

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

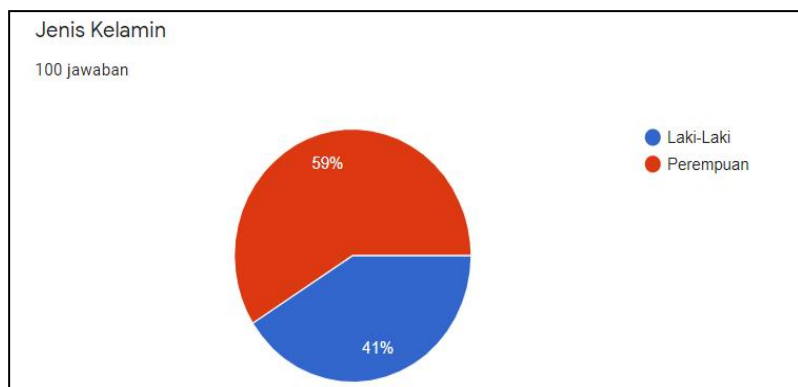
Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari google form yang telah disebar dari tanggal 13 Januari 2022 sampai dengan selesai. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media sosial seperti whatsapp. Untuk kegiatan pengisian dengan 21 butir pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna aplikasi Zalora yang berada di Kota Jambi. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut :

5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak perempuan daripada laki-laki, dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Jumlah	100	100%



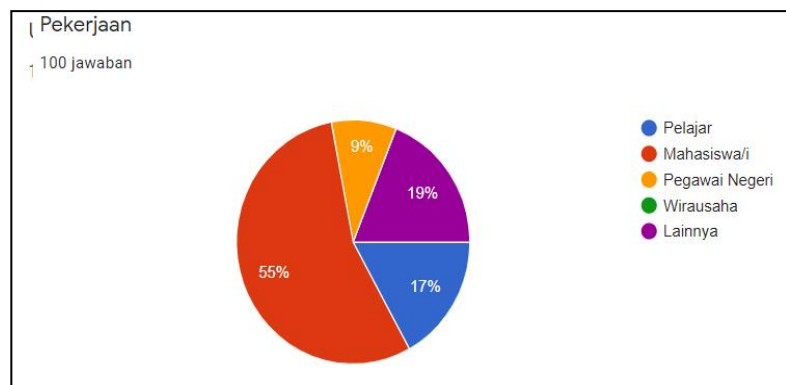
Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

5.1.2 Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Zalora paling banyak dari kalangan usia 21-30 tahun, dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1	< 20 Tahun	17	17%
2	21-30 Tahun	78	78%
3	31-40 Tahun	5	5%
4	> 40 Tahun	0	-
Jumlah		100	100%



Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Usia

5.1.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa mahasiswa/i lebih dominan menggunakan aplikasi Zalora, dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
1	Pelajar	17	17%
2	Mahasiswa/i	55	55%
3	Pegawai Negeri	9	9%
4	Wirausaha	0	-
5	Lainnya	19	19%
Jumlah		100	100%

Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.2 HASIL ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah [29].

Uji validitas ini bisa dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Nilai r hitung diambil dari output SPSS *Cronbach Alpha* pada kolom *Correlated Item - Total Correlation*. Sedangkan nilai r tabel diambil dengan menggunakan rumus $df = n - 2$, yaitu $df = 100 - 2 = 98$, sehingga menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,1966 dengan distribusi signifikansi uji dua arah 5% [30].

Tabel 5.4 Nilai Koefisien Korelasi (r) [31]

	Tingkat Signifikan untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat Signifikan untuk uji dua arah				
	0.01	0.05	0.02	0.01	0.001
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hitung lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid.

1. *Efficiency***Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas (X1)**

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.506**	.456**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.506**	1	.627**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.456**	.627**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.763**	.859**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, hasil output pengujian validitas pada variabel *Efficiency* dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X1)

Variabel X1	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.763	0.1966	Valid
X1.2	0.859	0.1966	Valid
X1.3	0.862	0.1966	Valid

Pada tabel 5.6 diatas, output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Efficiency* dinyatakan valid.

2. Fulfillment

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.488**	.659**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.488**	1	.521**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.659**	.521**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.866**	.777**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 5.7 diatas, hasil output pengujian validitas pada variabel *Fulfillment* dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X2)

Variabel X2	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0.866	0.1966	Valid
X2.2	0.777	0.1966	Valid
X2.3	0.873	0.1966	Valid

Pada tabel 5.8 diatas, output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Fulfillment* dinyatakan valid.

