Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains
Vol 1, No 1, November 2023, page 587 - 599
ISSN 3030-8011 (Media Online)
Website https://prosiding.seminars.id/prosainteks

Analisis Kualitas Layanan Instagram Universitas Dinamika Bangsa Sebagai Media Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual

Shinta Emalia[1], Siti Marya Ulva[2], Yuliana[3], Maria Rosario Borroek[4]

[1] Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia
[2] Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia
[3]Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia
[4]Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: [1]shintaemaliaputrii@gmail.com, [2]sittimariaulva9@gmail.com, [3]yuliananatasha12@gmail.com, [4]diamar_ros@yahoo.com
Email Penulis Korespondensi: [1] shintaemaliaputrii@gmail.com

Abstrak−Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di kota Jambi yang memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media informasi yang paling dominan digunakan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pada akun instagram Unama dalam memberikan informasi,serta untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna instagram terhadap kualitas layanan akun instagram Unama. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah E-Service Quality (E-ServQual) yang bertujuan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan secara online. Dimensi E-ServQual yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna Instagram dimana jumlah responden yang didapat dari penyebaran kuisioner melalui Google Form sebanyak 385 responden dan teknik analisa data ini menggunakan SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas memberikan pengaruh terhadap variabel terikat.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; *E-Service Quality* (E-ServQual), Instagram; Universitas Dinamika Bangsa

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era digital seperti sekarang ini membuat penggunaan teknologi semakin canggih sehingga memudahkan kita dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi secara cepat. Salah satu teknologi informasi dan komunikasi saat ini adalah internet. Internet menjadi salah satu penopang utama dalam berkomunikasi, melakukan jual beli, mengakses informasi dan masih banyak kegiatan lainnya.

Seiring dengan perkembangan dunia teknologi, informasi pun kini dapat diakses melalui media sosial, salah satunya ialah Instagram. Instagram adalah bentuk komunikasi yang relatif baru yang dimana pengguna dapat dengan mudah membagikan informasi berupa photo atau video yang disebut dengan "updates" (Sari & Basit, 2020). Berdasarkan data Napoleon Cat, ada 106,72 juta pengguna Instagram di Indonesia hingga Februari 2023, jumlah tersebut meningkat 12,9% dibandingkan pada bulan sebelumnya yang sebesar 94,54 juta pengguna.

Mudahnya cara penggunaan aplikasi instagram membuat banyak kalangan menjadikan Instagram sebagai tempat pusat informasi yang terbilang cukup efektif untuk dijalankan, seperti yg di lakukan oleh Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta. Contohnya, sekarang kebanyakan pengumuman yang dulu nya di tempel di mading kampus kini tergantikan dengan adanya pengumuman di story instagram atau feeds instagram, yang mana hal tersebut lebih banyak dan lebih mudah di jangkau oleh kalangan mahasiswa/i dikarenakan efektif dan efisien terhadap waktu.

Universitas Dinamika Bangsa adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di kota Jambi yang juga memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media informasi yang paling dominan digunakan. Dengan adanya Instagram memudahkan pihak kampus untuk memberikan informasi kepada para followers maupun pengguna instagram yang hanya mengunjungi akun Universitas Dinamika Bangsa.

Meskipun begitu, akun instagram Universitas Dinamika Bangsa juga sering kali mengalami masalah hal ini dibuktikan dengan berdasarkan hasil kuesioner yang telah peneliti sebarkan kepada responden yang menggunakan Instagram, diperoleh masalah yang paling sering ditemukan pada akun Instagram Universitas Dinamika Bangsa antara lain: kurangnya informasi mengenai beasiswa, kegiatan-kegiatan yang ada di Kampus, dll, beberapa informasi yang penting tertimpa dengan postingan yanng lain sehingga membuat mahasiswa kesulitan untuk mencari informasi penting tersebut, akun instagram Unama lambat dalam merespon permintaan seperti mengirim pesan atau membalas komentar, akun instagram Unama belum menggunakan fitur-fitur instagram dengan baik untuk memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi.

Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pengukuran tekait kualitas pelayanan sangat penting untuk diteliti. Salah satu caranya dengan cara melakukan evaluasi kualitas dari suatu layanan guna untuk mengetahui sejauh mana kualitas informasi yang disampaikan dan juga sebagai upaya untuk melakukan perbaikan maupun pengembangan kualitas layanan pada akun instagram Universitas Dinamika Bangsa

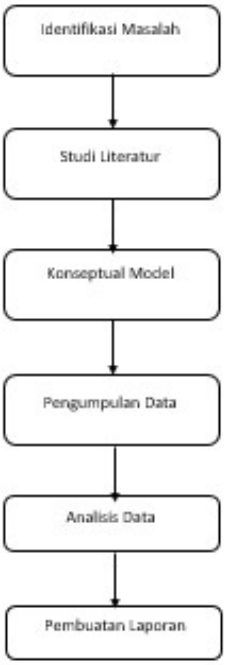
Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains
Vol 1, No 1, November 2023, page 587 - 599
ISSN 3030-8011 (Media Online)
Website https://prosiding.seminars.id/prosainteks

