

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan. Di bagian awal bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, kemudian akan dijelaskan mengenai profil dari responden, bagaimana proses analisis data yang telah dikumpulkan dan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.

5.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Alfagift adalah aplikasi berbelanja kebutuhan sehari-hari secara *online* yang diluncurkan oleh Alfamart yang merupakan salah satu perusahaan retail minimarket terkemuka di Indonesia, dirilis pada 21 Juni 2015 bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan konsumen dalam berbelanja memenuhi kebutuhannya melalui *smartphone* yang dapat diakses dengan menginstal aplikasi Alfagift melalui Play Store dan App Store.

Langkah awal untuk dapat melakukan belanja online melalui aplikasi Alfagift adalah dengan melakukan *registration* kemudian memasukkan nomor telfon dan id member agar memiliki akun alfagift. Saat pengguna melakukan registrasi akun pengguna akan menerima *link* verifikasi melalui email. Pengguna perlu mengkonfirmasi dengan melakukan aktivasi email dengan meng-klik *link* yang telah dikirimkan. Informasi konfirmasi akan dikirimkan dalam bentuk SMS (pesan singkat) dan kemudian pengguna mendaftarkan diri dengan nomor telepon seluler yang telah

terdaftar pada akun, hal ini sangat berguna apabila pengguna lupa akan PIN dan *Password* akun Alfagift miliknya.

Belanja Alfagift dapat dilakukan dengan memilih produk yang diinginkan kemudian produk akan otomatis masuk keranjang untuk dilanjutkan ke proses pembelian. Pengguna dapat memilih ingin mengambil pesanan secara langsung ke gerai Alfamart terdekat atau pesanan dikirim ke alamat rumah. Pengguna dapat menentukan tanggal, waktu serta lokasi untuk menerima produk. Selanjutnya, melakukan transaksi pembayaran melalui layanan transfer antar bank, *e-money*, *go-pay*. Pesanan akan otomatis terkonfirmasi melalui *email* pengguna yang tertera di akun Alfagift yang berisi struk transaksi belanja.

5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* kepada para pengguna Alfagift. Dalam *pre-test* ini, sebanyak 130 responden yang mengisi kuesioner namun 30 diantaranya menjawab tidak pernah menggunakan Alfagift, maka hanya 100 responden yang memberikan respon kedalam kuesioner dengan jumlah 22 butir pertanyaan dinyatakan valid. Proporsi responden berdasarkan data yang didapat saat penelitian diambil berdasarkan karakteristik jenis kelamin, umur, pendidikan dan status yang secara lengkap dapat dilihat pada

Tabel 5.1 Profil Responden

No	Karakteristik	Presentase	Jumlah
1.	Jenis kelamin		
	Laki – laki	33,8%	44 orang
	Perempuan	66,2%	86 orang
2.	Umur		
	Dibawah 20 Tahun	36,9%	48 orang
	21 – 30 Tahun	38,5%	50 orang
	31 – 40 Tahun	12,3%	16 orang
	Diatas 40 Tahun	12,3%	16 orang
3.	Pekerjaan		
	Pelajar	20,8%	27 orang
	Mahasiswa/i	35,4%	46 orang
	Pekerja	28,5%	37 orang
	Ibu Rumah Tangga/IRT	15,4%	20 orang

5.3 UJI INSTRUMEN

Pada penelitian ini data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian, instrumen yang terdapat dalam *pre-test* tersebut diringkas dalam tabel dan diolah dengan dengan aplikasi SPSS 25 untuk diuji validitas dan reabilitasnya.