3. *System Availability*

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas (X3)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.621**	.456**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.621**	1	.531**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.456**	.531**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.853**	.871**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 5.9 diatas, hasil output pengujian validitas pada variabel *System Availability* dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X3)

Variabel X3	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X3.1	0.853	0.1966	Valid
X3.2	0.871	0.1966	Valid
X3.3	0.766	0.1966	Valid

Pada tabel 5.10 diatas, output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *System Availability* dinyatakan valid.

4. Privacy

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas (X4)

		X4.1	X4.2	TOTAL_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.695**	.929**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.695**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL_X4	Pearson Correlation	.929**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 5.11 diatas, hasil output pengujian validitas pada variabel *Privacy* dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X4)

Variabel X4	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X4.1	0.929	0.1966	Valid
X4.2	0.912	0.1966	Valid

Pada tabel 5.12 diatas, output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Privacy* dinyatakan valid.

5. *Responsiveness*

Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas (X5)

		X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.685**	.518**	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.685**	1	.506**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.518**	.506**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_X5	Pearson Correlation	.896**	.876**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 5.13 diatas, hasil output pengujian validitas pada variabel *Responsiveness* dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X5)

Variabel X5	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X5.1	0.896	0.1966	Valid
X5.2	0.876	0.1966	Valid
X5.3	0.756	0.1966	Valid

Pada tabel 5.14 diatas, output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* dinyatakan valid.

6. Compensation

Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas (X6)

		Correlations		
		X6.1	X6.2	TOTAL_X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.676**	.923**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X6.2	Pearson Correlation	.676**	1	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL_X6	Pearson Correlation	.923**	.907**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 5.15 diatas, hasil output pengujian validitas pada variabel *Compensation* dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X6)

Variabel X6	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X6.1	0.923	0.1966	Valid
X6.2	0.907	0.1966	Valid

Pada tabel 5.16 diatas, output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Compensation* dinyatakan valid.

7. Contact

Tabel 5.17 Hasil Uji Validitas (X7)

		Correlations		
		X7.1	X7.2	TOTAL X7
X7.1	Pearson Correlation	1	.617**	.892**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X7.2	Pearson Correlation	.617**	1	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL_X7	Pearson Correlation	.892**	.907**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 5.17 diatas, hasil output pengujian validitas pada variabel *Contact* dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.18 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X7)

Variabel X7	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X7.1	0.892	0.1966	Valid
X7.2	0.907	0.1966	Valid

Pada tabel 5.18 diatas, output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Contact* dinyatakan valid.

8. *Satisfaction*

Tabel 5.19 Hasil Uji Validitas (Y)

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL_Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.703**	.584**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.703**	1	.490**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.584**	.490**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.865**	.848**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 5.19 diatas, hasil output pengujian validitas pada variabel *Satisfaction* dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.20 Rangkuman Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel Y	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1.1	0.865	0.1966	Valid
Y1.2	0.848	0.1966	Valid
Y1.3	0.841	0.1966	Valid

Pada tabel 5.20 diatas, output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Satisfaction* dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan dalam kuesioner betul-betul reliabel dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden [23]. Pada penelitian ini mengacu pada nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen kuesioner dinyatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach's Alpha diatas 0,1966 atau diatas 0.60 [16].

1. *Efficiency* (X1)

Pada uji reliabilitas variabel X1 didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,770 > 0,1966 (197) atau nilai Cronbach's Alpha > 60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1 ini adalah reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.770	3

Gambar 5.4 Hasil Uji Reliabilitas X1

2. *Fulfillment* (X2)

Pada uji reliabilitas variabel X2 didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,791.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.791	3

Gambar 5.5 Hasil Uji Reliabilitas X2

3. *System Availability (X3)*

Pada uji reliabilitas variabel X3 didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,775.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.775	3

Gambar 5.6 Hasil Uji Reliabilitas X3

4. *Privacy (X4)*

Pada uji reliabilitas variabel X4 didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,818.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.818	2

Gambar 5.7 Hasil Uji Reliabilitas X4

5. *Responsiveness (X5)*

Pada uji reliabilitas variabel X5 didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,795.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	3