Analisis kualitas layanan bisa di evaluasi menggunakan beragam metode evaluasi. Beberapa metode untuk mengukur kualitas layanan yaitu Metode *E-GovQual, WebQual,* dan *E-Servqual.* Didalam penelitian ini peneliti memutuskan untuk menggunakan metode E-Servqual, karena metode tersebut sangat cocok dengan pokok permasalahan yang di kaji oleh peneliti. E-Service Quality adalah metode yang menghubungkan pengaruh dari kepuasan pengguna mengenai kualitas layanan elektronik, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas layanan. Metode e-Servqual ini memiliki tujuh dimensi yaitu *Compesation, Contact, Efficiency, Fullfilment, Privacy, Responsivness,* dan *System Avaibility* (Komharudin et al., 2021).

2. METODE PENELITIAN

2.1 Kerangka Dasar Penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan Langkah-langkah dalam aktivitas ilmiah yang diterapkan dalam melakukan penelitian . Adapun kerangka kerja penellitian yang digunakan adalah sebagai berikut:



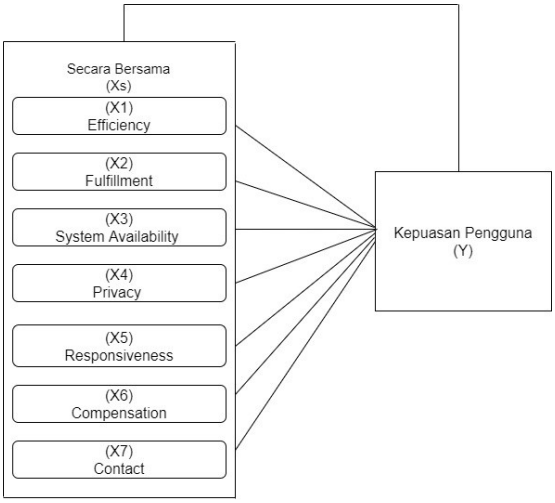
Gambar 1 Kerangka Dasar Penelitian

2.2 Alur Kerja Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat diuraikan masing-masing tahapan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Identifikasi Masalah
   Identifikasi Masalah merupakan tahap awal dalam penelitian dimana peneliti dapat mendefinisikan masalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui inti dari masalah, penyebab permasalahan dan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut. Tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menentukan objek yang akan diteliti kemudian menetapkan masalah yang ingin di analisis pada objek penelitian, serta penentuan metode dalam melakukan analisis juga ditentukan dalam tahap ini. Penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan akun instagram Universitas Dinamika Bangsa sebagai media informasi kepada para followers maupun pengguna yang mengunjungi akun instagram Universitas Dinamika Bangsa.
2. Studi Literatur
   Pada tahap ini dilakukan pencarian pelandasan teori yang diperoleh dari berbagai buku jurnal, artikel dan internet untuk melengkapi konsep dan teori yang digunakan. Sehingga, tercapai tujuan yang memiliki teori landasan dan keilmuan yang ilmiah dari penelitian dan sekaligus mempermudah dalam memahami konsep dan teori yang digunakan.
3. Konseptual Model
   Pada tahap ini, peneliti mengembangkan model penelitian yang berdasarkan dengan teori yang berhubungan antar variabel yang akan diteliti sebagai alat bantu dalam pengumpulan data. Konseptual model penelitian ini diawali dengan menggunakan kerangka konsep berdasarkan metode E-Servqual.

Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains
Vol 1, No 1, November 2023, page 587 - 599
ISSN 3030-8011 (Media Online)
Website https://prosiding.seminars.id/prosainteks



Gambar 2 Konseptual Model

4. Pengumpulan data

   Pada penelitian ini pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden melalui media sosial seperti Whatssapp dan Instagram guna untuk menghemat biaya dan waktu.

5. Analisis Data

   Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data dengan penyusunan serta perhitungan dari kuesioner yang telah disebarkan melalui google form terhadap kualitas layanan aplikasi instagram pada akun @universitasdinamikabangsa untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pada akun instagram UNAMA dalam memberikan informasi bagi pengikut maupun pengguna instgram lainnya dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dan untuk menganalisis data yang telah didapat peneliti menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda merupakan salah satu teknik analisis data dalam statistika yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Setelah itu, hasilnya akan dilampirkan didalam sebuah tabel agar dapat mengetahui kualitas layanan pada akun instagram Universitas Dinamika Bangsa.