5.3.1 Uji Validitas

Untuk memperoleh data yang valid, instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur harus valid. Menurut Ghazali dalam (Trisnawati & Fahmi, 2017) “Valid tidaknya kuesioner tergantung dari kemampuan pernyataan mengungkap suatu yang akan diukur”. Valid tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dan nilai r hitung. Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Nilai r hitung merupakan hasil olah data pada keluaran dengan judul *Item-Total Statistic*. Sedangkan nilai r tabel dapat dilihat dalam tabel r . Dalam penelitian ini jumlah responden 100 dengan nilai $DF = N-2(98)$ dan taraf sinifikansi 5% atau 0.05 nilai r tabel adalah 0.196.

Menurut Johar Arifin dalam buku SPSS 24 (2017:67) terdapat 3 jenis validitas :

- a) *Face validity*, merupakan kemampuan sebuah pertanyaan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.
- b) *Construct validity*, merupakan kemampuan pertanyaan atau beberapa pertanyaan untuk mengukur sebuah konstruk tertentu.
- c) *Criterion validity*, mengukur pendapat dari responden atau partisipan yang berbeda. Misal suatu pertanyaan yang sama diberikan kepada responden yang berbeda dari kalangan berpenghasilan tinggi dan responden yang berpenghasilan rendah.

Perbandingan r hitung dan r tabel secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut :

Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas

Validitas Butir X1 (E – Service Quality)

Butir	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Kriteria
E1	0.671	0.196	Valid
E2	0.701	0.196	Valid
E3	0.773	0.196	Valid

E4	0.734	0.196	Valid
F1	0.746	0.196	Valid
F2	0.793	0.196	Valid
F3	0.743	0.196	Valid
SA1	0.741	0.196	Valid
SA2	0.767	0.196	Valid
P1	0.753	0.196	Valid
P2	0.780	0.196	Valid
P3	0.770	0.196	Valid

Validitas Butir X2 (E – Recovery Service Quality)

Butir	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Kriteria
R1	0.765	0.196	Valid
COM1	0.762	0.196	Valid
CON1	0.577	0.196	Valid

Validitas Butir Y (Satisfaction)

Butir	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Kriteria
S1	0.803	0.196	Valid
S2	0.803	0.196	Valid
S3	0.832	0.196	Valid
S4	0.832	0.196	Valid
S5	0.783	0.196	Valid
S6	0.741	0.196	Valid
S7	0.794	0.196	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel terlihat bahwa *E-Service Quality* (X1) memiliki nilai $.671 > 0.196$ yang artinya seluruh butir *E-Service Quality* (X1) dinyatakan valid, karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari r table. Pada table *E-Recovery Service Quality* (X2) memiliki nilai

.765 > 0.196 yang artinya seluruh butir *E-Recovery Service Quality* (X2) dinyatakan valid, karena memiliki r hitung lebih besar dari r table. Pada table *Satisfaction* (Y) memiliki nilai .803 > 0.196 yang artinya seluruh butir *Satisfaction* (Y) dinyatakan valid, karena memiliki r hitung lebih besar dari r table. Maka dinyatakan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam *pre-test* kuesioner penelitian ini adalah valid, karena semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Dan semua data sejumlah 100(N) dinyatakan valid 100% yang berarti data terisi lengkap yang ditunjukkan secara lengkap pada **Tabel 5.3** sebagai berikut.

Tabel 5.3 Ringkasan Hasil Pengolahan Data

Case processing summary		
	N	%
Valid	100	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

5.3.2 Uji Reabilitas

Menurut Gronlund dalam jurnal (Trisnawati & Fahmi, 2017) “Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menghasilkan ketepatan”. Uji reabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan *Cronbach’s Alpha*. Menurut Nunnally dalam jurnal (Trisnawati & Fahmi, 2017) “*Cronbach’s Alpha* merupakan hasil uji reabilitas dimana item pernyataan dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai $\geq 0,6$ ”. Jika nilai *Cronbach’s Alpha* < nilai konstanta 0.6 maka pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 5.4 Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
1	E - Service Quality (X1)	0.945	> 0.600	Reliable
2	E - Recovery Service Quality (X2)	0.833	> 0.600	Reliable
3	Satisfaction (Y)	0.937	> 0.600	Reliable