Gambar 5.8 Hasil Uji Reliabilitas X5

6. *Compensation (X6)*

Pada uji reliabilitas variabel X6 didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,804.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.804	2

Gambar 5.9 Hasil Uji Reliabilitas X6

7. *Contact (X7)*

Pada uji reliabilitas variabel X7 didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,762.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.762	2

Gambar 5.10 Hasil Uji Reliabilitas X7

8. *Satisfaction (Y)*

Pada uji reliabilitas variabel X7 didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,791.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.791	3

Gambar 5.11 Hasil Uji Reliabilitas X7

Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 5.21 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	<i>Efficiency</i>	0,770	0,197	Reliabel

2	<i>Fulfillment</i>	0,791	0,197	Reliabel
3	<i>System availability</i>	0,775	0,197	Reliabel
4	<i>Privacy</i>	0,818	0,197	Reliabel
5	<i>Responsiveness</i>	0,795	0,197	Reliabel
6	<i>Compensation</i>	0,804	0,197	Reliabel
7	<i>Contact</i>	0,762	0,197	Reliabel
8	<i>Satisfaction</i>	0,791	0,197	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan oleh tabel membuktikan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien alpha > 0,1966 (197) atau nilai *Cronbach's Alpha* > 60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

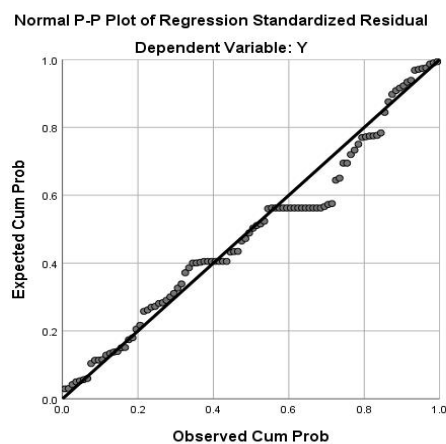
5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik dilakukan secara bersamaan dengan proses uji regresi. Model regresi linear berganda dapat disebut model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi klasik statistik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan multikolinearitas [32].

5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun variabel independent mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang normal atau mendekati normal [33]. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik P-Plot. Dapat dikatakan normal jika membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal.

Berikut hasil pengujian normalitas menggunakan grafik P-Plot.



Gambar 5.12 Hasil Uji Normalitas P-Plot

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent.

Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10,00$ [33].

Tabel 5.22 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.506	.818		1.841	.069			
	EFFICIENCY	.348	.163	.305	2.136	.035	.119	8.406	
	FULLFILMENT	-.272	.124	-.289	-2.194	.031	.139	7.170	
	SYSTEM AVAILABILITY	-.245	.173	-.217	-1.413	.161	.102	9.773	
	PRIVACY	.062	.175	.046	.355	.723	.146	6.843	
	RESPONSIVENESS	.664	.130	.648	5.092	.000	.150	6.682	
	COMPENSATION	.648	.115	.507	5.653	.000	.301	3.321	
	CONTACT	-.115	.166	-.084	-.692	.490	.164	6.080	

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF tidak mengalami multikolinearitas dan memenuhi prasyarat uji asumsi klasik.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas [33].

Tabel 5.23 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B		Beta		
1	(Constant)	.689	.450		1,532	.129

X1	,158	,098	,507	1,602	,113
X2	-,142	,075	-,529	-1,897	,061
X3	-,034	,102	-,113	-,332	,741
X4	,196	,106	,500	1,856	,067
X5	,061	,079	,204	,771	,443
X6	-,053	,069	-,144	-,761	,449
X7	-,223	,100	-,563	-2,218	,029

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel independen dalam penelitian ini lebih besar dari 0.05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak mengalami heteroskedastisitas dan memenuhi prasyarat uji asumsi klasik.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*) terhadap satu variabel dependen (*Satisfaction*). Model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus. Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu [27] :

$$Y = A + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7$$

Keterangan :

Y= Variabel dependen (*Satisfaction*)

X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 = Variabel independent (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*)

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien regresi

Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.24 Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a	
		Unstandardized Coefficients	
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	1.751	.743
	X1	.352	.162
	X2	-.266	.123
	X3	-.273	.168
	X4	.071	.175
	X5	.667	.130
	X6	.643	.114
	X7	-.123	.166

a. Dependent Variable: Y

Hasil tabel 5.24 menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,751 + 0,352 - 0,266 - 0,273 + 0,071 + 0,667 + 0,643 - 0,123$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta = 1,751, nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independent naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel kepuasan pengguna akan naik dan terpenuhi.
2. Nilai koefisien beta pada variabel *efficiency* sebesar 0,352 yang berarti jika *efficiency* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,352 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel *fulfilment* sebesar -0,266 yang berarti jika *fulfillment* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar 0,266 dengan asumsi variabel independent bernilai tetap.