6. Pembuatan Laporan

   Tahap terakhir yang akan peneliti lakukan yaitu membuat laporan penelitian. Pembuatan laporan penelitian ini berdasarkan kerangka dan hasil penelitian yang telah dilakukan serta dibuat kesimpulan dan saran bagi peneliti selanjutnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Model Konseptual

Langkah awal dalam membuat konseptual model adalah dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang diperoleh melalui studi literatur kemudian membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan bagaimana Langkah awal dalam membuat konseptual model adalah dengan mengidentifikasi factor-faktor yang diperoleh melalui studi literatur kemudian membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan bagaimana kualitas layanan pada akun instagram Universitas Dinamika Bangsa dalam memberikan informasi kepada para pengikut maupun pengguna yang mengunjungi akun instagram Universitas Dinamika Bangsa menggunakan metode *E-Servqual.* Dibawah ini merupakan gambar model konseptual yang digunakan.

3.2 Instrumen Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara online guna menghemat waktu dan jenis responden yang didapat akan beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi Instagram dan pernah mengunjungi akun Instagram Universitas Dinamika Bangsa, untuk mengetahui tingkat persepsi dan ekspektasi yang dirasakan pengguna dengan menggunakan skala likert.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut, nilai/sifat dari objek, individu/kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya(Nikmatur, 2017). Variabel pada penelitian ini yaitu ada delapan variabel berdasarkan pada *E-Servqual* yang dimana variabel tersebut termasuk kedalam kategori variabel independent dan variabel dependen.

Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains
Vol 1, No 1, November 2023, page 587 - 599
ISSN 3030-8011 (Media Online)
Website https://prosiding.seminars.id/prosainteks

Variabel independent pada Bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebaas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Nikmatur, 2017). Variabel bebas atau variabel independent pada penelitian ini yaitu mengacu pada *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation,* dan *Contact.*

3.4 Indikator Penelitan

Setelah dilakukan perubahan arsitektur sistem yang dibangun, langkah selanjutnya pada iconix proses adalah mengevaluasi kembali serta merubah class diagram yang telah dibuat sebelumnya. Perubahan tersebut disesuaikan dengan arsitektur sistem yang telah ada. Oleh karena itu maka akan terbentuk beberapa class baru.

Tabel 1 Indikator Penelitian

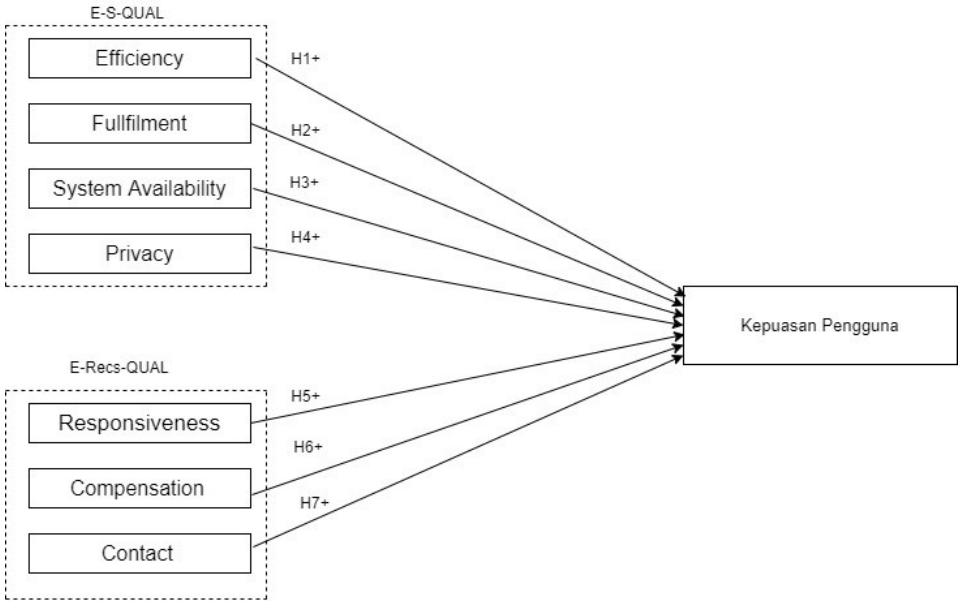
No	Variabel	Kode	Indikator
1	*Efficiency (X1)*	X1.1	1. Akun instagram Universitas Dinamika Bangsa mudah di akses
		X1.2	2. Akun instagram Universitas Dinamika Bangsa memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi
		X1.3	3. Pengguna mendapatkan informasi bahan bacaan dengan lebih cepat dan akurat
2	*Fulfillment (X2)*	X2.1	1. Akun Instgram Universitas Dinamika Bangsa memberikan layanan yang lengkap dan jelas
		X2.2	2. Informasi yang di berikan oleh akun instagram Universitas Dinamika Bangsa mudah ditemukan
		X2.3	3. Akun instagram unama membantu dalam memenuhi pencarian informasi
3	*System Availability (X3)*	X3.1	1. Akun instagram Universitas Dinamika Bangsa dapat diakses dimana saja dan kapan saja
		X3.2	2. Akun instagram Universitas Dinamika Bangsa sudah menggunakan semua fitur instagram untuk mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi
		X3.3	3. Akun instagram unama tidak menggunakan fitur Hastag untuk mempermudah mencari informasi
4	*Privacy (X4)*	X4.1	1. Akun instagram Universitas Dinamika Bangsa tidak memberikan informasi pribadi kepada siapapun
		X4.2	2. Akun instagram Universitas Dinamika Bangsa dapat di percaya
5	*Responsiveness (X5)*	X5.1	1. Akun Instagram Universitas Dinamika Bangsa merespons permintaan anda, seperti mengirim pesan atau komentar
		X5.2	2. Akun instagram Universitas Dinamika Bangsa sesuai dengan permintaan pengguna
		X5.3	3. Akun instagram unama menampilkan halaman yang sesuai dengan permintaan pengguna
6	*Compensation (X6)*	X6.1	1. Admin Instagram Universitas Dinamika Bangsa bersedia membantu pengguna jika informasi yang dibutuhkan pengguna tidak dapat ditemukan pada akun instagram @universitasdinamikabangsa
		X6.2	