Berdasarkan **Tabel 5.4** di atas, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh dari tabel *reability statistic* menggunakan SPSS 25 adalah $0,945 > 0.6$ yang artinya seluruh instrumen penelitian ini dinyatakan Reliabel dan dapat diolah lebih lanjut.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Menurut Sugiyono dalam jurnal Trisnawati & Fahmi, (2017:181)

“Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara variabel bebas dengan variabel terikat untuk melihat pengaruh positif atau negatif variabel kepuasan apabila variabel *e-service quality* dan *e-recovery service quality* mengalami penurunan atau kenaikan.”

Hasil *output* menggunakan SPSS 25 sebagai berikut:

Tabel 5.5 Hasil Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	2.331	1.138		2.049	.043
	E - Service Quality	.527	.048	.878	10.991	.000
	E - Recovery Service Quality	.084	.171	.040	.495	.622

a. Dependent Variable: Satisfaction

Berdasarkan **Tabel 5.5**, menunjukkan constanta positif yang menunjukkan pengaruh positif variabel independen (*E-service quality*, *E-recovery service quality*), dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n \dots \dots \dots (5.1)$$

$$Y = a + 0.527 X_1 + 0.084 X_2$$

dengan pengertian sebagai berikut:

- $a = 2.331$, artinya apabila $X_1 = X_2 = 0$, maka nilai Y 2.331
- $\beta_1 = 0.527$, artinya apabila X_2 adalah 0, kenaikan/penurunan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0.527 kali menjadi sebesar 2.331
- $\beta_2 = 0.084$, artinya apabila X_1 adalah 0, kenaikan/penurunan X_2 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0.084 kali menjadi sebesar 2.331

5.4.1 Uji T

Menurut Imam Gunawan dalam bukunya Pengantar Statistika Inferensial (2017 : 19) uji T merupakan metode yang digunakan untuk menguji tingkat kenyataan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan nilai t akan dibandingkan dengan nilai t tabel atau t standar

Dengan ketentuan :

jika nilai $t > t$ tabel dengan tingkat signifikansi α tertentu misalnya 0,05 maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika nilai $t < t$ tabel maka hipotesis ditolak.

Dalam buku Jonathan Sarwono (2018 : 12) Pada umumnya tingkat signifikansi yang digunakan peneliti adalah 0.05 atau 5%. Sebagai dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas atau signifikansi menurut Johar Arifin dalam buku SPSS 24 (2017: 152) Dengan informasi $\alpha = 5\%$ untuk melihat t tabel berlaku ketentuan $\alpha/2 = 0.05/2$ dan derajat kebebasan df (*degree of freedom*) berlaku rumus = jumlah data N-2, nilai kritis t standar untuk uji dua arah sebesar (1.98)

$$t \text{ tabel} = t(\alpha/2 ; n - K - 1) = t(0,025 ; 100 - 2 - 1) = t(0,025 ; 97) = 1.98$$

Dengan ketentuan :

Jika probabilitas (sig.) > 0.025 (uji dua sisi), hipotesis ditolak
 Jika probabilitas (sig.) < 0.025 (uji dua sisi), hipotesis diterima

Tabel 5.6 Hasil Uji T

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.331	1.138		2.049	.043
	E - Service Quality	.527	.048	.878	10.991	.000
	E - Recovery Service Quality	.084	.171	.040	.495	.622

a. Dependent Variable: Satisfaction

Hasil uji T menunjukkan variabel *e-service quality* memiliki nilai t lebih besar daripada t standar (1.98) sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H1 pada hipotesis penelitian secara parsial. Sedangkan variabel *e-recovery*

service quality memiliki t_{hitung} lebih kecil daripada t_{tabel} (1.98) sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H2 secara parsial.

