan dengan kebutuhan UMKM. Selanjutnya indikator yang masuk dalam kategori interval setuju yaitu: (1) indikator pertama dengan nilai rata-rata 5,067 yang artinya pengguna setuju bahwa struktur situs web SiBakul Jogja jelas dan mudah diikuti; (2) indikator kedua dengan nilai rata-rata 4,990 yang artinya pengguna setuju bahwa menu pada situs web SiBakul Jogja tertata dengan baik; (3) indikator keempat dengan nilai rata-rata 5,067 yang artinya pengguna setuju bahwa informasi yang ditampilkan di situs web SiBakul Jogja cukup rinci; (4) indikator kelima dengan nilai rata-rata 5,024 yang artinya pengguna setuju bahwa mesin pencari pada situs web SiBakul Jogja efektif untuk membantu pencarian pengguna; (5) indikator keenam dengan nilai rata-rata 4,938 yang artinya pengguna setuju bahwa informasi tentang petunjuk pengisian formulir di situs web SiBakul Jogja ini sudah cukup; serta (6) indikator ketujuh dengan nilai rata-rata 5,010 yang artinya pengguna setuju bahwa situs web SiBakul Jogja memberikan informasi yang bersifat mutakhir (*up to date*).

### 4.3.3. Kepercayaan pada SiBakul Jogja

**Tabel 4. 14**

**Analisis Statistik Deskriptif  
Variabel Kepercayaan SiBakul Jogja**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
Perolehan username dan password di situs web SiBakul Jogja ini aman.	2,000	6,000	5,330
Autentifikasi pada situs web SiBakul Jogja ini hanya menggunakan data yang memang diperlukan.	2,000	6,000	5,206
Data yang diberikan pengguna pada situs web SiBakul ini diarsipkan dengan aman.	1,000	6,000	5,239
Data yang diberikan pengguna pada situs web SiBakul Jogja ini digunakan hanya untuk alasan yang diajukan.	2,000	6,000	5,316

Sumber: Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel kepercayaan SiBakul Jogja memiliki penilaian yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata 5,330 pada indikator pertama, 5,206 pada indikator kedua, 5,239 pada indikator ketiga, dan 5,316 pada indikator keempat yang artinya pengguna sangat setuju bahwa perolehan username dan password, autentikasi, serta data yang diberikan pengguna situs web SiBakul Jogja ini aman dan digunakan hanya untuk alasan yang diajukan.

#### 4.3.4. Dukungan Warga pada SiBakul Jogja

Tabel 4. 15

**Analisis Statistik Deskriptif**  
**Variabel Dukungan Warga SiBakul Jogja**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
Pengguna mendapatkan bantuan yang tulus dari <i>Help-Desk</i> SiBakul Jogja dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.	2,000	6,000	5,359
Pengguna mendapatkan balasan secepatnya dari <i>Help-Desk</i> SiBakul Jogja mengenai masukan atau pertanyaan yang diajukan.	2,000	6,000	5,191
Pengguna merasa <i>Help-Desk</i> SiBakul Jogja memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan.	2,000	6,000	5,392
Pengguna memiliki kepercayaan dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan <i>Help-Desk</i> SiBakul Jogja.	2,000	6,000	5,268

Sumber: Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel dukungan warga SiBakul Jogja memiliki penilaian yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata 5,359 pada indikator pertama, 5,191 pada indikator kedua, 5,392 pada indikator ketiga, dan 5,268 pada indikator keempat yang artinya pengguna sangat setuju bahwa pegawai situs web SiBakul Jogja menunjukkan minat yang tulus dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna, memberikan balasan secepatnya mengenai masukan atau pertanyaan dari pengguna, memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna serta memberikan kepercayaan dan kenyamanan.

#### 4.3.5. Harapan Hasil pada SiBakul Jogja

**Tabel 4. 16**

**Analisis Statistik Deskriptif  
Variabel Harapan Hasil SiBakul Jogja**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
Situs web ini memberikan layanan yang berharga bagi pelaku UMKM.	2,000	6,000	5,263
Menggunakan situs web SiBakul Jogja meningkatkan peluang UMKM untuk berkembang.	1,000	6,000	5,268
Menggunakan situs web SiBakul Jogja meningkatkan produktivitas UMKM.	2,000	6,000	5,211
Jika saya menggunakan situs web SiBakul Jogja, saya akan mengumpulkan informasi yang lebih lengkap dan tepat waktu, dibandingkan dengan sistem tradisional.	2,000	6,000	5,129
Jika saya menggunakan situs web SiBakul Jogja, saya akan menghabiskan lebih sedikit waktu, dibandingkan dengan sistem tradisional.	1,000	6,000	5,196
Jika saya menggunakan situs web SiBakul Jogja, saya akan menghabiskan lebih sedikit uang, dibandingkan dengan sistem tradisional.	1,000	6,000	5,120
Situs web SiBakul Jogja mudah digunakan.	1,000	6,000	5,110

Sumber: Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa variabel harapan hasil SiBakul Jogja memiliki penilaian yang sangat tinggi pada empat indikator yaitu: (1) indikator pertama dengan dengan nilai rata-rata 5,263 yang artinya pengguna sangat setuju bahwa situs web SiBakul Jogja memberikan layanan yang berharga bagi pelaku UMKM; (2) indikator kedua dengan nilai rata-rata 5,268 yang artinya pengguna sangat setuju bahwa menggunakan situs web SiBakul Jogja meningkatkan peluang UMKM untuk berkembang; (3) indikator ketiga dengan nilai rata-rata 5,211 yang artinya pengguna sangat setuju bahwa menggunakan situs web SiBakul Jogja meningkatkan produktivitas UMKM; (4) indikator kelima dengan nilai rata-rata 5,196 yang artinya pengguna sangat setuju bahwa menggunakan situs web SiBakul Jogja akan menghabiskan lebih sedikit waktu, dibandingkan dengan sistem tradisional.

Selanjutnya indikator yang masuk dalam kategori interval setuju yaitu: (1) indikator keempat dengan nilai 5,129 yang artinya pengguna setuju bahwa menggunakan situs web SiBakul Jogja akan mengumpulkan informasi yang lebih lengkap dan tepat waktu, dibandingkan dengan sistem tradisional; (2) indikator keenam dengan nilai 5,120 yang artinya pengguna setuju bahwa menggunakan situs web SiBakul Jogja akan menghabiskan lebih sedikit uang, dibandingkan dengan sistem tradisional; (3) indikator ketujuh dengan nilai 5,110 yang artinya pengguna setuju bahwa situs web SiBakul Jogja mudah digunakan.

#### 4.3.6. Efikasi Diri pada SiBakul Jogja

**Tabel 4. 17**

**Analisis Statistik Deskriptif  
Variabel Efikasi Diri SiBakul Jogja**

Indikator	Min	Max	Mean
-----------	-----	-----	------

Saya yakin dengan kemampuan saya untuk mengakses situs web SiBakul Jogja	2,000	6,000	5,254
Saya dapat menggunakan situs web SiBakul Jogja meskipun belum pernah menggunakan layanan e-government tersebut sebelumnya.	2,000	6,000	5,196
Saya dapat menggunakan situs web SiBakul Jogja meskipun tidak ada orang di sekitar saya yang membimbing saya.	2,000	6,000	5,244

Sumber: Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel dukungan warga SiBakul Jogja memiliki penilaian yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata 5,254 pada indikator pertama, 5,196 pada indikator kedua, dan 5,244 pada indikator ketiga yang artinya pengguna yakin dengan kemampuannya untuk mengakses situs web SiBakul Jogja, pengguna dapat menggunakan situs web SiBakul Jogja meskipun belum pernah menggunakan layanan e-government tersebut sebelumnya dan meskipun tidak ada orang disekitarnya yang membimbing.

#### 4.3.7. Kepuasan pada SiBakul Jogja

**Tabel 4. 18**

**Analisis Statistik Deskriptif  
Variabel Kepuasan SiBakul Jogja**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
Situs web SiBakul Jogja dapat memenuhi harapan user/pengguna sebagai pelaku UMKM.	2,000	6,000	5,306

Pengalaman yang sangat menyenangkan menggunakan situs web SiBakul Jogja.	1,000	6,000	5,230
Secara keseluruhan, saya puas menggunakan situs web SiBakul Jogja.	1,000	6,000	5,086
Saya puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait kecepatan dan daya tanggapnya.	1,000	6,000	5,115
Saya puas dengan situs web SiBakul Jogja terkait dengan kemudahan penggunaannya.	2,000	6,000	5,187
Saya puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait keamanan dan privasi yang diberikan.	1,000	6,000	5,354
Saya puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait dukungan yang diberikan pada pengguna apabila terjadi masalah yang berkaitan dengan situs web SiBakul Jogja.	2,000	6,000	5,278
Saya puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait keandalannya.	2,000	6,000	5,191

Sumber: Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan SiBakul Jogja memiliki penilaian yang sangat tinggi pada enam indikator yaitu: (1) indikator pertama dengan dengan nilai rata-rata 5,306 yang artinya pengguna sangat setuju bahwa situs web SiBakul Jogja memenuhi harapan user/pengguna sebagai pelaku UMKM; (2) indikator kedua dengan nilai rata-rata 5,230 yang artinya pengguna sangat setuju bahwa menggunakan situs web SiBakul Jogja adalah pengalaman yang sangat menyenangkan; (3) indikator kelima dengan nilai rata-rata 5,187 yang artinya pengguna sangat puas dengan situs web SiBakul Jogja terkait dengan kemudahan penggunaannya; (4) indikator keenam dengan nilai rata-rata 5,354 yang artinya

pengguna sangat puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait keamanan dan privasi yang diberikan; (5) indikator ketujuh dengan nilai rata-rata 5,278 yang artinya pengguna sangat puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait dukungan yang diberikan pada pengguna apabila terjadi masalah yang berkaitan dengan situs web SiBakul Jogja; (6) indikator kedelapan dengan nilai rata-rata 5,191 yang artinya secara keseluruhan pengguna sangat puas menggunakan situs web SiBakul Jogja.

Selanjutnya indikator yang masuk dalam kategori interval setuju yaitu: (1) indikator ketiga dengan nilai rata-rata 5,086 yang artinya pengguna puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait keandalannya; (2) indikator keempat dengan nilai rata-rata 5,115 yang artinya pengguna puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait kecepatan dan daya tanggapnya.

#### 4.3.8. Niat Lanjutan pada SiBakul Jogja

**Tabel 4. 19**  
**Analisis Statistik Deskriptif**  
**Variabel Dukungan Warga SiBakul Jogja**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
Saya berencana untuk terus menggunakan situs web SiBakul Jogja di masa mendatang.	2,000	6,000	5,383
Saya akan secara teratur menggunakan situs web SiBakul Jogja di masa mendatang.	2,000	6,000	5,278
Saya akan merekomendasikan pada pelaku UMKM lainnya untuk mengakses situs web SiBakul Jogja.	2,000	6,000	5,397

Sumber: Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel dukungan warga SiBakul Jogja memiliki penilaian yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata 5,383 pada indikator pertama, 5,278 pada indikator kedua, dan 5,397 pada indikator ketiga yang artinya pengguna sangat setuju untuk terus menggunakan situs web SiBakul Jogja secara teratur di masa mendatang dan merekomendasikan pada pelaku UMKM lainnya untuk mengakses situs web SiBakul Jogja.

#### **4.4. Analisis Kuantitatif**

Metode Pengolahan data dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan analisis kuantitatif yang mengadopsi *Partial Least Square*. Program yang digunakan adalah SmartPLS 3.00. Berikut tahapan dalam mengevaluasi model pengukuran PLS-SEM:

##### **4.4.1. Evaluasi Outer Model**

Tahap evaluasi outer model bertujuan untuk memastikan bahwa pengukuran ampuh dalam menilai suatu variabel dengan menguji tingkat validitas dan reliabilitas. Pengujian pada outer model meliputi uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas.

##### **4.4.1.1. Keandalan Indikator**

*Loading factor* adalah sebuah nilai yang dihasilkan setiap indikator untuk mengukur variabel laten. Nilai yang disyaratkan lolos untuk penelitian konfirmatori adalah lebih besar dari 0.708. Berikut tabel hasil nilai *loading factor* dengan menggunakan metode PLS:

**Tabel 4. 20**

#### **Analisis Kuantitatif**

##### **Nilai *Loading Factor* Pertama**

<b>Variabel</b>	<b>Kode Item</b>	<b>Loading Factor</b>
	<b>R11</b>	0,717

<b>Keandalan/Reliability (RI)</b>	<b>RI2</b>	0,770
	<b>RI3</b>	0,715
	<b>RI4</b>	0,756
	<b>RI5</b>	0,761
	<b>RI6</b>	0,728
<b>Efisiensi/Efficiency (Ef)</b>	<b>Ef1</b>	0,753
	<b>Ef2</b>	0,793
	<b>Ef3</b>	0,630
	<b>Ef4</b>	0,786
	<b>Ef5</b>	0,758
	<b>Ef6</b>	0,788
	<b>Ef7</b>	0,778
<b>Kepercayaan/Trust (Tr)</b>	<b>Tr1</b>	0,795
	<b>Tr2</b>	0,819
	<b>Tr3</b>	0,849
	<b>Tr4</b>	0,824
<b>Dukungan Warga/Citizens Support (Cs)</b>	<b>Cs1</b>	0,771
	<b>Cs2</b>	0,817
	<b>Cs3</b>	0,782
	<b>Cs4</b>	0,872
<b>Harapan Hasil/Outcome Expectation (Oe)</b>	<b>Oe1</b>	0,623
	<b>Oe2</b>	0,769
	<b>Oe3</b>	0,751
	<b>Oe4</b>	0,96
	<b>Oe5</b>	0,792
	<b>Oe6</b>	0,694
	<b>Oe7</b>	0,814
<b>Efikasi Diri/Self-Efficacy (Se)</b>	<b>Se1</b>	0,773
	<b>Se2</b>	0,832
	<b>Se3</b>	0,796
<b>Kepuasan/Satisfaction (SAT)</b>	<b>Sat1</b>	0,800
	<b>Sat2</b>	0,831
	<b>Sat3</b>	0,790
	<b>Sat4</b>	0,750
	<b>Sat5</b>	0,771
	<b>Sat6</b>	0,695
	<b>Sat7</b>	0,660
	<b>Sat8</b>	0,779
	<b>CI1</b>	0,842
	<b>CI2</b>	0,811
	<b>CI3</b>	0,786

<b>Niat Lanjutan/Continuance Intention (CI)</b>		
---------------------------------------------------------	--	--

Tabel 4.20 menunjukkan hasil pengujian data menggunakan SmartPLS yang dapat diketahui bahwa nilai loading factor pada Ef 3, Oe 1 dan 6, serta SAT 6 dan SAT 7 memiliki nilai dibawah 0,708 sehingga indikator tersebut perlu dihapus. Berikut hasil dari nilai *loading factor* setelah 5 indikator yang memiliki nilai di bawah 0,708 dihapus:

**Tabel 4. 21**  
**Analisis Kuantitatif**  
**Nilai *Loading Factor* Kedua**

<b>Variabel</b>	<b>Kode Item</b>	<b>Loading Factor</b>
<b>Keandalan/Reliability (RI)</b>	<b>RI1</b>	0,72
	<b>RI2</b>	0,77
	<b>RI3</b>	0,72
	<b>RI4</b>	0,75
	<b>RI5</b>	0,76
	<b>RI6</b>	0,73
<b>Efisiensi/ Efficiency (Ef)</b>	<b>Ef1</b>	0,763
	<b>Ef2</b>	0,802
	<b>Ef4</b>	0,804
	<b>Ef5</b>	0,763
	<b>Ef6</b>	0,791
	<b>Ef7</b>	0,784
<b>Kepercayaan/Trust (Tr)</b>	<b>Tr1</b>	0,79
	<b>Tr2</b>	0,82
	<b>Tr3</b>	0,85
	<b>Tr4</b>	0,82
<b>Dukungan Warga/Citizens Support (Cs)</b>	<b>Cs1</b>	0,771
	<b>Cs2</b>	0,818
	<b>Cs3</b>	0,779
	<b>Cs4</b>	0,874
<b>Harapan Hasil/Outcome Expectation (Oe)</b>	<b>Oe2</b>	0,784
	<b>Oe3</b>	0,776
	<b>Oe4</b>	0,834
	<b>Oe5</b>	0,787
	<b>Oe7</b>	0,827
<b>Efikasi Diri/Self-Efficacy (Se)</b>	<b>Se1</b>	0,766
	<b>Se2</b>	0,838
	<b>Se3</b>	0,807

<b>Kepuasan/Satisfaction (SAT)</b>	<b>Sat1</b>	0,812
	<b>Sat2</b>	0,834
	<b>Sat3</b>	0,805
	<b>Sat4</b>	0,773
	<b>Sat5</b>	0,787
	<b>Sat8</b>	0,807
<b>Niat Lanjutan/Continuance Intention (CI)</b>	<b>CI1</b>	0,843
	<b>CI2</b>	0,816
	<b>CI3</b>	0,780

Tabel 4.21 menunjukkan seluruh item pertanyaan telah menunjukkan nilai yang disyaratkan untuk lolos yaitu lebih besar dari 0,708. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat 37 item pertanyaan yang andal dalam mengukur variabel laten.

#### 4.4.1.2. Keandalan Konsistensi Internal

Keandalan konsistensi internal yaitu kemampuan suatu indikator mengukur konstruk yang terkait satu sama lain dengan melihat batas atas yaitu nilai *composite reliability* dan batas bawah yaitu nilai *cronbach's alpha*. Berikut nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada 37 item pertanyaan yang telah lolos uji keandalan pada indikator:

**Tabel 4. 22**  
**Analisis Kuantitatif**

**Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha***

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>
<b>Keandalan/<i>Reliability</i> (RI)</b>	0,836	0,880
<b>Efisiensi/<i>Efficiency</i> (Ef)</b>	0,875	0,906
<b>Kepercayaan/<i>Trust</i> (Tr)</b>	0,840	0,893
<b>Dukungan Warga/<i>Citizens Support</i> (Cs)</b>	0,827	0,885
<b>Harapan Hasil/<i>Outcome Expectation</i> (Oe)</b>	0,861	0,900
<b>Efikasi Diri/<i>Self-Efficacy</i> (Se)</b>	0,720	0,843
<b>Kepuasan/<i>Satisfaction</i> (SAT)</b>	0,890	0,916
<b>Niat Lanjutan/<i>Continuance Intention</i> (CI)</b>	0,744	0,854

Tabel 4.22 menunjukkan seluruh variabel telah menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi. Nilai *composite reliability* pada rentang 0,843-0,916 yang dianggap baik, serta nilai *cronbach's alpha* dengan nilai lebih besar dari 0.7. Sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa seluruh variabel memiliki tingkat keandalan yang tinggi.

#### 4.4.1.3. Validitas Konvergen

Validitas konvergen yaitu bahwa pengukur atau indikator dari suatu variabel berkorelasi tinggi dengan melihat nilai AVE lebih besar dari 0.5. Berikut nilai AVE pada 8 variabel dalam penelitian ini:

**Tabel 4. 23**  
**Analisis Kuantitatif**  
**Nilai Average Variance Extracted (AVE)**

<b>Variabel</b>	<b>AVE</b>
<b>Keandalan/Reliability (RI)</b>	0,550
<b>Efisiensi/ Efficiency (Ef)</b>	0,616
<b>Kepercayaan/Trust (Tr)</b>	0,676
<b>Dukungan Warga/Citizens Support (Cs)</b>	0,658
<b>Harapan Hasil/Outcome Expectation (Oe)</b>	0,643
<b>Efikasi Diri/Self-Efficacy (Se)</b>	0,642
<b>Kepuasan/Satisfaction (SAT)</b>	0,646
<b>Niat Lanjutan/Continuance Intention (CI)</b>	0,661

Tabel 4.23 menunjukkan seluruh variabel telah menunjukkan nilai AVE lebih dari besar dari 0,5. Sehingga dapat disimpulkan, seluruh variabel telah memenuhi persyaratan untuk lulus pada uji validitas konvergen.

#### 4.4.1.4. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan yaitu untuk melihat hubungan antara indikator dan variabel serta variabel satu dengan yang lainnya. Nilai *fornell-larcker criterion*, yaitu korelasi variabel dengan variabel itu sendiri yang nilainya tidak boleh lebih kecil dengan variabel lainnya. Selanjutnya, nilai *cross loading*

pada indikator untuk variabel yang diukur harus lebih besar daripada variabel lainnya.

**Tabel 4. 24**  
**Analisis Kuantitatif**  
**Nilai *Fornell-Larcker Criterion* Pertama**

	CI	Cs	Ef	Oe	RI	SAT	Se	Tr
CI	0,813							
Cs	0,578	0,811						
Ef	0,593	0,596	0,785					
Oe	0,709	0,646	0,713	0,802				
RI	0,653	0,568	0,808	0,717	0,741			
SAT	0,739	0,665	0,769	0,822	0,778	0,803		
Se	0,575	0,599	0,469	0,657	0,514	0,623	0,801	
Tr	0,475	0,674	0,548	0,657	0,523	0,526	0,515	0,822

Tabel 4.24 menunjukkan nilai pada variabel efisiensi (Ef) yaitu 0,785 lebih kecil dari nilai keandalan (RI) yaitu 0,808. Nilai pada variabel harapan hasil (Oe) yaitu 0,802 lebih kecil dari nilai kepuasan (SAT) yaitu 0,822. Selanjutnya, nilai pada variabel (RI) yaitu 0,741 juga lebih kecil dari nilai kepuasan (SAT) yaitu 0,778. Sehingga peneliti menghapus indikator dengan nilai *outer loading* paling kecil pada variabel keandalan (RI) dan variabel kepuasan (SAT). Terdapat 2 indikator pada variabel keandalan (RI) dan 3 indikator pada variabel kepuasan (SAT) yang dihapus sehingga nilai korelasi variabel dengan variabel itu sendiri tidak lebih kecil dibandingkan dengan variabel lainnya, yang ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 4. 25**  
**Analisis Kuantitatif**  
**Nilai *Fornell-Larcker Criterion* Kedua**

	CI	Cs	Ef	Oe	RI	SAT	Se	Tr
CI	0,813							
Cs	0,578	0,811						
Ef	0,592	0,596	0,785					
Oe	0,709	0,647	0,712	0,802				
RI	0,648	0,556	0,778	0,698	0,776			
SAT	0,699	0,649	0,722	0,765	0,713	0,871		
Se	0,574	0,598	0,466	0,657	0,515	0,574	0,801	
Tr	0,474	0,674	0,547	0,656	0,485	0,506	0,513	0,822

Tabel 4.25 menunjukkan seluruh nilai korelasi variabel dengan variabel itu sendiri lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya. Sebagai contoh pada variabel keandalan (RI) dengan nilai 0,776 tidak lebih kecil dari korelasi antara kepuasan (SAT) dan keandalan (RI) yaitu 0,713; korelasi antara efikasi diri (Se) dan keandalan (RI) yaitu 0,515; serta korelasi antara kepercayaan (Tr) dan keandalan (RI) yaitu 0,485.

**Tabel 4. 26**  
**Analisis Kuantitatif**  
**Nilai *Cross Loading***

	CI	Cs	Ef	Oe	RI	SAT	Se	Tr
CI1	<b>0,842</b>	0,481	0,506	0,622	0,559	0,612	0,458	0,379
CI2	<b>0,812</b>	0,475	0,462	0,554	0,543	0,595	0,476	0,371
CI3	<b>0,785</b>	0,454	0,479	0,553	0,473	0,487	0,471	0,415
Cs1	0,497	<b>0,771</b>	0,404	0,501	0,408	0,488	0,428	0,494
Cs2	0,441	<b>0,819</b>	0,525	0,498	0,500	0,549	0,473	0,515
Cs3	0,418	<b>0,774</b>	0,424	0,457	0,390	0,435	0,453	0,550
Cs4	0,513	<b>0,876</b>	0,562	0,623	0,494	0,613	0,572	0,622
Ef1	0,458	0,513	<b>0,764</b>	0,565	0,640	0,594	0,430	0,441
Ef2	0,487	0,511	<b>0,802</b>	0,596	0,672	0,566	0,414	0,424
Ef4	0,470	0,401	<b>0,804</b>	0,577	0,586	0,588	0,332	0,434
Ef5	0,450	0,437	<b>0,761</b>	0,566	0,582	0,540	0,306	0,436
Ef6	0,474	0,504	<b>0,791</b>	0,514	0,616	0,520	0,317	0,468

<b>Ef7</b>	0,448	0,441	<b>0,786</b>	0,529	0,565	0,583	0,390	0,377
<b>Oe2</b>	0,614	0,586	0,537	<b>0,784</b>	0,522	0,579	0,538	0,644
<b>Oe3</b>	0,586	0,504	0,559	<b>0,777</b>	0,550	0,620	0,550	0,487
<b>Oe4</b>	0,585	0,479	0,570	<b>0,835</b>	0,556	0,647	0,532	0,448
<b>Oe5</b>	0,490	0,490	0,602	<b>0,785</b>	0,561	0,587	0,494	0,504
<b>Oe7</b>	0,566	0,533	0,589	<b>0,828</b>	0,610	0,633	0,518	0,545
<b>Rl2</b>	0,447	0,387	0,626	0,520	<b>0,804</b>	0,529	0,330	0,336
<b>Rl4</b>	0,488	0,468	0,606	0,528	<b>0,766</b>	0,501	0,292	0,385
<b>Rl5</b>	0,555	0,488	0,593	0,561	<b>0,769</b>	0,586	0,479	0,503
<b>Rl6</b>	0,516	0,380	0,591	0,555	<b>0,765</b>	0,590	0,481	0,278
<b>Sat1</b>	0,576	0,550	0,612	0,666	0,625	<b>0,855</b>	0,489	0,448
<b>Sat2</b>	0,660	0,617	0,673	0,720	0,645	<b>0,893</b>	0,505	0,479
<b>Sat3</b>	0,584	0,523	0,595	0,606	0,592	<b>0,862</b>	0,506	0,390
<b>Se1</b>	0,457	0,546	0,424	0,548	0,472	0,435	<b>0,761</b>	0,507
<b>Se2</b>	0,490	0,487	0,453	0,535	0,438	0,470	<b>0,835</b>	0,425
<b>Se3</b>	0,434	0,410	0,249	0,498	0,334	0,473	<b>0,805</b>	0,307
<b>Tr1</b>	0,329	0,520	0,375	0,494	0,362	0,339	0,395	<b>0,792</b>
<b>Tr2</b>	0,433	0,547	0,527	0,582	0,413	0,422	0,449	<b>0,821</b>
<b>Tr3</b>	0,436	0,582	0,477	0,578	0,447	0,494	0,419	<b>0,849</b>
<b>Tr4</b>	0,346	0,565	0,403	0,490	0,360	0,390	0,420	<b>0,824</b>

Tabel 4.26 menunjukkan seluruh nilai indikator pada variabel lebih besar dibandingkan dengan nilai suatu indikator pada variabel lainnya. Sebagai contoh pada indikator efikasi diri (Se1) pada variabel efikasi diri (Se) dengan nilai 0,761 tidak lebih kecil dari korelasi variabel kepuasan (SAT) dan indikator efikasi diri (Se1) yaitu 0,435; korelasi antara indikator efikasi diri (Se1) dan variabel keandalan (Rl) yaitu 0,472; dan korelasi antara indikator efikasi diri (Se1) dan variabel kepercayaan (Tr) yaitu 0,507. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa seluruh variabel adalah valid dan andal dengan jumlah total indikator pada seluruh variabel yaitu 32.

#### 4.4.2. Evaluasi Inner Model

Tahap kedua adalah mengevaluasi tingkat variasi perubahan variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dan nilai observasi dengan melihat nilai R-Square dan nilai *predictive relevance*.

**Tabel 4. 27**  
**Analisis Kuantitatif**  
**Nilai *R-Square***

<b>Konstruk</b>	<b><i>R-Square</i></b>
<b>Niat Lanjutan/<i>Continuance Intention (CI)</i></b>	0,57
<b>Harapan Hasil/<i>Outcome Expectation (Oe)</i></b>	0,66
<b>Kepuasan/<i>Satisfaction (SAT)</i></b>	0,69

Tabel 4.27 menunjukkan bahwa nilai R-square pada variabel niat lanjutan sebesar 0,57, variabel harapan hasil 0,66, dan variabel kepuasan 0,69. Hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel eksogen pada penelitian dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel intervening yaitu harapan hasil sebesar 66%. Sedangkan sisanya sebesar 34% dijelaskan oleh faktor yang berada di luar model penelitian ini. Selanjutnya variabel kepuasan dapat dijelaskan sebesar 69%, dan sisanya 31% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini. Sedangkan variabel kepuasan pengguna, harapan hasil, dan efikasi diri dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap niat lanjutan sebesar 57%, sisanya 43% dijelaskan oleh faktor yang berada di luar model penelitian ini.

**Tabel 4. 28**  
**Analisis Kuantitatif**  
**Nilai Predictive Relevance**

Konstruk	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
Niat Lanjutan/ <i>Continuance Intention</i> (CI)	627,00	398,07	0,370
Harapan Hasil/ <i>Outcome Expectation</i> (Oe)	1045,00	621,14	0,410
Kepuasan/ <i>Satisfaction</i> (SAT)	627,00	307,40	0,510

Tabel 4.28 menunjukkan nilai observasi Q<sup>2</sup> lebih besar dari nol yaitu 0,370 pada niat lanjutan, 0,410 pada harapan hasil, dan 0,510 pada kepuasan artinya konstruksi eksogen memiliki relevansi prediktif untuk konstruksi endogen. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa model pada penelitian ini memiliki nilai observasi yang baik.

#### 4.5. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan olah data dengan melakukan *bootstrapping* pada aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil pengujian dilakukan dengan melihat arah hubungan pada *path coefficient*, nilai pada t-statistik dan *p-value*. *Path coefficient* yang berada pada rentang (0) hingga (+1) maknanya memiliki pengaruh positif sedangkan yang berada pada rentang (-1) hingga (0) memiliki pengaruh negatif. Apabila nilai t-statistik >1.97 dan *p-value* lebih kecil atau sama dengan 0.05, maka hasil persamaan tersebut signifikan. Berikut hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini:

**Tabel 4. 29**

**Hasil Path Coefficient**

Hipotesis	Path	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
H1	Rl -> Oe	0,288	4,184	0,000
H2	Ef -> Oe	0,243	3,266	0,001
H3	Tr -> Oe	0,281	3,072	0,002
H4	Cs -> Oe	0,153	1,845	0,066
H5	Rl -> SAT	0,189	2,591	0,010
H6	Ef -> SAT	0,211	2,016	0,044
H7	Tr -> SAT	-0,139	1,792	0,074
H8	Cs -> SAT	0,225	2,332	0,020
H9	Oe -> SAT	0,392	4,028	0,000
H10	Se -> SAT	0,055	0,754	0,451
H11	SAT -> CI	0,345	4,798	0,000
H12	Oe -> CI	0,349	5,194	0,000
H13	Se -> CI	0,188	2,124	0,034

**1. Pengujian Hipotesis Pertama**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa keandalan SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada keandalan terhadap harapan hasil dengan nilai 0,288. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,000 yang kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik 4,184 yang lebih besar dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa keandalan SiBakul Jogja berpengaruh signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa keandalan SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja diterima (**Hipotesis 1 didukung**).

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017) serta Puthur, George dan Mahadevan (2020) yaitu kelayakan dan kecepatan dalam mengakses, menggunakan,

dan menerima layanan situs berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil. Sehingga apabila pengguna merasa situs web SiBakul Jogja mudah diakses pada berbagai peramban dan kapanpun saat membutuhkannya, halaman situs web serta formulir yang tertampil dengan cepat dan tidak mudah *error*, dan memiliki layanan tepat waktu akan mempengaruhi harapan hasil pada situs web SiBakul Jogja.

Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel keandalan memiliki nilai yang masuk dalam kategori setuju. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai keandalan SiBakul Jogja namun dapat ditingkatkan performanya. Pada penelitian ini indikator nomor empat memiliki nilai yang paling tinggi, artinya layanan situs web SiBakul Jogja sangat tepat waktu. Indikator nomor enam dan nomor dua memiliki nilai yang paling kecil yaitu 4,938 dan 4,833. Pada 120 pengguna yang mengunjungi situs web SiBakul Jogja satu bulan sekali, terdapat 16 pengguna yang menemukan situs web SiBakul Jogja *error* dan 5 pengguna yang menemukan halaman situs web SiBakul Jogja tidak tertampil dengan cepat. Maka pemerintah dapat meningkatkan keandalan situs web SiBakul Jogja apabila berniat meningkatkan harapan hasil pada SiBakul Jogja.

## 2. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa efisiensi SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada keandalan terhadap harapan hasil dengan nilai 0,243. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,001 yang kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik 3,266 yang lebih besar dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa efisiensi SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja diterima (**Hipotesis 2 didukung**).

Hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap harapan hasil pribadi (*personal outcome expectation*) serta penelitian Rahi, Othman, Alghizzawi, dan Alnaser (2019) bahwa desain web (*web design*) berpengaruh positif signifikan terhadap harapan kinerja (*performance expectation*). Sehingga, efisiensi memiliki pengaruh terhadap kemampuan masyarakat untuk mengakses dan membaca informasi, kemudian membentuk harapan atau ekspektasi hasil untuk mengunjungi kembali situs web SiBakul Jogja. Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel efisiensi memiliki nilai diatas 4,32 dan dibawah 5,16 artinya pengguna setuju mengenai efisiensi SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai efisiensi SiBakul Jogja namun akan lebih baik apabila pemerintah dapat meningkatkannya.

Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa indikator nomor enam dan nomor dua memiliki nilai yang paling kecil yaitu 4,990 dan 4,938. Pada keseluruhan 209 responden, hanya terdapat 7 responden yang merasa situs web SiBakul Jogja tidak memberikan informasi yang up to date dan 9 responden yang merasa menu pada situs web SiBakul Jogja tidak tertata dengan baik. Selain itu, 16 responden ini adalah generasi millennials dan generasi X. Maka pemerintah dapat meningkatkan menu pada situs web SiBakul Jogja agar tertata dengan baik dan memberikan informasi yang lebih *up to date* apabila berniat meningkatkan harapan hasil pada SiBakul Jogja. Hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa sebagian besar pengguna SiBakul Jogja adalah millennials, sehingga dalam membuat tata letak menu pada situs web SiBakul Jogja dapat disesuaikan dengan karakteristik penggunanya.

Pada penelitian kualitatif oleh Mali (2021) juga ditemukan bahwa nomor telepon yang tertera pada situs web SiBakul Jogja tidak bisa dihubungi. Selain itu, responden mengaku belum pernah mengikuti kegiatan yang diadakan SiBakul Jogja dan sering terlambat mengetahui informasinya. Sehingga terbukti apabila situs web SiBakul Jogja tidak efisien akan menurunkan harapan hasil SiBakul Jogja. Pada penelitian kuantitatif

dengan *purposive sampling*, penelitian ini membuktikan bahwa efisiensi situs web SiBakul Jogja sudah baik namun perlu adanya peningkatan.

### 3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada kepercayaan terhadap harapan hasil dengan nilai 0,281. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t-statistik 3,072 yang lebih besar dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kepercayaan SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja diterima (**Hipotesis 3 didukung**).

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017) bahwa variabel kepercayaan pada sistem (*trust to system*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harapan hasil (*outcome expectation*) serta penelitian Pinem, Immanuella, Hidayanto, Phusavat, dan Meyliana (2018) bahwa kepercayaan pengguna pada layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil. Apabila kepercayaan pengguna terhadap situs web SiBakul Jogja tinggi, maka ekspektasi atau harapan pengguna terhadap SiBakul Jogja juga meningkat. Ketika pengguna merasa aman memberikan datanya karena digunakan dan diarsipkan dengan baik, maka pengguna akan meningkatkan harapan hasil terhadap SiBakul Jogja. Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel kepercayaan memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna memiliki kepercayaan yang sangat tinggi pada situs web SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai kepercayaan SiBakul Jogja.

### 4. Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat dalam penelitian ini menyatakan bahwa dukungan warga pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada kepercayaan terhadap harapan hasil dengan nilai 0,153. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,066 yang lebih besar dari 0,05 dan nilai *t-statistik* 1,845 yang lebih kecil dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dukungan warga pada SiBakul Jogja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis keempat yang menyatakan bahwa dukungan warga pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja tidak diterima (**Hipotesis 4 tidak didukung**).

Kualitas layanan (*services quality*) yaitu suatu kondisi bahwa keberadaan infrastruktur teknis dan organisasi mendukung penggunaan sistem seperti peran manusia dalam hal layanan pelanggan, pusat panggilan, dan pengiriman. Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Hidayat dan Rifai (2020) bahwa dukungan pemerintah tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemanfaatan dengan respondennya yaitu pelaku industri kreatif di Sumatra Barat. Namun hasil penelitian tidak menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Rahi, Othman, Alghizzawi, dan Alnaser (2019) yang menemukan bahwa dukungan warga berpengaruh terhadap harapan kinerja

Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel dukungan warga memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna memiliki dukungan warga yang sangat tinggi pada situs web SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai dukungan warga pada SiBakul Jogja. Definisi dari harapan hasil adalah bagaimana seorang individu cenderung melakukan sesuatu yang memiliki manfaat lebih dan menghindari tugas yang tidak memiliki manfaat. Hal ini berarti, bagi pengusaha UMKM DIY yang merupakan anggota *markethub*, bantuan yang didapatkan pengguna dalam menyelesaikan masalah dan menambah pengetahuan pada web oleh *Help-Desk*

SiBakul Jogja, tidak mendorong mereka untuk melakukan tugas yang lebih bermanfaat untuk UMKM. Kemungkinan, pengguna sering menghadapi masalah atau kendala yang berulang-ulang seperti situs web yang seringkali error. Pada 120 pengguna yang mengunjungi situs web SiBakul Jogja satu bulan sekali, terdapat 16 pengguna yang menemukan situs web SiBakul Jogja *error* dan 5 pengguna yang menemukan halaman situs web SiBakul Jogja tidak tampil dengan cepat.

Sehingga terbukti, bahwa harapan hasil warga terhadap SiBakul Jogja tidak dipengaruhi oleh variabel dukungan warga pada situs web SiBakul Jogja.

##### **5. Pengujian Hipotesis Kelima**

Hipotesis kelima dalam penelitian ini menyatakan bahwa keandalan SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada keandalan terhadap harapan hasil dengan nilai 0,189. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,010 yang kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik 2,591 yang lebih besar dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa keandalan SiBakul Jogja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis kelima yang menyatakan bahwa keandalan SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna diterima (**Hipotesis 5 didukung**).

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan Penelitian Widiani & Abdullah (2018) serta penelitian Ari dan Hanum (2021) bahwa keandalan pada layanan elektronik pemerintah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel keandalan memiliki nilai yang masuk dalam kategori setuju. Maka dapat disimpulkan, pengguna puas mengenai kelayakan dan kecepatan dalam mengakses, menggunakan, dan menerima layanan situs. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa indikator nomor enam dan nomor dua memiliki nilai yang paling kecil yaitu 4,938 dan 4,833. Maka pemerintah dapat meningkatkan kecepatan dalam menampilkan halaman situs web SiBakul Jogja dan memastikan situs web SiBakul Jogja tidak mudah error.

## 6. Pengujian Hipotesis Keenam

Hipotesis keenam dalam penelitian ini menyatakan bahwa efisiensi SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada efisiensi terhadap harapan hasil dengan nilai 0,211. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,044 yang kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik 2,016 yang lebih besar dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis keenam yang menyatakan bahwa efisiensi SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SiBakul Jogja diterima (**Hipotesis 6 didukung**).

Hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Majid, Rahman, Adnyana, Thamrin, dan Pahala (2019) serta penelitian Ari dan Hanum (2021) bahwa efisiensi pada layanan elektronik pemerintah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sehingga, kualitas informasi, tata letak menu, struktur situs web, dan konten yang disesuaikan untuk pengguna situs web SiBakul Jogja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna situs web SiBakul Jogja.

Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel efisiensi memiliki nilai diatas 4,32 dan dibawah 5,16 artinya pengguna setuju mengenai efisiensi SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai efisiensi SiBakul Jogja namun akan lebih baik apabila pemerintah dapat meningkatkannya. Hanya terdapat 7 responden yang berada pada kategori sangat tidak setuju hingga agak tidak setuju atau nilainya dibawah 3,50, yaitu tiga responden berumur antara 26-41 dan 4 responden berumur antara 42-57.

Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa indikator nomor enam dan nomor dua memiliki nilai yang paling kecil yaitu 4,990 dan 4,938. Maka pemerintah dapat meningkatkan menu pada situs web SiBakul Jogja agar tertata dengan baik dan memberikan informasi yang lebih *up to date* apabila berniat meningkatkan kepuasan pengguna pada SiBakul Jogja.

## 7. Pengujian Hipotesis Ketujuh

Hipotesis ketujuh dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh negatif pada kepercayaan terhadap harapan hasil dengan nilai 0,139. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,074 yang lebih besar dari 0,05 dan nilai *t-statistik* 1,792 yang lebih kecil dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan SiBakul Jogja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa kepercayaan pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ditolak (**Hipotesis 7 tidak didukung**).

Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel kepercayaan memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna memiliki kepercayaan yang sangat tinggi pada situs web SiBakul Jogja. Sehingga pada penelitian ini, kepuasan pelaku UMKM DIY tidak dipengaruhi kepercayaan yang tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Kumar, Kumar, Sachan, dan Gupta (2020) bahwa semua variabel e-govqual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna kecuali variabel *trust* serta penelitian Malik, Shuqin, Mastoi, Gul N., dan Gul H. (2016) bahwa variabel *trust* secara mandiri tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun memiliki hasil yang berbeda dengan penelitian Purthur, George, dan Mahadevan (2020) serta Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017). Kemungkinan perbedaan hasil penelitian dikarenakan objek yang diteliti pada penelitian ini adalah *government to business* yang responden nya adalah pelaku UMKM DIY dan anggota *markethub*. *Markethub* adalah fitur tambahan berupa *marketplace* sehingga pelaku UMKM DIY dapat melakukan transaksi pada web SiBakul Jogja.

Kepercayaan merupakan pondasi dari suatu hubungan antara dua pihak atau lebih untuk saling percaya. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun dari awal dan dapat dibuktikan. Kepercayaan menjadi katalis dalam berbagai transaksi, tak terkecuali pada *online marketplace*. Pada hipotesis ketiga penelitian ini, kepercayaan berpengaruh terhadap harapan hasil yang mana SiBakul Jogja berhasil membuktikan kepercayaannya. Selanjutnya, harapan hasil berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelaku UMKM DIY yang merupakan anggota markethub akan merasa puas terhadap SiBakul Jogja apabila setiap transaksi yang dilakukan berhasil, serta data yang disimpan dengan aman memiliki manfaat terhadap pengguna. Apabila *e-government* memiliki kepercayaan yang tinggi, namun pengguna tidak merasa mendapatkan manfaat yang lebih ketika menggunakannya, maka pengguna merasa tidak puas terhadap *e-government* tersebut.

#### **8. Pengujian Hipotesis Kedelapan**

Hipotesis kedelapan dalam penelitian ini menyatakan bahwa dukungan warga pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada kepercayaan terhadap harapan hasil dengan nilai 0,225. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,020 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t-statistik 2,332 yang lebih besar dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dukungan warga pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis kedelapan yang menyatakan bahwa dukungan warga pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja diterima **(Hipotesis 8 didukung)**.

Kualitas layanan (*services quality*) yaitu suatu kondisi bahwa keberadaan infrastruktur teknis dan organisasi mendukung penggunaan sistem seperti peran manusia dalam hal layanan pelanggan, pusat panggilan, dan pengiriman. Hasil

penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian penelitian Majid, Rahman, Adnyana, Thamrin, dan Pahala (2019) serta penelitian Ari dan Hanum (2021) bahwa dukungan pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga kemampuan pegawai atau help-desk dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna, memberikan respon yang cepat, memiliki pengetahuan dalam menjawab, serta mempunyai kemampuan dalam memberikan kepercayaan dan kenyamanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada situs web SiBakul Jogja.

Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel dukungan warga memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna merasa dukungan warga yang diberikan sangat tinggi pada situs web SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai dukungan warga pada SiBakul Jogja. Sehingga terbukti, bahwa kepuasan pengguna SiBakul Jogja dipengaruhi oleh variabel dukungan warga pada situs web SiBakul Jogja.

## **9. Pengujian Hipotesis Kesembilan**

Hipotesis kesembilan dalam penelitian ini menyatakan bahwa harapan hasil pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada harapan hasil terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0,392. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t-statistik 4,028 yang lebih besar dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dukungan warga pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis kesembilan yang menyatakan bahwa harapan hasil pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SiBakul Jogja diterima **(Hipotesis 9 didukung)**.

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Alalwan (2020) serta penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) bahwa harapan hasil

secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Sehingga persepsi pengguna terhadap hasil yang diyakini dan diinginkan pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila menggunakan SiBakul Jogja, maka pengguna dapat mengakses kepentingan administrasinya sebagai UMKM dimana saja dan kapan saja, mengumpulkan informasi yang cukup, bahkan pada fitur *markethub* UMKM dapat mempermudah transaksinya dengan konsumen. Hal ini tentunya akan menghemat waktu, tenaga, dan pikiran pengguna sebagai UMKM. Sehingga pengguna akan lebih puas mengenai pengalamannya menggunakan SiBakul Jogja jika mereka merasakan nilai utilitarian yang tinggi pada penggunaannya.

Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, terdapat tiga indikator pada variabel harapan hasil yang memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna sangat setuju bahwa menggunakan situs web SiBakul Jogja meningkatkan produktivitas dan peluang UMKM untuk berkembang, serta lebih menghemat waktu dibandingkan dengan cara tradisional. Sedangkan dua indikator terkecil masih memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu indikator keempat dengan nilai 5,129 dan indikator ketujuh dengan nilai 5,110. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak mempunyai masalah terhadap harapan hasil pada situs web SiBakul Jogja, dan pemerintah dapat meningkatkan kemampuan SiBakul Jogja dalam memberikan informasi yang lebih lengkap dan tepat waktu, serta membuat situs web SiBakul Jogja lebih mudah digunakan.

#### **10. Pengujian Hipotesis Kesepuluh**

Hipotesis kesepuluh dalam penelitian ini menyatakan bahwa efikasi diri pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada efikasi diri terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0,055. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,451 yang lebih besar dari 0,05 dan nilai *t-statistik* 0,754 yang lebih kecil dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa efikasi diri pada SiBakul Jogja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna SiBakul

Jogja. Sehingga hipotesis kesepuluh yang menyatakan bahwa efikasi diri pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SiBakul Jogja ditolak (**Hipotesis 10 tidak didukung**).

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Almarashdeh (2020) yang menemukan bahwa efikasi diri tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Namun hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda pada penelitian Agourram, Alvarez, Senecal, Lachize, Gagne, dan Leger (2019) dan Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020).

Efikasi diri menjelaskan keyakinan pengguna dalam menjalankan fungsi tertentu. Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel efikasi diri memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna mempunyai keyakinan sangat tinggi dalam menggunakan situs web SiBakul Jogja. PLUT DIY Jogja juga telah mengunggah video ke youtube mengenai cara mendaftar SiBakul jogja, inkubator kelas bisnis, cara melengkapi data barang, dan sebagainya mengenai penggunaan SiBakul Jogja. Hal tersebut tentunya membantu meningkatkan efikasi diri pengguna pada saat menggunakan situs web SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai efikasi dirinya. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun pelaku UMKM DIY memiliki keyakinan pada web SiBakul Jogja, hal tersebut tidak membuat mereka puas dalam menggunakan *e-government*.

Sehingga berdasarkan hasil penelitian ini, kepuasan tidak dipengaruhi oleh efikasi diri pengguna yaitu pelaku UMKM DIY pada layanan *government to business*, namun dapat mendorong mereka untuk terus menggunakan SiBakul Jogja. Hal ini karena pelaku UMKM DIY memiliki niat untuk menggunakan secara maksimal terhadap *e-government*, namun belum begitu puas pada layanan SiBakul Jogja. Pelaku UMKM DIY menggunakan SiBakul Jogja tidak hanya sebatas sebagai pendataan yang diadakan oleh Dinas Koperasi dan UMKM, namun juga transaksi online yang disediakan oleh SiBakul Jogja yaitu *Markethub*. Selain itu, sampel pada penelitian ini terkhusus pada pengguna SiBakul Jogja yang merupakan anggota markethub. Sehingga

apabila sampel pada pengguna SiBakul Jogja tidak terkhusus pada anggota *Markethub*, mungkin menunjukkan hasil yang berbeda.

### **11. Pengujian Hipotesis Kesebelas**

Hipotesis kesebelas dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada kepuasan terhadap niat lanjutan dengan nilai 0,354. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t-statistik 4,798 yang lebih besar dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan menggunakan SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis kesebelas yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan menggunakan SiBakul Jogja diterima (**Hipotesis 11 didukung**).

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Almarashdeh (2020) menemukan kepuasan pada pemulihan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas warga dalam menggunakan *e-government* serta penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) menunjukkan kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap niat lanjutan (*continued intention*) pada situs web DVLA. Sehingga kepuasan pengguna menjadi ukuran untuk keseluruhan proses ketika mempertimbangkan keputusan untuk terus menggunakan layanan elektronik pemerintah.

Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, variabel kepuasan pengguna memiliki dua indikator dengan nilai diatas 5,16 dan satu indikator yang memiliki nilai diatas 4,33 dan dibawah 5,16. Pada hasil analisis tersebut disimpulkan, pengguna sangat puas dalam menggunakan situs web SiBakul Jogja. Sehingga terbukti, bahwa niat lanjutan dalam menggunakan SiBakul Jogja dipengaruhi oleh kepuasan pengguna pada situs web SiBakul Jogja.

### **12. Pengujian Hipotesis Keduabelas**

Hipotesis kesebelas dalam penelitian ini menyatakan bahwa harapan hasil pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada harapan hasil terhadap niat lanjutan dengan nilai 0,349. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai *t-statistik* 5,194 yang lebih besar dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa harapan hasil pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan menggunakan SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis kesebelas yang menyatakan bahwa harapan hasil pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan menggunakan SiBakul Jogja diterima (**Hipotesis 12 didukung**).

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Almarashdeh (2020) penelitian Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017) yang menemukan bahwa pengguna berniat menggunakan LAPOR! karena aspirasi yang diproses lebih cepat dan mendapatkan reputasi yang baik. Penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020) juga menemukan harapan hasil (*outcome expectation*) pengguna pada layanan *e-government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan pada situs web DVLA.

Situs web SiBakul Jogja selain memberikan kemudahan dalam mengurus administrasi pada UMKM juga menyediakan fitur lain yang mendorong UMKM untuk berkembang. Ini sesuai dengan penelitian Alalwan (2020) bahwa warga mengharapkan pemerintah mendukung proses pada layanan elektronik yang selanjutnya mereka mengharapkan dorongan dari pihak lain dalam peningkatan keterampilan. Sehingga harapan hasil pada situs web SiBakul Jogja mempengaruhi niat lanjutan pengguna pada situs web SiBakul Jogja.

Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, variabel harapan hasil memiliki tiga indikator dengan nilai diatas 5,16 dan dua indikator yang memiliki nilai diatas 4,33 dan dibawah 5,16. Dua indikator yang mempunyai nilai paling kecil yaitu indikator nomor tujuh dan nomor empat. Sehingga pemerintah dapat meningkatkan

harapan hasil pada situs web SiBakul Jogja dengan meningkatkan informasi yang diberikan pada pengguna dengan lebih lengkap dan tepat waktu serta membuat situs web SiBakul Jogja lebih mudah dipakai.

### 13. Pengujian Hipotesis Ketigabelas

Hipotesis ketigabelas dalam penelitian ini menyatakan bahwa efikasi diri pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan. Hasil pengujian pada tabel 4.29 menunjukkan pengaruh positif pada efikasi diri terhadap niat lanjutan dengan nilai 0,188. Pada *p-value* menunjukkan nilai 0,034 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t-statistik 2,124 yang lebih besar dari 1,97. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa efikasi diri pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan menggunakan SiBakul Jogja. Sehingga hipotesis ketigabelas yang menyatakan bahwa efikasi diri pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan menggunakan SiBakul Jogja diterima (**Hipotesis 13 didukung**).

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Khoirunida, Hidayanto, Purwandari, Kartika, dan Kosandi (2017), penelitian Alruwaie, El-Haddadeh, dan Weerakkody (2020), penelitian Chang dan Chiu (2020) menemukan bahwa tingkat efikasi diri pada pengguna akan berpengaruh terhadap niat lanjutan pengguna. Sehingga meningkatnya efikasi diri pada situs web SiBakul Jogja akan meningkatkan niat lanjutan dalam menggunakan situs web SiBakul Jogja.

Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel efikasi diri memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna memiliki efikasi diri yang sangat tinggi dalam menggunakan situs web SiBakul Jogja. Sehingga terbukti, bahwa niat lanjutan dalam menggunakan SiBakul Jogja dipengaruhi oleh efikasi diri pada situs web SiBakul Jogja.

**Tabel 4. 30**

**Rangkuman Hipotesis dan Pembahasan**

<b>Hipotesis</b>	<b>Hasil Hipotesis</b>	<b>Keterangan</b>
<b>H1</b>	<b>DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apabila pengguna merasa situs web SiBakul Jogja mudah diakses pada berbagai peramban dan kapanpun saat membutuhkannya, halaman situs web serta formulir yang tertampil dengan cepat dan tidak mudah <i>error</i>, dan memiliki layanan tepat waktu akan mempengaruhi harapan hasil pada situs web SiBakul Jogja.</li> <li>• Seluruh indikator pada variabel keandalan memiliki nilai yang masuk dalam kategori setuju. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai keandalan SiBakul Jogja namun dapat ditingkatkan performanya. Indikator nomor empat memiliki nilai paling tinggi.</li> <li>• Sehingga untuk meningkatkan harapan hasil pada situs web SiBakul Jogja, pemerintah dapat meningkatkan keandalannya.</li> </ul>
<b>H2</b>	<b>DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efisiensi SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Indikator nomor enam dan nomor dua pada variabel efisiensi memiliki nilai yang paling kecil yaitu 4,990 dan 4,938.</li> <li>● Pemerintah dapat meningkatkan menu pada situs web SiBakul Jogja agar tertata dengan baik dan memberikan informasi yang lebih <i>up to date</i> apabila berniat meningkatkan harapan hasil pada SiBakul Jogja.</li> </ul>
<b>H3</b>	<b>DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kepercayaan SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja.</li> <li>● Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel kepercayaan memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna memiliki kepercayaan yang sangat tinggi pada situs web SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai kepercayaan SiBakul Jogja.</li> </ul>
<b>H4</b>	<b>TIDAK DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dukungan warga pada SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja.</li> <li>● Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel dukungan warga memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna memiliki dukungan warga yang sangat tinggi pada situs web</li> </ul>

		<p>SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai dukungan warga pada SiBakul Jogja.</p>
<b>H5</b>	<b>DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Keandalan SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna diterima.</li> <li>● Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa indikator nomor enam dan nomor dua memiliki nilai yang paling kecil yaitu 4,938 dan 4,833. Maka pemerintah dapat meningkatkan kecepatan dalam menampilkan halaman situs web SiBakul Jogja dan memastikan situs web SiBakul Jogja tidak mudah error.</li> </ul>
<b>H6</b>	<b>DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Efisiensi SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SiBakul Jogja.</li> <li>● Seluruh indikator pada variabel efisiensi memiliki nilai diatas 4,32 dan dibawah 5,16 artinya pengguna setuju mengenai efisiensi SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai efisiensi SiBakul Jogja namun akan lebih baik apabila pemerintah dapat meningkatkannya.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa indikator nomor enam dan nomor dua memiliki nilai yang paling kecil yaitu 4,990 dan 4,938. Maka pemerintah dapat meningkatkan menu pada situs web SiBakul Jogja agar tertata dengan baik dan memberikan informasi yang lebih <i>up to date</i> apabila berniat meningkatkan kepuasan pengguna pada SiBakul Jogja.</li> </ul>
<b>H7</b>	<b>TIDAK DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepercayaan pada SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>• Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel kepercayaan memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna memiliki kepercayaan yang sangat tinggi pada situs web SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai kepercayaan SiBakul Jogja.</li> </ul>
<b>H8</b>	<b>DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dukungan warga pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil SiBakul Jogja.</li> <li>• Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel dukungan warga memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna merasa dukungan</li> </ul>

		warga yang diberikan sangat tinggi pada situs web SiBakul Jogja
<b>H9</b>	<b>DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harapan hasil pada SiBakul Jogja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SiBakul Jogja.</li> <li>• Pengguna tidak mempunyai masalah terhadap harapan hasil pada situs web SiBakul Jogja, dan pemerintah dapat meningkatkan kemampuan SiBakul Jogja dalam memberikan informasi yang lebih lengkap dan tepat waktu, serta membuat situs web SiBakul Jogja lebih mudah digunakan.</li> </ul>
<b>H10</b>	<b>TIDAK DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efikasi diri pada SiBakul Jogja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SiBakul Jogja.</li> <li>• Seluruh indikator pada variabel efikasi diri memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna mempunyai keyakinan sangat tinggi dalam menggunakan situs web SiBakul Jogja. Maka dapat disimpulkan, pengguna tidak mempunyai masalah mengenai efikasi dirinya. Sehingga terbukti, bahwa kepuasan pengguna SiBakul Jogja tidak dipengaruhi oleh efikasi diri pada pengguna situs web SiBakul Jogja.</li> </ul>
<b>H11</b>	<b>DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pengguna menjadi ukuran untuk keseluruhan proses ketika</li> </ul>

		mempertimbangkan keputusan untuk terus menggunakan layanan elektronik pemerintah.
<b>H12</b>	<b>DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harapan hasil pada situs web SiBakul Jogja mempengaruhi niat lanjutan pengguna pada situs web SiBakul Jogja.</li> <li>• Dua indikator yang mempunyai nilai paling kecil yaitu indikator nomor tujuh dan nomor empat. Sehingga pemerintah dapat meningkatkan harapan hasil pada situs web SiBakul Jogja dengan meningkatkan informasi yang diberikan pada pengguna dengan lebih lengkap dan tepat waktu serta membuat situs web SiBakul Jogja lebih mudah dipakai.</li> </ul>
<b>H13</b>	<b>DIDUKUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatnya efikasi diri pada situs web SiBakul Jogja akan meningkatkan niat lanjutan dalam menggunakan situs web SiBakul Jogja.</li> <li>• Seluruh indikator pada variabel efikasi diri memiliki nilai diatas 5,16 yang artinya pengguna memiliki efikasi diri yang sangat tinggi dalam menggunakan situs web SiBakul Jogja.</li> </ul>

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan proses pengujian dan analisis data yang telah dilaksanakan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Pengujian hipotesis pada penelitian ini membuktikan bahwa keandalan pada situs web SiBakul Jogja berpengaruh terhadap harapan hasil dan kepuasan pengguna situs web SiBakul Jogja. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa nilai t-statistik keandalan terhadap harapan hasil lebih besar dibandingkan nilai t-statistik keandalan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga pengaruh keandalan terhadap harapan hasil lebih kuat dibandingkan dengan kepuasan pengguna.
2. Pengujian hipotesis pada penelitian ini membuktikan bahwa efisiensi pada situs web SiBakul Jogja berpengaruh terhadap harapan hasil dan kepuasan pengguna situs web SiBakul Jogja. Pada penelitian ini ditemukan bahwa nilai t-statistik efisiensi terhadap harapan hasil lebih besar dibandingkan nilai t-statistik efisiensi terhadap kepuasan pengguna. Sehingga pengaruh efisiensi terhadap harapan hasil lebih kuat dibandingkan dengan kepuasan pengguna.
3. Pengujian hipotesis pada penelitian ini membuktikan bahwa kepercayaan pada situs web SiBakul Jogja berpengaruh terhadap harapan hasil namun tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna situs web SiBakul Jogja. Sehingga meskipun pengguna mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap situs web SiBakul Jogja, hal tersebut tidak mempengaruhi

kepuasan pengguna namun hal tersebut dapat meningkatkan harapan hasil pengguna.

4. Pengujian hipotesis pada penelitian ini membuktikan bahwa dukungan warga pada situs web SiBakul Jogja tidak berpengaruh terhadap harapan hasil dan namun berpengaruh terhadap kepuasan pengguna situs web SiBakul Jogja. Sehingga meskipun pemerintah telah memberikan dukungan pada warga secara maksimal, hal tersebut tidak mempengaruhi harapan hasil namun meningkatkan kepuasan pengguna.
5. Harapan hasil pada pengguna situs web SiBakul Jogja hanya dipengaruhi oleh keandalan, efisiensi, dan kepercayaan pengguna pada SiBakul Jogja. Selanjutnya, harapan hasil berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan niat lanjutan. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa nilai t-statistik harapan hasil terhadap niat lanjutan lebih besar dibandingkan nilai t-statistik harapan hasil terhadap kepuasan pengguna. Sehingga pengaruh harapan hasil terhadap niat lanjutan lebih kuat dibandingkan dengan kepuasan pengguna.
6. Efikasi diri tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna situs web SiBakul Jogja namun berpengaruh terhadap niat lanjutan. Sehingga meskipun pengguna mempunyai efikasi diri yang tinggi terhadap situs web SiBakul Jogja, hal tersebut tidak mempengaruhi kepuasan pengguna namun hal tersebut dapat meningkatkan niat pengguna untuk melanjutkan menggunakan situs web SiBakul Jogja.
7. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh keandalan, efisiensi, dukungan warga, dan harapan hasil. Harapan hasil memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat lanjutan. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa nilai t-statistik harapan hasil terhadap niat lanjutan lebih besar dibandingkan nilai t-statistik kepuasan pengguna terhadap niat lanjutan.

Sehingga pengaruh harapan hasil terhadap niat lanjutan lebih kuat dibandingkan pengaruh kepuasan pengguna terhadap niat lanjutan.

## **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan dan kesulitan yang ditemukan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yang diharapkan dapat diperbaiki oleh peneliti selanjutnya. Berikut adalah keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan:

1. Metode pengumpulan data responden menggunakan metode survey melalui kuesioner online yang dilakukan dengan melakukan pengisian secara langsung oleh responden. Metode tersebut memiliki kelemahan yaitu terdapat responden yang tidak serius atau tidak jujur dan tidak dapat dikontrol dalam proses pengisian kuesioner.
2. Pada penelitian ini hanya menunjukkan hasil analisa pada objek penelitian yang terbatas pada pelaku UMKM DIY yang sudah pernah mengakses situs web SiBakul Jogja dan merupakan anggota *markethub* SiBakul Jogja. Sehingga dapat dimungkinkan adanya hasil dan kesimpulan yang berbeda apabila objek penelitian dilakukan pada pelaku UMKM DIY yang bukan merupakan anggota *markethub* SiBakul Jogja.

## **5.3. Implikasi Penelitian**

Melalui penelitian ini, berikut implikasi penelitian pada pihak – pihak yang terlibat, yaitu:

1. Bagi pengguna situs web SiBakul Jogja diharapkan untuk terus melanjutkan dalam menggunakan situs web SiBakul Jogja karena kualitas dalam *e-government* tersebut sangat baik. Selain dapat memenuhi kebutuhan pelaku

UMKM DIY, SiBakul Jogja juga meningkatkan kemampuan pelaku UMKM DIY dalam berwirausaha.

2. Bagi pemerintah, situs web SiBakul Jogja dalam penerapannya sudah baik, dan diharapkan dapat meningkatkan keandalan dan efisiensi pada situs web SiBakul Jogja. Hal tersebut akan meningkatkan harapan hasil dan kepuasan pada pengguna, sehingga pengguna berniat untuk terus melanjutkan menggunakan situs web SiBakul Jogja bahkan menyarankan pelaku UMKM DIY lain untuk ikut menggunakan SiBakul Jogja.

#### **5.4. Saran**

Berdasarkan hasil, kesimpulan, dan keterbatasan dalam penelitian ini, untuk pengembangan studi dengan topik yang sama atau relevan selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya. Dengan mempertimbangkan keterbatasan penelitian ini, maka diajukan saran sebagai berikut:

1. Penelitian di masa yang akan datang diharapkan mempunyai waktu dan kesempatan yang lebih luas dalam melakukan penelitian sehingga dapat mengumpulkan data dengan metode gabungan yaitu mengumpulkan data dari kuesioner (kuantitatif) dan melalui wawancara (kualitatif).
2. Penelitian di masa yang akan datang diharapkan agar dapat melakukan penelitian pengguna situs web SiBakul Jogja yang bukan merupakan anggota *markethub* SiBakul Jogja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E GOVQUAL. *Profit*, 15(01), 104–111.  
<https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Agourram, H., Alvarez, J., Sénécal, S., Lachize, S., Gagné, J., & Léger, P.-M. (2019). The relationship between technology self-efficacy beliefs and user satisfaction – user experience perspective. In *Lecture Notes in Computer Science* (pp. 389–397). Cham: Springer International Publishing. Retrieved from [http://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-22636-7\\_29](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-22636-7_29)
- Alalwan, A. A. (2020). Mobile food ordering apps: An empirical study of the factors affecting customer e-satisfaction and continued intention to reuse. *International Journal of Information Management*, 50(2), 28–44.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.04.008>
- Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R., & Sinclair, J. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, 102, 67–86.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004>
- Ali, H. (2018). Measurement of e-services quality: An empirical study of University of Bahrain. *Education and Information Technologies*, 24(3), 1907–1924.  
<https://doi.org/10.1007/s10639-018-9775-6>

- Al-Kaseasbeh, H. M., Harada, Y., & Naiemah, U. (2019). E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study. *International Journal of Research and Review*, 6(12), 50–60.
- Almarashdeh, I. (2020). The effect of recovery satisfaction on citizens loyalty perception: A case study of mobile government services. *International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE)*, 10(4), 4279.  
<https://doi.org/10.11591/ijece.v10i4.pp4279-4295>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101485.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Au, N., & Cheng, T. C. E. (2012). The formation of employee satisfaction with airline information systems. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 29(4), 335–351.  
<https://doi.org/10.1080/10548408.2012.674875>
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Pearson.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The exercise of control*. Macmillan.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Carillo, K. D. (2010). Social cognitive theory in IS research – literature review, criticism, and research agenda. In *Information Systems, Technology and Management* (pp. 20–31). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. Retrieved from [http://dx.doi.org/10.1007/978-3-642-12035-0\\_4](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-642-12035-0_4)
- Chang, C.-C., Liang, C., & Chiu, Y.-C. (2020). Direct or indirect effects from “perceived characteristic of innovation” to “intention to pay”: Mediation of continuance intention to use e-learning. *Journal of Computers in Education*, 7(4), 511–530.  
<https://doi.org/10.1007/s40692-020-00165-6>
- Chomeya, R. (2010). Quality of psychology test between Likert scale 5 and 6 points. *Journal of Social Sciences*, 6(3), 399–403. <https://doi.org/10.3844/jssp.2010.399.403>

- Cigdem, H., & Ozturk, M. (2016). Factors affecting students' behavioral intention to use LMS at a Turkish post-secondary vocational school. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 17(3).  
<https://doi.org/10.19173/irrodl.v17i3.2253>
- Cohen, J. (1990). Things I have learned (so far). *American Psychologist*, 45(12), 1304–1312.  
<https://doi.org/10.1037/0003-066x.45.12.1304>
- Compeau, D., Higgins, C. A., & Huff, S. (1999). Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: A longitudinal study. *MIS Quarterly*, 23(2), 145.  
<https://doi.org/10.2307/249749>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Singapore: Sage Publication.
- Cronbach, Lee J. (1950). Further evidence on response sets and test design. *Educational and Psychological Measurement*, 10(1), 3–31.  
<https://doi.org/10.1177/001316445001000101>
- Dada, D. (2006). The Failure of E-Government in Developing Countries: A Literature Review. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 26(1), 1–10. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2006.tb00176.x>
- Dai, H. M., Teo, T., & Rappa, N. A. (2020). Understanding continuance intention among MOOC participants: The role of habit and MOOC performance. *Computers in Human Behavior*, 112, 106455. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106455>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, T. R. V., & Luthans, F. (1980). A social learning approach to organizational behavior. *The Academy of Management Review*, 5(2), 281. <https://doi.org/10.2307/257438>
- Diamantopoulos, A., Sarstedt, M., Fuchs, C., Wilczynski, P., & Kaiser, S. (2012). Guidelines for choosing between multi-item and single-item scales for construct measurement: A predictive validity perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 434–449. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0300-3>

- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Ein-Dor, P., & Segev, E. (1978). Organizational context and the success of management information systems. *Management Science*, 24(10), 1064–1077. <https://doi.org/10.2307/2630560>
- Emzir. (2017). *Metodologi penelitian pendidikan : Kuantitatif & kualitatif* (10th ed.). Depok: Rajawali Press.
- F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/ebr-10-2013-0128>
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen* (5th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodhue, Lewis, & Thompson. (2012). Does PLS have advantages for small sample size or non-normal data? *MIS Quarterly*, 36(3), 981. <https://doi.org/10.2307/41703490>
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/mtp1069-6679190202>
- Hammouri, Q., & Abu-Shanab, E. (2018). Exploring factors affecting users' satisfaction toward e-learning systems. *International Journal of Information and Communication Technology Education*, 14(1), 44–57. <https://doi.org/10.4018/ijicte.2018010104>
- Hardani, H., Ustiawaty, J., Andriani, H., & Utami, E. fatmi. (2020, March 1). Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Retrieved from CV. Pustaka Ilmu Group website: [https://www.researchgate.net/publication/340021548\\_Buku\\_Metode\\_Penelitian\\_Kualitatif\\_Kuantitatif](https://www.researchgate.net/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif)
- Heeks, R. (2003). Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced? *SSRN Electronic Journal*, (14), 1–17. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3540052>

- Hidayat, D., & Rifai, H. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensi Adopsi Teknologi Informasi pada Industri Kreatif di Sumatera Barat. *AMAR (Andalas Management Review)*, 4(1), 56–81. <https://doi.org/10.25077/amar.4.1.56-81.2020>
- Humas DIY. (2021, November 9). SiBakul Jogja Raih Top 45 Inovasi Publik, Berdayakan UKM Semakin Naik Kelas - Berita. Retrieved October 25, 2021, from Portal Pemda DIY website: <https://jogjaprov.go.id/berita/detail/9722-sibakul-jogja-raih-top-45-inovasi-publik-berdayakan-ukm-semakin-naik-kelas>
- Hung, W. H., Chang, L. M., Yen, D. C., Ho, C. T., & Chiang, M. C. (2011). ERP Success in the SMEs: The Perspectives of Service Quality and Social Cognitive Theory . *Asia Pacific Management Review*, 16(4), 503–519.
- Indrajit, R. E. (2005). *Electronic Government in Action*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2003). E-government around the world: Lessons, challenges, and future directions. *Government Information Quarterly*, 20(4), 389–394. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2003.08.001>
- Kalbu, K. K. S. Y. I. (2020, June 22). SiBakul Jogja Free Ongkir, Gerakan Menghidupkan Ekonomi Bakulan UMKM ala Yogyakarta. Retrieved June 29, 2021, from Advertorial website: <https://adv.kompas.id/baca/sibakul-jogja-free-ongkir-gerakan-menghidupkan-ekonomi-bakulan-umkm-ala-yogyakarta/>
- Kerlinger, F. N. (2014). *Asas-Asas Penelitian Behavioral* (12th ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Khoirunnida, Hidayanto, A. N., Purwandari, B., Kartika, D., & Kosandi, M. (2017). Factors influencing citizen's intention to participate electronically: The perspectives of social cognitive theory and e-government service quality. *2017 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACISIS)*. IEEE. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1109/icacsis.2017.8355028>

- Kock, N., & Hadaya, P. (2016). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227–261. <https://doi.org/10.1111/isj.12131>
- Kumar, R., Kumar, R., Sachan, A., & Gupta, P. (2020). An examination of the e-government service value chain. *Information Technology & People*, 34(3), 889–911. <https://doi.org/10.1108/itp-09-2018-0438>
- Lin, X. (2019). Factors influencing the Chinese consumers' usage intention of Korean mobile payment. *Proceedings of the 2019 3rd International Conference on E-Commerce, E-Business and E-Government - ICEEG 2019*. New York, New York, USA: ACM Press. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1145/3340017.3340026>
- Locke, E. A., Motowidlo, S. J., & Bobko, P. (1986). Using self-efficacy theory to resolve the conflict between goal-setting theory and expectancy theory in organizational behavior and industrial/organizational psychology. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 328–338. <https://doi.org/10.1521/jscp.1986.4.3.328>
- Loiacono, E. T. (2000). *WebQual: A web site quality instrument*. Ann Arbor, Michigan: UMI.
- Majid, S. A., Rahman, Adnyana, Thamrin, H. M., & Pahala, Y. (2019). The Implementation of E-Government Service Quality “Inaportnet” At Tanjung Priok Port Authority Jakarta. *International Journal of Research in Business, Economics and Management*, 3(2), 121–131.
- Mali, M. G. (2021). Efektivitas Upaya Pemberdayaan dan Perlindungan Industri Kreatif, Koperasi, dan Usaha Kecil di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 5(1), 15–32. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i1.3849>
- Malik, B. H., Shuqin, C., Shuqin, C., Mastoi, A. G., Mastoi, A. G., Gul, N., ... Gul, H. (2016). Evaluating Citizen e-Satisfaction from e-Government Services: A Case of Pakistan. *European Scientific Journal, ESJ*, 12(5), 346. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n5p346>

- Margono, S. (2005). *Metodologi penelitian pendidikan : komponen MKDK* (9th ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian* (10th ed.; R. Siskumbang, Ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nitzl, C., Roldan, J. L., & Cepeda, G. (2016). Mediation analysis in partial least squares path modeling. *Industrial Management & Data Systems*, *116*(9), 1849–1864.  
<https://doi.org/10.1108/imds-07-2015-0302>
- Ntaliani, M., & Costopoulou, C. (2017). E-Government for lowering administrative burden: An empirical research on European rural businesses. *International Journal of Public Administration*, *41*(9), 700–711. <https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1296865>
- Nurdyastuti, T., & Sari, C. T. (2020). Penerimaan terhadap fintech layanan payment platform pada pelaku umkm wanita. *URNAL CAPITAL: Kebijakan Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, *2*(1), 104–113.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, *17*(4), 460–469.  
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, *57*(3), 25–47.
- Panayiotou, N. A., & Stavrou, V. P. (2021). Government to business e-services – A systematic literature review. *Government Information Quarterly*, *38*(2), 101576.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101576>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, *29*(1), 98–109.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41.  
<https://doi.org/10.2307/1251430>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://doi.org/10.1037/t09264-000>
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Pertiwi, A. I., & Darumurti, A. (2021). Collaborative Governance in Empowering Micro, Small, and Medium Enterprises through SiBakul Jogja Free-Ongkir during Covid-19. *Urnal Studi Sosial Dan Politik*, 5(1), 49–65. <https://doi.org/https://doi.org/10.19109/jssp.v5i1.7880>
- Pinem, A. A., Immanuella, I. M., Hidayanto, A. N., Phusavat, K., & Meyliana, M. (2018). Trust and its impact towards continuance of use in government-to-business online service. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(3/4), 265–285. <https://doi.org/10.1108/tg-02-2018-0008>
- Puthur, J. K., George, A. P., & Mahadevan, L. (2020). Understanding citizen's continuance intention to use e-government services: The case of the Indian railway e-ticket booking site. *International Journal of Business Information Systems*, 34(2), 183. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2020.108343>
- Rahi, S., Othman Mansour, M. M., Alghizzawi, M., & Alnaser, F. M. (2019). Integration of UTAUT model in internet banking adoption context. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 13(3), 411–435. <https://doi.org/10.1108/jrim-02-2018-0032>
- Rahman, Mohd. K. B. A., Othman, A. K., & Amrin, N. (2017). The Effects of e-Service Quality on Users' Satisfaction: A Case of e-Filing at LHDN. In *Proceedings of the 2nd Advances in Business Research International Conference* (pp. 87–98). Singapore: Springer Singapore. Retrieved from [http://dx.doi.org/10.1007/978-981-10-6053-3\\_9](http://dx.doi.org/10.1007/978-981-10-6053-3_9)
- Razak, F. Z. A., Mokhtar, A. E., Rahman, A. A., & Abidin, M. Z. Z. (2021). Exploring the relationship between system quality and continuance intention to use e-campus: The mediating effect of satisfaction. *Journal of Physics: Conference Series*, 1793(1), 012010. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1793/1/012010>

- Sabani, A., Deng, Hepu, & Thai, V. (2019). Evaluating the Development of E-Government in Indonesia. *In Proceedings of the 2nd International Conference on Software Engineering and Information Management (ICSIM 2019)*, 254–258.  
<https://doi.org/doi.org/10.1145/3305160.3305191>
- Saputra, R. A., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(5), 1794–1802.
- Sari, N. P. (2020, October 9). Hasil Survei PBB, “e-government” Indonesia Naik Peringkat. Retrieved June 29, 2021, from Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi website: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat>
- Schunk, D. H., & DiBenedetto, M. K. (2020). Motivation and social cognitive theory. *Contemporary Educational Psychology*, 60, 101832.  
<https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2019.101832>
- Schunk, D. H., & Usher, E. L. (2019). Social cognitive theory and motivation. In R. M. Ryan (Ed.), *The Oxford Handbook of Human Motivation* (pp. 9–26). Oxford University Press. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190666453.013.2>
- Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1996). A partial test and development of delone and Mclean’s model of IS success. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1).  
<https://doi.org/10.3127/ajis.v4i1.379>
- Sekaran, U. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis* (6th ed.; R. Bougie, Ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Silaen, S. (2014). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis* (8th ed.). Bogor: In Media.

- Suaedi, F., & Wardianto, B. (2010). *Revitalisasi administrasi negara: Reformasi birokrasi dan e-governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjatmiko, T. (2021, March 14). Bebas Ongkir Sibakul Jogja, Wujud Nyata Keberpihakan Pemda DIY Kepada UMKM. Retrieved June 29, 2021, from KRJOGJA website: <https://www.krjogja.com/berita-lokal/diy/yogyakarta/bebas-ongkir-sibakul-jogja-awujud-nyata-keberpihakan-pemda-diy-kepada-umkm/2/>
- Susanto, T. D., & Aljoza, M. (2015). Individual Acceptance of e-Government Services in a Developing Country: Dimensions of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use and the Importance of Trust and Social Influence. *Procedia Computer Science*, 72, 622–629. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.171>
- Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia Manufacturing*, 22, 960–967. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.03.137>
- The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. (2003). *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- tomi. (2020, December 6). Pojok Sibakul Hadirkan GKR Hemas, Dinas Koperasi dan UKM DIY Komitmen Pulihkan UMKM. *KRJOGJA*. Retrieved from <https://www.krjogja.com/berita-lokal/diy/yogyakarta/pojok-sibakul-hadirkan-gkr-hemas-dinas-koperasi-dan-ukm-diy-komitmen-pulihkan-umkm/>
- Trizano-Hermosilla, I., & Alvarado, J. M. (2016). Best alternatives to Cronbach’s alpha reliability in realistic conditions: Congeneric and asymmetrical measurements. *Frontiers in Psychology*, 7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00769>
- Turner, D. P. (2020). Sampling methods in research design. *Headache: The Journal of Head and Face Pain*, 60(1), 8–12. <https://doi.org/10.1111/head.13707>
- Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Weltbank. (2020). *Achieving integrated government-to-business service delivery: A planning guide for reformers*. Washington: The World Bank Group.
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI E-FILING KANTOR

PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(2), 38. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v11i2.721>

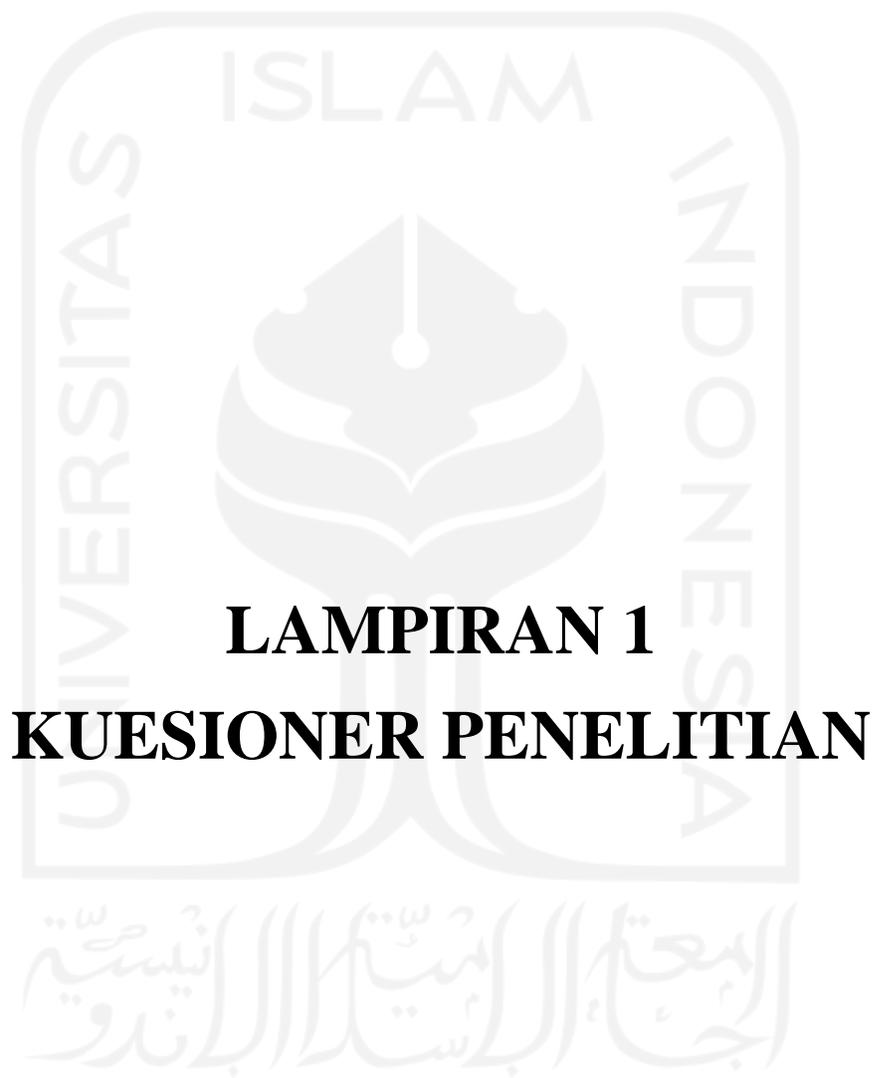
Widiyasari, R., & Achadiyah, B. N. (2019). Computer Anxiety, Computer Self-Efficacy dan Perceived Usefulness oleh Pelaku UMKM. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(3), 203–214. <https://doi.org/10.17977/um004v5i32019p203>

Winarni, E. W. (2018). *Teori dan Praktek Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D* (R. A. Kusumaningtyas, Ed.). Jakarta: Bumi Aksara.

Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2015). *E-Government: Strategy process instruments*. German: University of Administrative Sciences Speyer.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). *A conceptual framework for understanding e-service quality: Implications for future research and managerial practice* (Vol. 115). Cambridge, MA: Marketing Science Institute.



**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**

**KUESIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR**

**FAKTOR NIAT LANJUTAN DAN KEPUASAN PENGGUNA YAITU UMKM  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PADA WEB SIBAKUL DENGAN  
MODEL E-GOVQUAL DAN TEORI KOGNITIF SOSIAL**

---

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Responden yang terhormat, perkenalkan nama saya Fadila Putri Arfian, mahasiswi Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian mengenai "Analisis Niat Penggunaan Berkelanjutan dan Kepuasan Pengguna yaitu UMKM pada situs web SiBakul Jogja dengan Model E-GovQual dan Social Cognitive Theory". Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Oleh karena itu, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini. Data yang ditulis di dalam kuesioner ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan untuk kepentingan lain sehingga jawaban beserta identitas yang Bapak/Ibu berikan akan dijamin kerahasiaannya.

1. Adapun Kriteria responden sebagai berikut:
2. Pelaku UMKM di Daerah Istimewa Yogyakarta;
3. Sudah pernah mengakses situs web SiBakul Jogja;
4. Merupakan anggota markethub SiBakul Jogja.

Bantuan dari Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini akan sangat berarti bagi keberhasilan penelitian ini. Atas bantuan dan ketersediaan Bapak/Ibu dalam

mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Peneliti,

Fadila Putri Arfian

## BAGIAN I

Pertanyaan pada bagian ini berupa identitas dari responden. Berilah tanda (✓) atau mengisi isian kosong yang telah disediakan untuk menjawab pertanyaan.

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden (tidak wajib diisi):

.....

2. Usia:

.....

3. Jenis Kelamin:

Perempuan       Laki-Laki

4. Pendidikan Terakhir

SD      Sekolah       SMP

S1       S2

5. Nama Usaha (tidak wajib diisi):

.....

6. Posisi Anda saat ini pada UMKM terkait:

Pemilik Usaha       Karyawan/Bagian Pemasaran

7. Sektor Usaha:

Industri Pengolahan     Perdagangan     Transportasi

Ekonomi Kreatif     Pertanian

8. Apabila pada pertanyaan di atas Anda menjawab sektor Ekonomi Kreatif,

maka Anda berada di sektor  Kuliner     Kerajinan     Fashion

Desain     Fotografi

9. Berapa lama usaha tersebut telah berjalan?

< 1 tahun     1-3 tahun     4-5 tahun

6-10 tahun     >10 tahun

10. Berapa Skala Usaha (Omset) dalam kurun waktu satu tahun?

< Rp 300.000.000

Rp 300.000.000 — Rp 2.500.000.000

Rp 2.500.000.000 — Rp 50.000.000.000

11. Berapa jumlah karyawan pada perusahaan?

.....

12. Apakah Anda memiliki pengalaman mengakses situs web SiBakul

Jogja?

Ya     Tidak

13. Seberapa sering Anda mengakses situs web Sibakul Jogja dalam satu bulan terakhir?

Tidak pernah

1 kali dalam sebulan

1 kali dalam seminggu

lebih dari 1 kali dalam seminggu

## **BAGIAN II**

Pertanyaan pada bagian ini merupakan dasar pengukuran dalam penelitian.

### **E-GovQual**

Pengukuran pada penelitian menggunakan model E-GovQual yang terdiri dari: Keandalan (Reliability); Efisiensi (Efficiency); Kepercayaan (Trust); dan Citizen Support (Dukungan Warga)

Petunjuk Pengisian:

Responden cukup mengisi atau memberikan tanda Check List (√) pada salah satu alternatif pilihan jawaban yang tersedia yang dianggap sesuai dengan keadaan yang ada. Setiap pertanyaan terdapat 6 pilihan nilai/ skor jawaban.

Adapun keterangan jawaban sebagai berikut:

Skor 1: Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2: Tidak Setuju (TS)

Skor 3: Agak Tidak Setuju (ATS)

Skor 4: Agak Setuju (AS)

Skor 5: Setuju (S)

Skor 6: Sangat Setuju (SS)

## 1. Keandalan

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran					
		STS	TS	ATS	AS	S	S S
1	Situs web SiBakul Jogja tersedia dan dapat diakses kapanpun saat membutuhkannya.						
2	Halaman situs web SiBakul Jogja dapat tertampil dengan cepat.						
3	Formulir pada situs web SiBakul Jogja ini dapat diunduh dengan cepat.						
4	Layanan pada situs web SiBakul Jogja sudah tepat waktu.						
5	Situs web SiBakul Jogja bekerja dengan baik pada peramban (web browser) apapun.						
6	Situs web SiBakul Jogja tidak mudah mengalami kerusakan/error.						

## 2. Efisiensi

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran					
		STS	TS	ATS	AS	S	S S
1	Struktur situs web SiBakul Jogja jelas dan mudah diikuti.						
2	Menu pada situs web SiBakul Jogja tertata dengan baik.						
3	Situs web SiBakul Jogja ini disesuaikan dengan kebutuhan UMKM.						
4	Informasi yang ditampilkan di situs web SiBakul Jogja cukup rinci.						
5	Mesin Pencari pada situs web SiBakul Jogja efektif untuk membantu pencarian pengguna.						
6	Informasi tentang petunjuk pengisian formulir di situs web SiBakul Jogja ini sudah cukup.						

7	Situs web SiBakul Jogja memberikan informasi yang bersifat mutakhir (up to date).						
---	-----------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

### 3. Kepercayaan

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran					
		STS	TS	ATS	AS	S	S S
1	Perolehan username dan password di situs web SiBakul Jogja ini aman.						
2	Autentifikasi pada situs web SiBakul Jogja ini hanya menggunakan data yang memang diperlukan.						
3	Data yang diberikan pengguna pada situs web SiBakul ini diarsipkan dengan aman.						
4	Data yang diberikan pengguna pada situs web SiBakul Jogja ini digunakan hanya untuk alasan yang diajukan.						

### 4. Dukungan Warga

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran					
		STS	TS	ATS	AS	S	S S
1	Pengguna mendapatkan bantuan yang tulus dari <i>Help-Desk</i> SiBakul Jogja dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.						
2	Pengguna mendapatkan balasan secepatnya dari <i>Help-Desk</i> SiBakul Jogja mengenai masukan atau pertanyaan yang diajukan.						
3	Pengguna merasa <i>Help-Desk</i> SiBakul Jogja memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan.						
4	Pengguna memiliki kepercayaan dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan <i>Help-Desk</i> SiBakul Jogja.						

### 5. Harapan Hasil

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran					
		STS	TS	ATS	AS	S	S S
1	Situs web ini memberikan layanan yang berharga bagi pelaku UMKM.						
2	Menggunakan situs web SiBakul Jogja meningkatkan peluang UMKM untuk berkembang.						
3	Menggunakan situs web SiBakul Jogja meningkatkan produktivitas UMKM.						
4	Jika saya menggunakan situs web SiBakul Jogja, saya akan mengumpulkan informasi yang lebih lengkap dan tepat waktu, dibandingkan dengan sistem tradisional.						
5	Jika saya menggunakan situs web SiBakul Jogja, saya akan menghabiskan lebih sedikit waktu, dibandingkan dengan sistem tradisional.						
6	Jika saya menggunakan situs web SiBakul Jogja, saya akan menghabiskan lebih sedikit uang, dibandingkan dengan sistem tradisional.						
7	Situs web SiBakul Jogja mudah digunakan.						

## 6. Efikasi Diri

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran					
		STS	TS	ATS	AS	S	S S
1	Saya yakin dengan kemampuan saya untuk mengakses situs web SiBakul Jogja						
2	Saya dapat menggunakan situs web SiBakul Jogja meskipun belum pernah menggunakan layanan e-government tersebut sebelumnya.						
3	Saya dapat menggunakan situs web SiBakul Jogja meskipun tidak ada orang di sekitar saya yang membimbing saya.						

## 7. Kepuasan Pengguna

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran					
		STS	TS	ATS	AS	S	S S
1	Situs web SiBakul Jogja dapat memenuhi harapan user/pengguna sebagai pelaku UMKM.						
2	Pengalaman yang sangat menyenangkan menggunakan situs web SiBakul Jogja.						
3	Secara keseluruhan, saya puas menggunakan situs web SiBakul Jogja.						
4	Saya puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait kecepatan dan daya tanggapnya.						
5	Saya puas dengan situs web SiBakul Jogja terkait dengan kemudahan penggunaannya.						
6	Saya puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait keamanan dan privasi yang diberikan.						
7	Saya puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait dukungan yang diberikan pada pengguna apabila terjadi masalah yang berkaitan dengan situs web SiBakul Jogja.						
8	Saya puas dengan layanan situs web SiBakul Jogja terkait keandalannya.						

## 8. Niat Lanjutan

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran					
		STS	TS	ATS	AS	S	S S
1	Saya berencana untuk terus menggunakan situs web SiBakul Jogja di masa mendatang.						
2	Saya akan secara teratur menggunakan situs web SiBakul Jogja di masa mendatang.						

3	Saya akan merekomendasikan pada pelaku UMKM lainnya untuk mengakses situs web SiBakul Jogja.						
---	----------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--



**Outer Loadings**

	CI	Cs	Ef	Oe	Rl	SAT	Se	Tr
CI1	0,84							
CI2	0,81							
CI3	0,78							
Cs1		0,77						
Cs2		0,82						
Cs3		0,77						
Cs4		0,88						
Ef1			0,76					
Ef2			0,80					
Ef4			0,80					
Ef5			0,76					
Ef6			0,79					

<b>Ef7</b>			<b>0,7 9</b>				
<b>Oe 2</b>				<b>0,7 9</b>			
<b>Oe 3</b>				<b>0,7 8</b>			
<b>Oe 4</b>				<b>0,8 4</b>			
<b>Oe 5</b>				<b>0,7 8</b>			
<b>Oe 7</b>				<b>0,8 3</b>			
<b>Rl2</b>					<b>0,8 0</b>		
<b>Rl4</b>					<b>0,7 7</b>		
<b>Rl5</b>					<b>0,7 7</b>		
<b>Rl6</b>					<b>0,7 7</b>		
<b>Sat 1</b>						<b>0,8 6</b>	
<b>Sat 2</b>						<b>0,8 9</b>	
<b>Sat 3</b>						<b>0,8 6</b>	
<b>Se1</b>							<b>0,7 7</b>
<b>Se2</b>							<b>0,8 4</b>
<b>Se3</b>							<b>0,7 9</b>
<b>Tr1</b>							<b>0,7 9</b>
<b>Tr2</b>							<b>0,8 2</b>
<b>Tr3</b>							<b>0,8 5</b>
<b>Tr4</b>							<b>0,8 2</b>

### Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
CI	0,74	0,75	0,85	0,66
Cs	0,83	0,84	0,88	0,66
Ef	0,88	0,88	0,91	0,62
Oe	0,86	0,86	0,90	0,64
RI	0,78	0,78	0,86	0,60
SAT	0,84	0,84	0,90	0,76
Se	0,72	0,72	0,84	0,64
Tr	0,84	0,85	0,89	0,68

### Discriminant Validity

#### Fornell-Larcker Criterion

	CI	Cs	Ef	Oe	RI	SAT	Se	Tr
CI	0,81							
Cs	0,58	0,81						
Ef	0,59	0,60	0,78					
Oe	0,71	0,65	0,71	0,80				
RI	0,65	0,56	0,78	0,70	0,78			
SAT	0,70	0,65	0,72	0,76	0,71	0,87		
Se	0,58	0,60	0,47	0,66	0,52	0,57	0,80	
Tr	0,48	0,67	0,55	0,66	0,48	0,51	0,52	0,82

### Cross-Loading

	CI	Cs	Ef	Oe	RI	SAT	Se	Tr
CI1	0,84	0,48	0,51	0,62	0,56	0,61	0,46	0,38
CI2	0,81	0,47	0,46	0,55	0,54	0,59	0,48	0,37
CI3	0,78	0,45	0,48	0,55	0,47	0,49	0,47	0,42
Cs1	0,50	0,77	0,40	0,50	0,41	0,49	0,43	0,49

Cs2	0,44	0,82	0,52	0,50	0,50	0,55	0,47	0,52
Cs3	0,42	0,77	0,42	0,46	0,39	0,44	0,45	0,55
Cs4	0,52	0,88	0,56	0,62	0,49	0,61	0,57	0,62
Ef1	0,46	0,51	0,76	0,56	0,64	0,59	0,43	0,44
Ef2	0,49	0,51	0,80	0,60	0,67	0,57	0,42	0,42
Ef4	0,47	0,40	0,80	0,58	0,59	0,59	0,33	0,43
Ef5	0,45	0,44	0,76	0,57	0,58	0,54	0,31	0,44
Ef6	0,47	0,50	0,79	0,51	0,62	0,52	0,32	0,47
Ef7	0,45	0,44	0,79	0,53	0,57	0,58	0,39	0,38
Oe2	0,62	0,59	0,54	0,79	0,52	0,58	0,54	0,64
Oe3	0,58	0,50	0,56	0,78	0,55	0,62	0,55	0,49
Oe4	0,59	0,48	0,57	0,84	0,56	0,65	0,53	0,45
Oe5	0,49	0,49	0,60	0,78	0,56	0,59	0,50	0,50
Oe7	0,57	0,53	0,59	0,83	0,61	0,63	0,52	0,55
RI2	0,45	0,39	0,63	0,52	0,80	0,53	0,33	0,34
RI4	0,49	0,47	0,61	0,53	0,77	0,50	0,29	0,38
RI5	0,55	0,49	0,59	0,56	0,77	0,59	0,48	0,50
RI6	0,51	0,38	0,59	0,55	0,77	0,59	0,48	0,28
Sat1	0,57	0,55	0,61	0,67	0,62	0,86	0,49	0,45
Sat2	0,66	0,62	0,67	0,72	0,64	0,89	0,50	0,48
Sat3	0,58	0,52	0,60	0,61	0,59	0,86	0,51	0,39
Se1	0,46	0,55	0,42	0,55	0,47	0,43	0,77	0,51
Se2	0,49	0,49	0,45	0,54	0,44	0,47	0,84	0,43
Se3	0,43	0,41	0,25	0,50	0,33	0,47	0,79	0,31
Tr1	0,33	0,52	0,37	0,49	0,36	0,34	0,40	0,79
Tr2	0,43	0,55	0,53	0,58	0,41	0,42	0,45	0,82
Tr3	0,44	0,58	0,48	0,58	0,45	0,49	0,42	0,85
Tr4	0,35	0,57	0,40	0,49	0,36	0,39	0,42	0,82

### R-Square

	R Square	R Square Adjusted
CI	0,57	0,57
Oe	0,66	0,65
SAT	0,69	0,69

### Predictive Relevance

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
CI	627,00	398,07	0,37
Oe	1045,00	621,14	0,41
SAT	627,00	307,40	0,51

### Path-Coefficient

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Cs -> Oe	0,153	1,845	<b>0,066</b>
Cs -> SAT	0,225	2,332	<b>0,020</b>
Ef -> Oe	0,243	3,266	<b>0,001</b>
Ef -> SAT	0,211	2,016	<b>0,044</b>
Oe -> CI	0,349	5,194	<b>0,000</b>
Oe -> SAT	0,392	4,028	<b>0,000</b>
RI -> Oe	0,288	4,184	<b>0,000</b>
RI -> SAT	0,189	2,591	<b>0,010</b>
SAT -> CI	0,345	4,798	<b>0,000</b>
Se -> CI	0,188	2,124	<b>0,034</b>
Se -> SAT	0,055	0,754	<b>0,451</b>
Tr -> Oe	0,281	3,072	<b>0,002</b>
Tr -> SAT	-0,139	1,792	<b>0,074</b>