Vol 1, No 1, November 2023, page 587 - 599
ISSN 3030-8011 (Media Online)
Website https://prosiding.seminars.id/prosainteks

		X6.3	2. Pihak instagram unama bertanggung jawab jika terjadi kesalahan pada informasi yang diberikan 3. Akun instagram unama menyediakan website untuk mengakses informasi yang tidak bisa di akses
7	*Contact (X7)*	X7.1 X7.2	1. Akun instagram Universitas Dinamika Bangsa menyediakan kontak (telepon, wa atau email) untuk mempermudah pengguna berinteraksi 2. Akun instagram unama menyediakan pusat layanan bantuan secara online untuk membantu pengguna maupun penanganan keluhan
8	*Satisfication (Y)*	Y1.1 Y1.2 Y1.3	1. Layanan yang diberikan akun instagram Universitas Dinamika Bangsa sudah lengkap 2. Saya merasa puas dengan tampilan atau feed instagram unama 3. Saya merasa puas dengan informasi yang diberikan

3.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan alat untuk menjelaskan fenomena atau menjawab pertanyaan yang belum diketahui secara pasti. Dan atau bisa juga disebut sebagai jawaban sementara pada rumusan masalah penelitian



Gambar 3 Hipotesis Penelitian

3.5 Model Pengukuran

Analisis outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisis outer model menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya(Susilowati et al., 2018).

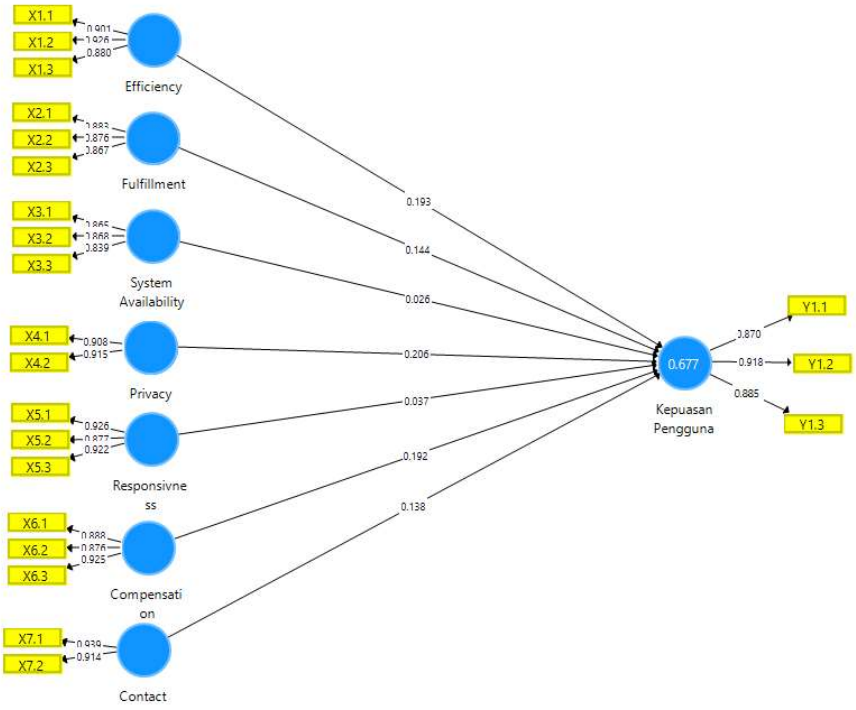
3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian

validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud (Amanda et al., 2019)

3.5.1.1 Uji Validitas Konvergen

Pada uji Outer Model ini Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen jika nilai *loading factor* > 0,7. Jika semua faktor pembebanan memiliki nilai > 0,7 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena tidak ada indikator untuk semua variabel yang dihilangkan dari model dan korelasi dapat dikatakan valid (Anwarudin et al., 2022)



Gambar 4 Model Output Grafik

Tabel 2 Loading Factor

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y
X1.1	**0.901**							
X1.2	**0.926**							
X1.3	**0.880**							
X2.1		**0.883**						
X2.2		**0.876**						
X2.3		**0.867**						
X3.1			**0.865**					
X3.2			**0.868**					
X3.3			**0.839**					
X4.1				**0.908**				
X4.2				**0.915**				
X5.1					**0.926**			
X5.2					**0.877**			

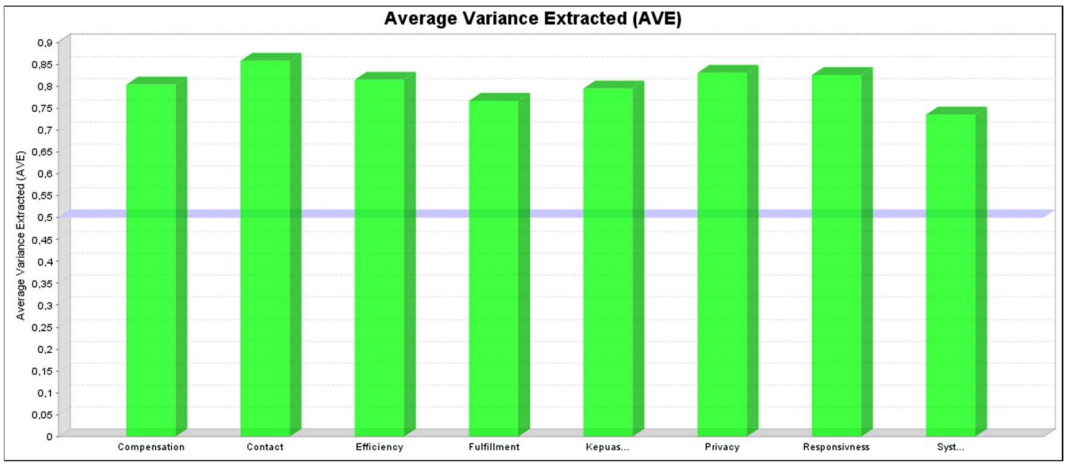
Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains
Vol 1, No 1, November 2023, page 587 - 599
ISSN 3030-8011 (Media Online)
Website https://prosiding.seminars.id/prosainteks

X5.3					**0.922**			
X6.1						**0.888**		
X6.2						**0.876**		
X6.3						**0.925**		
X7.1							**0.939**	
X7.2							**0.914**	
Y1.1								**0.870**
Y1.2								**0.918**
Y1.3								**0.885**

Pada tabel diatas *Loading factor* dapat dijelaskan bahwaa menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai >0.7, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konveregen, karna indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model.

3.5.1.2 Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE (Avarage Variance Extracted) dengan kolerasi antar konstruk lainnya dalam model. Model untuk Pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan kolerasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE > 0,50, maka artinya discriminant validility tercapai (Pratama et al., 2018a)



Gambar 5 Model Output Average Variance Exctracted (AVE)

Tabel 2 Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Efficiency (X1)	0.815
Fulfillment (X2)	0.767
System Availability (X3)	0.735
Privacy (X4)	0.831
Responsivness (X5)	0.825
Compensation (X6)	0.804

Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains
Vol 1, No 1, November 2023, page 587 - 599
ISSN 3030-8011 (Media Online)
Website https://prosiding.seminars.id/prosainteks

Contact (X7)	0.858
Kepuasan Pengguna (Y)	0.795

Berdasarkan pada tabel diatas , nilai AVE pada variabel laten *Efficiency* yaitu 0.815, *Fulfilment* senilai 0.767, *System Availability* senilai 0.735, *Privacy* senilai 0.831, *Responsiveness* senilai 0.825, *Compensation* senilai 0.804, Contact senilai 0.858, dan kepuasan penggunaan (*User Satification)* senilai 0.795. Semua nilai variabel > 0,50, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity.*

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell larcker Criterion* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, maka konstruk laten bisa memprediksi bahwa indikator tersebut lebih baik daripada konstruk lainnya(Pratama et al., 2018)

Tabel 3 Fornell Larcker

	X6	X7	X1	X2	Y	X4	X5	X3
X6	**0.896**							
X7	0.746	**0.926**						
X1	0.722	0.692	**0.903**					
X2	0.717	0.717	0.830	**0.876**				
Y	0.748	0.690	0.724	0.734	**0.891**			
X4	0.788	0.638	0.633	0.704	0.720	**0.911**		
X5	0.786	0.675	0.734	0.746	0.728	0.858	**0.909**	
X3	0.731	0.627	0.792	0.796	0.706	0.757	0.824	**0.857**

Berdasarkan diatas Fornell Larcker Criterion dapat dijelaskan bahwa nilai yang tertinggi dengan variabel X6 (*Compensation))* bernilai 0.896, X7 *(Contact)* bernilai 0.926, XI (*Efficiency)* bernilai 0.903, X2 *(Fulfillment)* bernilai 0.876, Y (*Kepuasan Pengguna)* bernilai 0.891, X4 *(Privacy)* bernilai 0.911, X5 *(Responsiveness)* bernilai 0.909, dan X3 *(System Availability*) bernilai 0.857.