Nilai signifikansi untuk variable *e-service quality* menunjukkan nilai yang lebih kecil dari pada 0.025 yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan. Sedangkan variabel *e-core service quality* memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari pada 0.025 sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alflagift.

5.4.2 Uji F

Menurut Pardede dan Manurung dalam jurnal Ulfa & Mayliza, (2013: 6), “uji F atau *Analysis of Variance* (ANOVA) dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel tergangungnya (Y).”

Dengan ketentuan :

- Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel, maka terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y.
- Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau F hitung $< F$ tabel, maka tidak terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y.

Dengan ketentuan :

$$F \text{ tabel} = F (K ; n - K) = F(2 ; 100 - 2) = F(2 ; 98) = 3.09$$

Tabel 5.7 Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3936.449	2	1968.224	240.890	.000 ^b
	Residual	792.551	97	8.171		
	Total	4729.000	99			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), E - Recovery Service Quality, E - Service Quality

Berdasarkan hasil uji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0.05$ dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 240.890 dengan probabilitas atau signifikansi (sig.) 000. Nilai probabilitas. $.000 < \alpha = 0.05$, disimpulkan bahwa keseluruhan variabel *e-service quality* dan *e-recovery service quality* secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna Alfagift.

5.4.3 Koefisien Determinasi

Dalam buku Jonathan Sarwono (2018 : 158) Koefisien determinasi regresi berganda digunakan untuk menunjukkan variasi variabel independen (X) dan menentukan variasi perubahan variabel dependen (Y). Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), artinya variansi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variansi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh Y.

Tabel 5.8 Hasil R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912 ^a	.832	.829	2.858

a. Predictors: (Constant), E - Recovery Service Quality, E - Service Quality

Informasi yang disajikan pada **Tabel 5.8 tabel R Square** adalah sebagai berikut :

- Nilai R menunjukkan nilai korelasi atau hubungan, yaitu sebesar 0.912 atau 91.2% yang disebut dengan koefisien determinasi yang merupakan hasil penguadratan nilai R.
- Nilai R Square (R kuadrat) disebut sebagai koefisien determinasi. Pada tabel tersebut adalah 0.832 yang merupakan penguadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti 83.2% pengguna Alfagift dapat dijelaskan menggunakan variabel *e-service quality* (X_1), *e-recovery service quality* (X_2). Sisanya sebesar 16.8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian ini atau disebut sebagai *error* (e) yang dihitung dengan rumus $e = 1 - R^2$ dengan nilai R Square berkisar antara 0 sampai 1.
- Nilai Adjusted R Square atau disebut koefisien determinasi yang disesuaikan merupakan alternatif nilai R Square sebagai perbandingan akurasi pengaruh. Dalam jurnal (Trisnawati & Fahmi, 2017) Santoso mengatakan apabila regresi dalam penelitian menggunakan lebih dua variabel bebas maka penelitian ini menggunakan Adjusted R Square dalam penentuan koefisien determinasi-nya.

Hal ini dikarenakan penggunaan nilai R Square sering menimbulkan permasalahan, nilainya akan selalu meningkat dengan adanya penambahan variabel bebas yang akan menimbulkan bias. Pada tabel diatas terlihat nilai Adjusted R Square sebesar 0.829 atau 82.9%. Maka disimpulkan bahwa pengguna Alfagift dipengaruhi oleh variabel *e-service quality* dan *e-recovery service quality* sebesar 82.9%. Sisanya sebesar 17.1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian ini.

- Nilai *Std Error of the (SEE)* sebesar 2.858 digunakan untuk menilai kelayakan variabel bebas (*predictor*) dalam kaitan dengan variabel terikat. Ketentuannya jika nilai $SEE < \text{Std. Deviation}$, maka *predictor* yang digunakan untuk memprediksi variabel terikat sudah layak. Hasil $SEE 2.858 < 2.380$ sehingga variabel bebas sudah layak dijadikan *predictor* untuk variabel terikat.

