

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, karena penelitian ini diperlukan untuk mengumpulkan data yang dapat diukur secara numerik mengenai variabel-variabel yang terkait dengan keberhasilan sistem *e-Procurement*. Menurut Machali (2021), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dalam proses pelaksanaan penelitiannya banyak menggunakan angka-angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran, sampai pada hasil atau penarikan kesimpulan. Dengan penelitian kuantitatif, memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang kemudian data tersebut akan dilakukan analisis statistik terperinci terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem *e-Procurement* PT Trakindo Utama berdasarkan model analisis keberhasilan sistem yang digunakan yaitu model DeLone & McLean, serta dapat mengukur dampaknya dan menarik kesimpulan secara objektif. Model DeLone & McLean memiliki 6 variabel yang digunakan dalam analisis keberhasilan sistem informasi yaitu, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih.

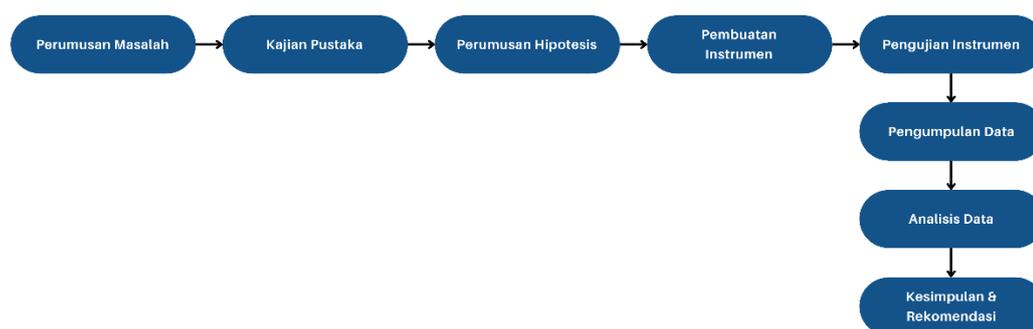
3.2 Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Nasution (2009) desain penelitian adalah rencana mengenai cara mengumpulkan dan analisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan penelitian. Desain penelitian kuantitatif yang digunakan untuk penelitian ini adalah survei secara *online*. Desain penelitian survei adalah prosedur penelitian yang memberikan deskripsi kuantitatif atau numerik tentang tren, sikap, atau pendapat dari suatu populasi dengan mempelajari sampel dari populasi tersebut, kemudian dari hasil sampel tersebut, peneliti menggeneralisasi atau menarik kesimpulan untuk populasi secara keseluruhan (Creswell, 2014).

Pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei ini akan menghasilkan kesimpulan dari permasalahan penelitian yang memerlukan pengukuran terhadap variabel-variabel dari objek yang diteliti. Desain penelitian survei ini menyasar kepada responden yang menggunakan *e-Procurement* PT Trakindo Utama.

3.3 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang digunakan berdasarkan proses penelitian kuantitatif. Berikut ini alur dari prosedur penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini:



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian Kuantitatif

Berikut ini penjabaran dari prosedur penelitian kuantitatif yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Perumusan Masalah

Merumuskan dan mendefinisikan masalah sesuai dengan acuan teori yang telah diketahui sebelumnya. Masalah harus sudah didukung oleh fakta empiris berdasarkan kajian dari literatur yang relevan.

2. Kajian Pustaka

Pada tahap ini peneliti harus melakukan kajian teori atau studi literatur terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Tahapan ini merupakan tahapan untuk mencari acuan teori. Adanya penguasaan teori dengan mengkaji berbagai literatur relevan merupakan langkah selanjutnya dalam melakukan penelitian kuantitatif.

3. Perumusan Hipotesis

Hipotesis yang dirumuskan relevan dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Perumusan hipotesis dapat dilakukan dengan referensi teoritis atau mengkaji penelitian sebelumnya.

4. Pembuatan Instrumen Penelitian

Andi Salwa Diva, 2024

EVALUASI KEBERHASILAN E-PROCUREMENT PT TRAKINDO UTAMA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Pada tahap ini peneliti melakukan penyusunan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian. Penyusunan instrumen penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi instrumen penelitian dari penelitian terdahulu yang relevan.

5. Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai, sehingga dapat menghasilkan data yang akurat dan konsisten.

6. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mencari informasi yang diperlukan guna diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dalam pengumpulan data, peneliti perlu menentukan populasi dan sampel penelitian serta instrumen penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan adaptasi instrumen penelitian dari penelitian terdahulu yang relevan.

7. Analisis Data

Data yang telah terkumpul tersebut kemudian diolah dan dianalisis. Hal itu dilakukan dengan menggunakan alat uji statistik yang relevan dari tujuan penelitian.

8. Kesimpulan dan Rekomendasi

Data yang telah berhasil diolah dan dianalisis akan menghasilkan suatu kesimpulan. Melalui kesimpulan, rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan akan terjawab dan bisa dibuktikan kebenarannya. Dari kesimpulan yang diperoleh maka akan menghasilkan rekomendasi yang dapat diajukan peneliti terkait hal yang diteliti.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, dan digunakan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah populasi karyawan PT Trakindo Utama yang menggunakan sistem *e-Procurement* PT Trakindo Utama.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yakni rumus yang digunakan ketika jumlah populasi diketahui tetapi sikap populasi tidak diketahui. Peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5% untuk menentukan ukuran sampel yang akan diambil dari jumlah populasi.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

N = jumlah populasi

e = toleransi kesalahan yang diinginkan dalam persentase (dinyatakan dalam desimal)

Maka dapat disimpulkan, jumlah sampel minimal dari 5.000 populasi pengguna sistem *e-Procurement* PT Trakindo Utama yaitu sebesar 370,37 sampel, yang dibulatkan menjadi 370 sampel atau responden pengguna *e-Procurement* PT Trakindo Utama.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Penelitian ini akan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Perancangan instrumen penelitian untuk kuesioner ini disusun berdasarkan indikator dan referensi yang berasal dari penelitian terdahulu. Setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner nantinya bertujuan untuk mengetahui nilai dari *e-Procurement* PT Trakindo Utama yang diperoleh dari perspektif pengguna.

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Kode
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	<i>Accurate</i>	Saya merasa informasi yang ditampilkan oleh sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama akurat.	KI1
	<i>Completeness</i>	Saya merasa informasi yang ditampilkan oleh sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo	KI2

Andi Salwa Diva, 2024

EVALUASI KEBERHASILAN E-PROCUREMENT PT TRAKINDO UTAMA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Variabel	Indikator	Pernyataan	Kode
		Utama berguna dan sesuai tujuannya.	
	<i>Relevance</i>	Informasi yang disediakan oleh sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.	KI3
	<i>Format</i>	Informasi yang disediakan oleh sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama sudah jelas.	KI4
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	<i>Ease of use</i>	Saya merasa sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama mudah digunakan.	KS1
	<i>Flexibility</i>	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama.	KS2
	<i>Usability</i>	Saya merasa mudah untuk melakukan pekerjaan pada sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama.	KS3
	<i>Adaptability</i>	Saya merasa sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama memungkinkan saya dengan mudah menemukan informasi yang saya cari.	KS4
	<i>Integration</i>	Saya merasa sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama terstruktur dengan baik.	KS5
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	<i>Assurance</i>	Terdapat dukungan teknis yang memadai jika terjadi kendala pada sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama.	KL1
	<i>Reliability</i>	Sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama dapat diandalkan untuk memberikan informasi sesuai kebutuhan.	KL2
	<i>Format of output</i>	<i>Output</i> dari sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama sesuai dengan proses kerja.	KL3
	<i>Responsive</i>	Sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama tersedia setiap saat.	KL4
	<i>Empathy</i>	Sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama aman	KL5

Andi Salwa Diva, 2024

EVALUASI KEBERHASILAN E-PROCUREMENT PT TRAKINDO UTAMA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Variabel	Indikator	Pernyataan	Kode
		digunakan dan melindungi privasi.	
Penggunaan (Use)	<i>Information retrieval</i>	Saya merasa sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama berguna bagi saya.	P1
	<i>Frequency of use</i>	Saya akan menggunakan kembali sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama.	P2
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	<i>Repeat visit</i>	Saya merasa sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama itu menarik dan harus digunakan.	KP1
	<i>Expectation</i>	Sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama telah memenuhi kebutuhan pengguna.	KP2
	<i>Precise</i>	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan sistem <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama.	KP3
Manfaat Bersih (Net Benefit)	<i>Usefulness in work</i>	Saya merasa <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama dapat membantu keterbatasan pekerjaan berbasis kertas.	MB1
	<i>Speed of accomplishing task</i>	Saya merasa <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama menghemat waktu pekerjaan saya.	MB2
	<i>Effectiveness</i>	Saya merasa lebih mudah melakukan pekerjaan dengan menggunakan <i>e-Procurement</i> PT Trakindo Utama.	MB3