Berdasarkan tabel diatas, dilihat bahwa masing – masing indikator pernyataan mempunyai nilai tertinggi pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pernyataan mampu diprediksi dengan baik oleh masing – masing konstruk laten. Dengan kata lain, validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua konstruk telah memenuhi kriteria validitas diskiriminan.

Selain menggunakan nilai AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui discriminant validity yaitu untuk mengukur discriminant validity dengan menggunakan nilai cross loading. Suatu indikator dikatakan memenuhi discriminant validity jika nilai cross laoding 0.70 atau lebih.

.

Tabel 4 Cross Loading

	X6	X7	X1	X2	Y	X4	X5	X3
X1.1	0.623	0.581	**0.901**	0.705	0.624	0.526	0.632	0.711
X1.2	0.645	0.631	**0.926**	0.774	0.698	0.582	0.676	0.710
X1.3	0.689	0.663	**0.880**	0.767	0.635	0.606	0.678	0.726
X2.1	0.664	0.653	0.748	**0.883**	0.654	0.639	0.658	0.695
X2.2	0.650	0.590	0.720	**0.876**	0.641	0.638	0.694	0.710
X2.3	0.567	0.641	0.711	**0.867**	0.632	0.572	0.608	0.687

X3.1	0.583	0.526	0.692	0.666	0.593	0.563	0.671	**0.865**
X3.2	0.595	0.570	0.697	0.714	0.568	0.590	0.675	**0.868**
X3.3	0.693	0.517	0.649	0.670	0.648	0.778	0.765	**0.839**
X4.1	0.742	0.574	0.563	0.662	0.644	**0.908**	0.794	0.691
X4.2	0.696	0.588	0.591	0.662	0.668	**0.915**	0.771	0.690
X5.1	0.692	0.651	0.694	0.717	0.688	0.778	**0.926**	0.724
X5.2	0.746	0.546	0.617	0.648	0.614	0.776	**0.877**	0.755
X5.3	0.710	0.639	0.686	0.668	0.680	0.787	**0.922**	0.770
X6.1	**0.888**	0.658	0.652	0.616	0.647	0.766	0.761	0.678
X6.2	**0.876**	0.569	0.633	0.650	0.650	0.640	0.649	0.648
X6.3	**0.925**	0.772	0.658	0.661	0.711	0.715	0.706	0.643
X7.1	0.720	**0.939**	0.679	0.691	0.687	0.587	0.642	0.585
X7.2	0.659	**0.914**	0.599	0.634	0.585	0.597	0.608	0.567
Y1.1	0.647	0.590	0.653	0.629	**0.870**	0.601	0.646	0.622
Y1.2	0.687	0.664	0.702	0.714	**0.918**	0.665	0.653	0.674
Y1.3	0.666	0.588	0.578	0.615	**0.885**	0.658	0.649	0.590

Dari hasil estimasi cross loading pada tabel 5 menunjukkan bahwa nilai cross loading untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai >0.7. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki discriminant validity yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

Setelah hasil uji coba data telah dinyatakan valid, maka Langkah selanjutnya melakukan uji reliabilitas diantaranya yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite reliability*.

3.5.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metoda, yaitu Cronbach's alpha dan Composite reliability. Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan Composite Reliability mengukur nilai sesungguhnya suatu konstruk. Pada penelitian ini nilai acuan yang digunakan untuk mengukur konsistensi variabel laten diatas 0.6-0.7, Mengukur konsistensi variabel dapat dilihat dari nilai cronbach's alpha, jika nilai cronbach's alpha diatas 0.6- 0.7 maka variabel laten sudah konsisten. Selain itu uji reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai Composite Reliability dengan nilai acuan yaitu diatas 0.6-0.7, jika nilai Composite reliability diatas 0.6-0.7 maka variabel laten sudah akurat, konsisten dan tepat(GHOZALI, Imam dan LATAN, 2015).

Tabel 5 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1	**0.886**	**0.929**	Reliabel
X2	**0.848**	**0.908**	Reliabel
X3	**0.820**	**0.893**	Reliabel
X4	**0.796**	**0.908**	Reliabel
X5	**0.894**	**0.934**	Reliabel
X6	**0.878**	**0.925**	Reliabel
X7	**0.836**	**0.851**	Reliabel

Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains
Vol 1, No 1, November 2023, page 587 - 599
ISSN 3030-8011 (Media Online)
Website https://prosiding.seminars.id/prosainteks

Y	**0.871**	**0.921**	Reliabel

Pada tabel 5.8 dapat dilihat hasil uji reliabilitas menggunakan alat bantu SmartPls yang menyatakan bahwa semua nilai composite reliability semua >0.7 yang berarti semua variabel reliable dan semua variabel memenuhi kriteria peengujian. Selanjutnya nilai cronbanch's alpa menunjukkan bahwa semua nilai cronbanch alpa lebih dari 0.6 dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variable bahwa semua variable memenuhi kriteria.

3.6 Model Struktual (Inner Model)

Pengujian inner model dilakukan dengan melihat nilai R-Square dimana digunakan untuk menguji pengaruh antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independent untuk menjelaskan variabel dependen

3.6.1 Nilai R-Square

Uji R-Square dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klasifikasi nilai R2 yaitu 0,67 (substansial), 0,33 (moderate/sedang), 0,19 (lemah). Dalam penelitian ini digunakan nilai r-square adjusted (adjusted R2), karena memiliki lebih dari dua variabel bebas.

Tabel 6 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

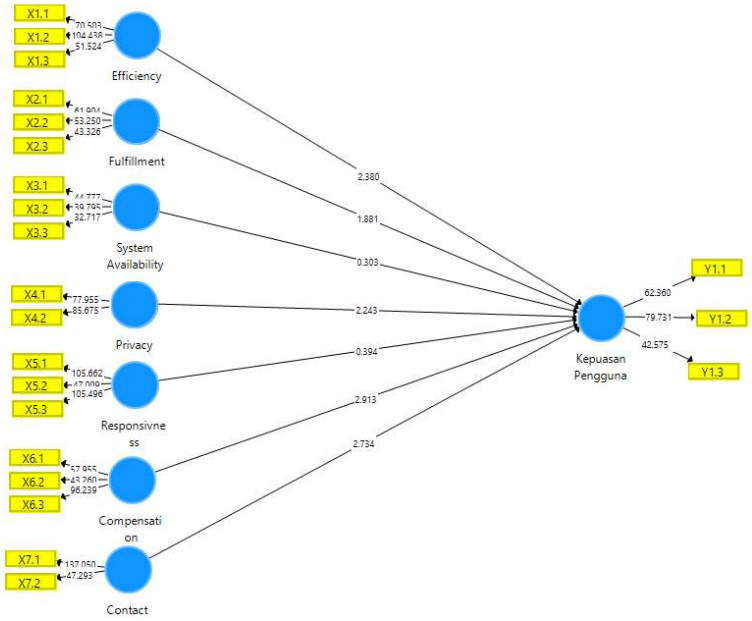
Variabel	*R Square*	*R Square Adjusted*
Kepuasan Pengguna	0.677	0.671

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel 5.8 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *R Square* adalah 0.677 dan nilai *R Square Adjusted* adalah 0.671. Nilai ini terkategori substansial maksudnya adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan satu variabel dengan variabel lain.

3.6.2 Uji Hipotesis

Pada langkah terakhir ini yang melakukan uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi SmartPls adalah uji hipotesis dengan melihat hasil nilai bootstrapping. Uji ini dilakukan dengan memilih menu calculate dan setelah itu akan tampil pilihan menu, lalu pilih bootstrapping, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan bootstrapping.

Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains
Vol 1, No 1, November 2023, page 587 - 599
ISSN 3030-8011 (Media Online)
Website https://prosiding.seminars.id/prosainteks



Gambar 6 Output Bootstraping

Untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu variabel apa saja yang berpengaruh signifikan, dapat dilihat besarnya nilai t-statistiknya. Apabila nilai t berada pada rentang nilai –t tabel (1.96) dan + t tabel (α) 5% (1.96).

Tabel 8 Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistic	P-Values	Hasil
H1	X1 -> Y	0.193	2.380	0.018	Diterima
H2	X2 -> Y	0.144	1.881	0.061	Ditolak
H3	X3 -> Y	0.026	0.303	0.762	Ditolak
H4	X4 -> Y	0.206	2.243	0.025	Diterima
H5	X5 -> Y	0.037	0.394	0.694	Ditolak
H6	X6 -> Y	0.192	2.913	0.004	Diterima
H7	X7 -> Y	0.138	2.734	0.005	Diterima

Berdasarkan tabel 9 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

Pengujian H1 pada model structural menyatakan bahwa Efficiency berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sample 0.193 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 2.380 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.018 (< 0.005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 1 diterima.**

Pengujian H2 pada model structural menyatakan bahwa Fulfillment tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sample 0.144 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 1.881 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.061(<0.005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 2 ditolak.**

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Milenisa & Suhendry, 2022), Pengaruh Fullfilment (X2) terhadap E satisfaction menunjukan nilai p value (sig.0.353) > α (0.05), nilai t hitung (0.934) < t tabel

(1.985). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Fullfilment (X2) terhadap E-Satisfaction Go-food di Pontianak.

Pengujian H3 pada model structural menyatakan bahwa System Availbility tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sample 0.026 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 1.303 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.762(<0.005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 3 ditolak.**

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Hasnah & Suyanto, 2020), Berdasarkan dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk dimensi system availability diperoleh sebesar 0.568 artinya lebih besar dari 0.05 (0.568 > 0.05) dengan demikian hipotesis H80 diterima dan H81 ditolak yang artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan dimensi system availability pada e-service quality mobile banking BCA dengan Bank Mandiri.

Pengujian H4 pada model structural menyatakan bahwa Privacy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sample 0.206 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 2.443 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.025 (< 0.005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 4 diterima.**

Pengujian H5 pada model menyatakan bahwa Responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sample 0.037 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 0.394 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.694 (<0.005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 5 ditolak**.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Hasnah & Suyanto, 2020), dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk dimensi responsiveness diperoleh sebesar 0.000 artinya lebih kecil dari 0.05 (0.00 < 0.05) dengan demikian hipotesis H20 ditolak dan H21 diterima yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan dimensi responsiveness pada e-service quality mobile banking BCA dengan Bank Mandiri.

Pengujian H6 pada model structural menyatakan bahwa Compensation berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sample 0.192 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 2.913 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.004 (< 0.005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 6 diterima.**

Pengujian H7 pada model structural menyatakan bahwa Contact berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sample 0.138 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 2.734 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.005 (< 0.005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 7 diterima.**

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis menggunakan metode E-Service Quality dan diolah menggunakan software SmartPLS dapat disimpulkan bahwa dari 7 Variabel *E-Servqual*, terdapat 4 variabel yaitu *Efficiency, Privacy, Compensation,* dan *Contact* yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna instagram terhadap kualitas layanan dari akun instagram Universitas Dinamika Bangsa, dan 3 Variabel yaitu *Fulfillment, System Availability, Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Serta variable yang paling dominan berpengaruh terjadap kepuasn pengguna Instagram adalah *Compensation*.

REFERENCES

Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, *8*(1), 179. https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019

Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2022a). Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap. *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)*, *5*(1), 85. https://doi.org/10.24853/resistor.5.1.85-96

Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2022b). Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap. *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)*, *5*(1), 85. https://doi.org/10.24853/resistor.5.1.85-96

GHOZALI, Imam dan LATAN, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haq, Abd., Bayuningsih, A. S., & Verry, V. (2020). Analisis Kualitas Layanan Online Public Access Catalogue Terhadap Kepuasan Pengguna. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, *3*(2), 346–353. https://doi.org/10.31539/intecoms.v3i2.1879

Hasnah, F., & Suyanto, A. (2020). ANALISIS PERBANDINGAN E-SERVICE QUALITY DI INDUSTRI MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA BANK BCA DAN BANK MANDIRI). *Jurnal Mitra Manajemen*, *4*(7), 1014–1024. https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i7.419

Komharudin, K., Firman, A., & Nurapipah, D. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI METODE E-SERVQUAL UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA SUKABUMI. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, *4*(2), 464–474. https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i2.643

Milenisa, I., & Suhendry, W. (2022). ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PENGGUNA APLIKASI GO-FOOD DI PONTIANAK. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.

Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, *14*(1), 63.

Pratama, N. D., Abdurahim, A., & Sofyani, H. (2018a). DETERMINAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI ANGGARAN BERBASIS KINERJA DAN PENYERAPAN ANGGARAN DI PEMERINTAH DAERAH. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, *8*(1), 9. https://doi.org/10.22219/jrak.v8i1.23

Pratama, N. D., Abdurahim, A., & Sofyani, H. (2018b). Determinan Efektivitas Implementasi Anggaran Berbasis Kinerja Dan Penyerapan Anggaran Di Pemerintah Daerah. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, *8*(1), 9. https://doi.org/10.22219/jrak.v8i1.23

Putri, R. S., Astiti, S., & Amriza, R. N. S. (2022a). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, *6*(2), 1207. https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3893

Putri, R. S., Astiti, S., & Amriza, R. N. S. (2022b). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, *6*(2), 1207. https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3893

Sari, D. N., & Basit, A. (2020). *Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Edukasi Parenting*. *3*.

Susilowati, K. D. S., Candrawati, T., & Afandi, A. (2018). Analisis Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas Dan Ukuran Dewan Direksi Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Studi Kasus Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Di Indonesia). *Jurnal Ilmu Manajemen*, *4*(2), 62–82. https://doi.org/10.31328/jim.v4i2.560