5.4.4 Uji Hipotesis

Menurut Zikmund dalam buku Jonathan Sarwono (2018 : 12) “ *Hipotesis as Unproven proposition or supposition that tentatively explain certain facts or phenomena; a probable answer to a research question*”. Uji hipotesis dapat didasarkan pada dua hal yaitu : tingkat signifikansi atau probabilitas (α) dan tingkat kepercayaan atau *confidance interval*. Pada umumnya tingkat signifikansi yang digunakan peneliti adalah 0.05 atau 5% yang penentuannya dilakukan peneliti tergantung tujuan dan kondisi peneliti. dan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%.

5.4.4.1 Pengujian H1

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah pengaruh *e-service quality* (X_1) terhadap *satisfaction* (Y) dengan hipotesis *statistic* sebagai berikut.

H1 : Terdapat pengaruh antara variabel *e-service quality*(X_1) terhadap *satisfaction* (Y).

Tabel 5.9

Hasil Uji Hipotesis *E-Service Quality* (X_1) Terhadap *Satisfaction*(Y)

Variabel	T _{hitung}	Sig	T _{tabel}	A	Hipotesis
<i>E – Service Quality</i> (X_1) terhadap pengguna <i>Satisfaction</i> (Y).	10.991	0.000	1.97	< 0.025	Diterima

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi untuk pengaruh *e-service quality* (X_1) terhadap *satisfaction*(Y) adalah sebesar $0.000 < 0.025$ dan nilai T_{hitung} (10.991) > T_{tabel} (1.97) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H1) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *e-service quality* (X_1) terhadap *satisfaction* (Y).

5.4.4.2 Pengujian H2

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah pengaruh *e-recovery service quality* (X_2) terhadap *satisfaction* (Y) dengan hipotesis *statistic* sebagai berikut.

H2 : Terdapat pengaruh antara variabel *e-recovery service quality* (X_2) terhadap *satisfaction* (Y).

Tabel 5.10
Hasil Uji Hipotesis *E-Recovery Service Quality* (X₂) Terhadap *Satisfaction* (Y)

Variabel	T _{hitung}	Sig	T _{tabel}	A	Hipotesis
<i>E – Recovery Service Quality</i> (X ₂) terhadap pengguna <i>Satisfaction</i> (Y).	0.495	0.622	1.97	< 0.025	Ditolak

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi untuk pengaruh *e-recovery service quality* (X₂) terhadap *satisfaction* (Y) adalah sebesar $0.622 > 0.025$ dan nilai T_{hitung} (0.495) < T_{tabel} (1.97) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H₂) ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel *e-recovery service quality* (X₂) terhadap *satisfaction* (Y).

5.4.4.3 Pengujian H₃

Hipotesis ketiga yang akan diuji adalah pengaruh keseluruhan variabel *e-service quality* dan *e-recovery service quality* secara simultan terhadap *satisfaction* (Y) dengan hipotesis *statistic* sebagai berikut.

H₅ : Terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel *e-service quality* dan *e-recovery service quality* terhadap *satisfaction* (Y).

Tabel 5.11
Hasil Uji Hipotesis Simultan Terhadap Keseluruhan Variabel *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* (X₃) Terhadap *Satisfaction*(Y)

Variabel	F _{hitung}	Sig	F _{tabel}	A	Hipotesis
Pengaruh keseluruhan variabel (<i>E – Service Quality, E – Recovery Service</i>) secara simultan	240.890	0.000	3.09	< 0.05	Diterima

Berdasarkan hasil uji F atau *Analysis of Variance* (ANOVA) nilai F_{hitung} sebesar 240.890 dengan probabilitas atau signifikansi (sig.) 0.000. Nilai probabilitas, $0.000 < \alpha = 0.05$, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan terhadap keseluruhan variabel (*E – service quality, E – recovery service*) terhadap *Satisfaction* (Y) dalam penggunaan aplikasi Alfagift.