(Diadaptasi dari Rahma, 2023)

Berdasarkan instrumen penelitian di atas, variabel penelitian telah disesuaikan dengan dimensi atau faktor yang terdapat pada DeLone & McLean. Terdapat dua kelompok variabel dalam instrumen penelitian ini, berikut penjelasan dan pengelompokkannya:

1. Variabel bebas atau independen (*Independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain untuk menerangkan hubungan dengan fenomena yang diobservasi. Dimensi yang termasuk dalam variabel bebas adalah Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Sistem (*system quality*), dan Kualitas Layanan (*service quality*).

Andi Salwa Diva, 2024

EVALUASI KEBERHASILAN E-PROCUREMENT PT TRAKINDO UTAMA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

2. Variabel tergantung atau dependen (*Dependent variable*) adalah karakteristik penelitian yang menjelaskan, mengubah, atau mengganti variabel bebas. Dimensi yang termasuk dalam variabel ini adalah Penggunaan (*use*), Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*net benefit*).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). Penyebaran kuesioner atau angket penelitian ini dilakukan secara daring atau *online* dengan memanfaatkan *Google Form* sebagai media pengisian respon. Kuesioner akan disebarakan kepada responden yaitu pengguna *e-Procurement* PT Trakindo Utama untuk memperoleh data primer.

Penelitian ini menggunakan skala *Likert*, yaitu alat pengukuran untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi individu terhadap fenomena yang terjadi (Sugiyono, 2011). Rentang nilai skala *Likert* yang digunakan lima poin dengan nilai 1 hingga 5 dalam kuesioner. Skala *Likert* memiliki penilaian yang umum yaitu nilai terendah (satu) menunjukkan ketidaksetujuan hingga nilai tertinggi (lima) menunjukkan sangat setuju. Dengan nilai-nilai tersebut dapat menunjukkan persepsi responden terhadap pertanyaan yang diberikan. Adanya indikator pengukuran tersebut menjadi titik tolak untuk menyusun instrumen penelitian yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu direspon oleh responden.

Tabel 3.2 Penilaian Skala *Likert*

No	Tanggapan	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

(Sumber: Rahma, 2023)

3.7 Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian digunakan untuk mencari dan menganalisis hubungan antara objek dan jawaban dari pertanyaan dalam kuesioner penelitian yang diberikan. Data yang telah diperoleh dari hasil kuesioner akan digunakan sebagai data primer yang akan diolah dan dianalisis. Pengolahan data hasil kuesioner berupa analisis statistik deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data dengan Andi Salwa Diva, 2024

EVALUASI KEBERHASILAN E-PROCUREMENT PT TRAKINDO UTAMA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN

mendeskripsikan atau menggambarkan data hasil kuesioner yang telah dikumpulkan seperti usia, pendidikan terakhir, posisi pekerjaan, dan frekuensi penggunaan *e-Procurement* PT Trakindo Utama.

Penelitian ini memanfaatkan pengolahan data statistik menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) atau Pemodelan Persamaan Struktural yaitu teknik analisis statistik multivariat yang kuat yang menggabungkan analisis faktor dan analisis regresi berganda (Rahadi, 2021). Pemodelan persamaan struktural atau *Structural Equation Modelling* (SEM) telah menjadi standar sehubungan dengan analisis hubungan sebab akibat antara variabel laten (Rahadi, 2021). Menurut Rahadi (2021) SEM memiliki dua tujuan yaitu untuk memahami pola korelasi atau kovarians antar variabel dan menjelaskan variannya sebanyak mungkin dengan model yang ditentukan. Selain itu, SEM bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar variabel yang terdapat pada sebuah model, baik itu antara indikator dengan konstruk, atau hubungan antar konstruk. Model SEM dapat memecahkan model eksplanatori dan konfirmatori.

Regresi kuadrat terkecil parsial atau *Partial Least Square* (PLS) merupakan salah satu dari jenis SEM yang memungkinkan perbandingan antara beberapa variabel respon dan beberapa variabel penjelas atau *explanatory* (Ghozali & Latan, 2015). PLS dianggap sebagai teknik analisis yang *powerfull* yaitu tidak membutuhkan banyak asumsi atau persyaratan dan tidak mengharuskan ukuran sampel yang besar. Dalam model analisis PLS-SEM, terdapat dua model yaitu model struktural (*structural model*) yang disebut juga dengan *inner model*, dan model pengukuran (*measurement model*) yang disebut juga dengan *outer model*.

1. Analisa *Outer Model* atau Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Model ini fokus pada menjelaskan hubungan antara variabel laten (konstruk) dan indikator (variabel observasional) untuk mengukur konstruk tersebut. Dengan kata lain, *outer model* menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikator nya. Adapun pengujian yang dilakukan pada *outer model*, yaitu:

1) Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Nilai validitas konvergen menunjukkan validitas atas indikator-indikator pengukuran. Dengan kata lain, *convergent validity* menilai sejauh mana

indikator-indikator tersebut benar-benar mencerminkan konsep yang sama atau konstruk laten yang diukur. Nilai validitas konvergen dapat dilihat melalui nilai *loading factor*. *Loading factor* digunakan untuk mengukur seberapa baik setiap indikator mengukur konstruk yang diukur. Nilai yang direkomendasikan untuk validitas konvergen adalah $> 0,7$ (lebih dari 0,7) pada model penelitian yang relatif sudah banyak diteliti, dan bagi penelitian yang baru dikembangkan atau penelitian pertama, maka nilai *loading factor* atau validitas konvergen sebesar 0,5 – 0,6 masih dapat ditoleransi dan cukup untuk dikatakan valid. (Musyaffi et al., 2022).

2) Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Nilai validitas diskriminan merupakan nilai *cross-loading factor* yang bertujuan untuk mengetahui diskriminan yang ada dalam suatu konstruk (Musyaffi et al., 2022). *Discriminant validity* menilai apakah suatu konstruk itu benar-benar unik dan tidak terlalu berkaitan erat dengan konstruk lain dalam model. Menurut Rahadi (2021), terdapat tiga teknik pengujian untuk validitas diskriminan yaitu, *Fornell-Lacker Criteria*, *Cross Loading*, dan Rasio *Heterotrait-Monotrait* (HTMT). Dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik *cross loading* untuk pengujian validitas diskriminan. Pada pengujian *cross loadings* dalam validitas diskriminan, suatu konstruk seharusnya memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan konstruk induknya, dibandingkan dengan korelasi antara konstruk lainnya yang ada dalam penelitian (Rahadi, 2021).

3) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk dapat diandalkan dengan menghasilkan hasil yang relatif konsisten dalam berbagai situasi pengukuran. Terdapat dua metode untuk mengukur reliabilitas konstruk dengan indikator reflektif yaitu *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*, dengan nilai yang diharapkan yaitu minimal 0,7 atau $\geq 0,7$; sehingga reliabilitas konstruk dapat dikatakan reliabel (Rahadi, 2021).

2. Analisa *Inner Model* atau Model Struktural (*Structural Model*)

Pengujian pada model struktural menjelaskan hubungan antar variabel laten.

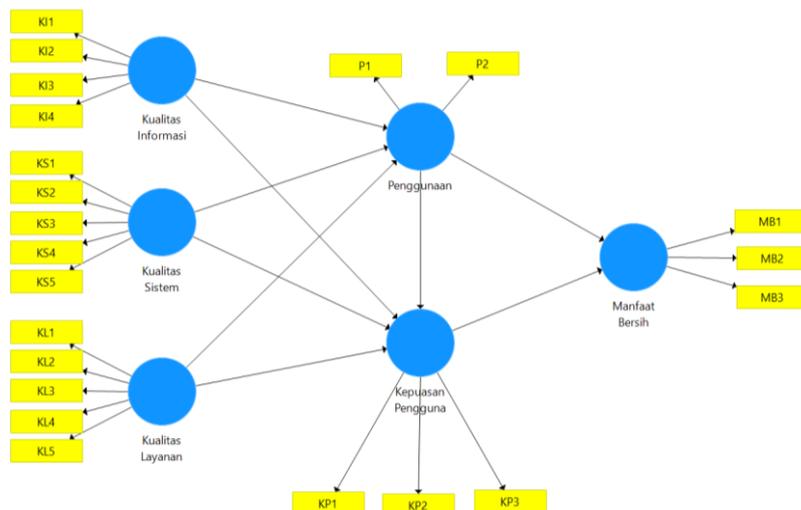
Dua komponen yang menjadi kriteria dalam evaluasi model struktural (*inner*

model) adalah Nilai Signifikansi dan *R-Square*. Model ini menggunakan nilai *t* (*two-tailed*) sebesar 1,65 untuk tingkat signifikansi 10%; 1,96 untuk tingkat signifikansi 5%; dan 2,58 untuk tingkat signifikansi 1% (Rahmatillah, 2020). *R-Square* digunakan dalam menghitung besarnya variasi perubahan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai *R-Square* sebesar 0,75 menunjukkan hubungan yang kuat, nilai *R-Square* sebesar 0,50 menunjukkan hubungan yang sedang, dan nilai *R-Square* sebesar 0,25 menunjukkan hubungan yang lemah (Rahadi, 2021).

3.8 Hipotesis Penelitian

Untuk menjelaskan hubungan dari setiap variabel, maka diperlukan hipotesis penelitian. Hipotesis penelitian yang dirumuskan nantinya akan menjelaskan hubungan dari setiap variabel yang ada. Penelitian ini menggunakan pengujian dengan metode koefisien jalur (*path coefficient*) sesuai dengan model yang telah dibuat. *Path coefficient* serta tingkat signifikansi dilihat untuk mengukur hasil pengujian korelasi antar variabel, kemudian dilakukan perbandingan dengan hipotesis penelitian yang telah dirumuskan.

Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak pada saat pengujian, maka perlu menentukan tingkat signifikansi dari hipotesis yang akan dirumuskan. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5%. Apabila tingkat signifikansi sebesar 5%, maka tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan untuk menolak suatu hipotesis yaitu sebesar 0,05. Dalam penelitian ini, probabilitas untuk pengambilan keputusan yang salah yaitu sebesar 5%, sedangkan probabilitas untuk pengambilan keputusan yang benar sebesar 95%. Apabila *p-value* lebih kecil dari 0,05 (5%), maka H_0 ditolak. Sedangkan apabila *p-value* lebih besar dari 0,05 (5%), maka H_0 diterima.



Gambar 3.2 Kerangka Pengujian Hipotesis

Kerangka pengujian tersebut Berdasarkan kerangka pengujian hipotesis di atas, berikut ini hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini.

1. Hipotesis 1 (H_1) : Kualitas Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan.
 - H_0 = jika $p\text{-value} \geq 5\%$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Informasi terhadap Penggunaan.
 - H_1 = jika $p\text{-value} < 5\%$, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Informasi terhadap Penggunaan.
2. Hipotesis 2 (H_2) : Kualitas Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
 - H_0 = jika $p\text{-value} \geq 5\%$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.
 - H_1 = jika $p\text{-value} < 5\%$, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Hipotesis 3 (H_3) : Kualitas Sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan.
 - H_0 = jika $p\text{-value} \geq 5\%$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Penggunaan.
 - H_1 = jika $p\text{-value} < 5\%$, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Penggunaan.

4. Hipotesis 4 (H_4) : Kualitas Sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
 - H_0 = jika $p\text{-value} \geq 5\%$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.
 - H_1 = jika $p\text{-value} < 5\%$, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.
5. Hipotesis 5 (H_5) : Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan.
 - H_0 = jika $p\text{-value} \geq 5\%$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Penggunaan.
 - H_1 = jika $p\text{-value} < 5\%$, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Penggunaan.
6. Hipotesis 6 (H_6) : Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
 - H_0 = jika $p\text{-value} \geq 5\%$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Penggunaan.
 - H_1 = jika $p\text{-value} < 5\%$, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Penggunaan.
7. Hipotesis 7 (H_7) : Penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
 - H_0 = jika $p\text{-value} \geq 5\%$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.
 - H_1 = jika $p\text{-value} < 5\%$, maka terdapat pengaruh signifikan antara Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.
8. Hipotesis 8 (H_8) : Penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih.
 - H_0 = jika $p\text{-value} \geq 5\%$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara Penggunaan terhadap Manfaat Bersih.
 - H_1 = jika $p\text{-value} < 5\%$, maka terdapat pengaruh signifikan antara Penggunaan terhadap Manfaat Bersih.

9. Hipotesis 9 (H_9) : Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih.

- H_0 = jika $p\text{-value} \geq 5\%$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.
- H_1 = jika $p\text{-value} < 5\%$, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.