4. Nilai koefisien beta pada variabel *system availability* sebesar -0,273 yang berarti jika *system availability* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar 0,273 dengan asumsi variabel independent bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel *privacy* sebesar 0,071 yang berarti jika *privacy* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,071 dengan asumsi variabel independent bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel *responsiveness* sebesar 0,667 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,667 dengan asumsi variabel independent bernilai tetap.
7. Nilai koefisien beta pada variabel *compensation* sebesar 0,643 yang berarti jika *compensation* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,643 dengan asumsi variabel independent bernilai tetap.
8. Nilai koefisien beta pada variabel *contact* sebesar -0,123 yang berarti jika *contact* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar 0,123 dengan asumsi variabel independent bernilai tetap.

5.4.1 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independent (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna) dalam model regresi yang sudah dihasilkan [34]. Maka digunakan uji t untuk menguji

masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara berpisah atau parsial. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian [27] :

- Hipotesis diterima jika t signifikan $< 0,05$
- Hipotesis ditolak jika t signifikan $> 0,05$

Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.25 dibawah ini :

Tabel 5.25 Hasil Uji T

		Coefficients ^a	
Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.358	.021
	X1	2.167	.033
	X2	-2.158	.034
	X3	-1.623	.108
	X4	.407	.685
	X5	5.126	.000
	X6	5.634	.000
	X7	-.740	.461

a. Dependent Variable: Y

Dilihat dari hasil uji t diatas maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 :*Efficiency* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Zalora. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa *Efficiency* (X1) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,033 < 0,05$. Maka dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

H2 :*Fulfillment* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Zalora. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa *Fulfillment* (X2) menghasilkan nilai signifikan sebesar

0,034 < 0,05. Maka dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

H3 : *System Availability* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Zalora. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa *System Availability* (X3) menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,108 > 0,05. Maka dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini ditolak.

H4 : *Privacy* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Zalora. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa *Privacy* (X4) menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,685 > 0,05. Maka dengan demikian hipotesis keempat dalam penelitian ini ditolak.

H5 : *Responsiveness* (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Zalora. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa *Responsiveness* (X5) menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,000 > 0,05. Maka dengan demikian hipotesis kelima dalam penelitian ini diterima.

H6 : *Compensation* (X6) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Zalora. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa *Compensation* (X6) menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Maka dengan demikian hipotesis keenam dalam penelitian ini diterima.

H7 : *Contact* (X7) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Zalora. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa *Contact* (X7) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,461 > 0,05$. Maka dengan demikian hipotesis ketujuh dalam penelitian ini ditolak.

5.4.2 Uji F

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen, uji f dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi, jika kurang dari 5% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan [35]. Hasil uji f pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.26 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	322.524	7	46.075	50.328	.000 ^b
	Residual	84.226	92	.916		
	Total	406.750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X7, X6, X5, X4, X3, X2, X1

Dari data hasil output diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *System Availability* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6),

Contact (X7) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

5.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared (R^2) [35].

Tabel 5.27 Hasil Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	.793	.777	.957

a. Predictors: (Constant), X7, X6, X5, X4, X3, X2, X1

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.27 diatas dapat dilihat bahwa nilai adjusted R square adalah 0,777 atau 77,7% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna adalah sebesar 77,7% dan sisanya 22,3% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

5.5 PEMBAHASAN HASIL

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, selain itu data pada penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas dan bebas dari heteroskedastisitas. Pada pengujian secara parsial (Uji T) ada empat variabel yang berpengaruh yaitu Efficiency, Fulfillment, Responsiveness, Compensation berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna, sedangkan variabel System Availability, Privacy, Contact tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna. Pengujian secara simultan (Uji F) seluruh variabel independent (*Efficiency, Fufilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*) berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan regresi linear berganda dengan uji koefisien determinasi yang mengacu pada nilai Adjusted R Square sebesar 77,7%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, artinya semakin meningkatnya *e-service quality* maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna.