

BAB V

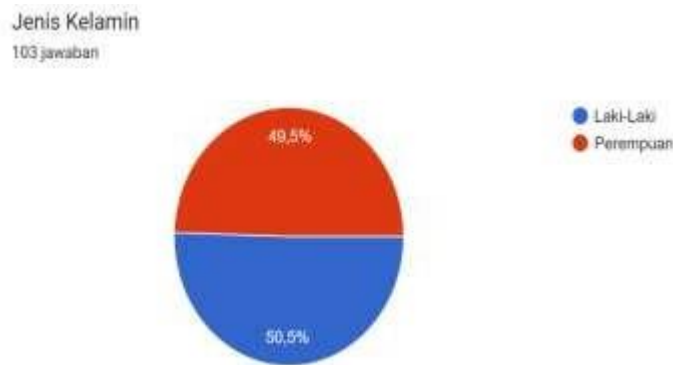
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* kepada responden melalui *Google Form*. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi instagram *Instagram* terhadap penjualan Cinnamon RollJambi sebanyak 103 jawaban. Berikut pengelompokkan profil responden.

5.1.1 Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin secara lengkap dapat dilihat pada gambar 5.1 berikut.

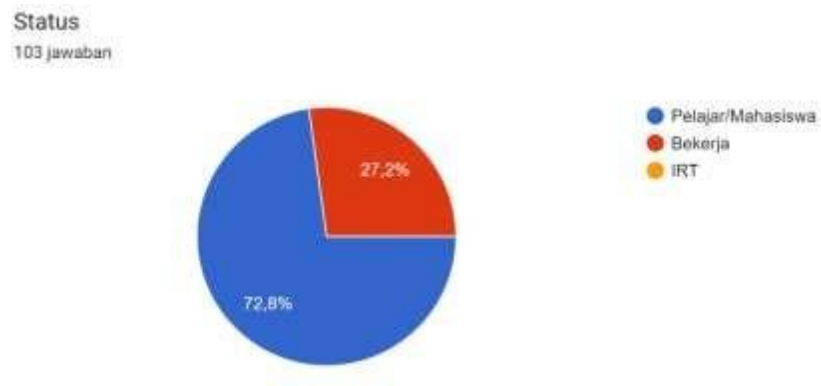


Gambar 5.1 Persentase Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 5.1 dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki 52 orang (50,5%), dan perempuan 51 orang (49,5%).

5.1.2 Status

Deskripsi karakteristik status responden secara lengkap dapat dilihat pada gambar 5.2 berikut.

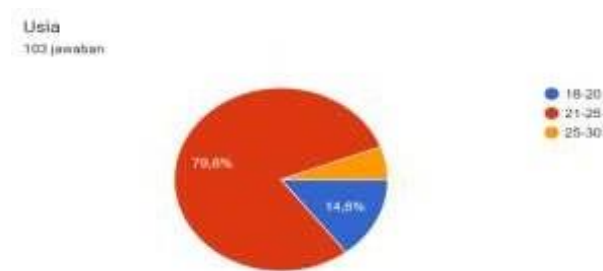


Gambar 5.2 Persentase Status Responden

Berdasarkan gambar 5.2 dapat diketahui bahwa status Pelajar/Mahasiswa sebanyak 75 orang (72,8%), dan bekerja 28 orang (27,2%).

5.1.3 Usia

Deskripsi karakteristik usia responden secara lengkap dapat dilihat pada gambar 5.3 berikut.



Gambar 5.3 Persentase Usia

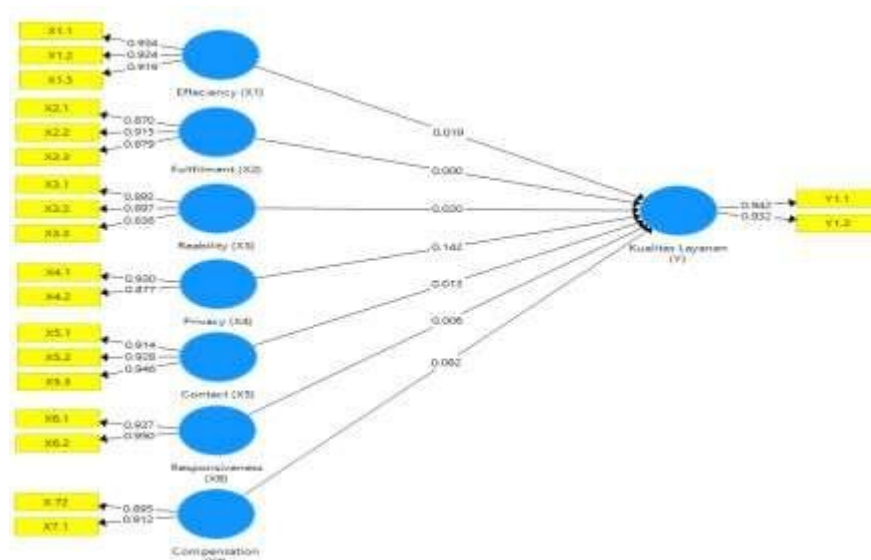
Berdasarkan gambar 5.3 dapat diketahui bahwa usia 21-25 Tahun sebanyak 82 orang (79,6%), usia 18-20 Tahun 15 orang (14,6%), dan usia 25-30 Tahun 6 orang (5,8%).

5.2 EVALUASI OUTER MODEL

Dalam evaluasi ini terdapat uji validitas dan uji reliabilitas.

5.2.1 Uji Validitas Konvergen

Dalam uji validitas konvergen dapat dilihat pada skor *outer loading*. Uji validitas konvergen digunakan untuk membuktikan bahwa pertanyaan-pertanyaan pada setiap variabel dapat dipahami oleh responden. Dengan melihat skor pada fungsi *outer loading* yang besarnya 0.7 ke atas pertanyaan-pernyataan bagus dan memadai. Berikut nilai uji validitas konvergen dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Nilai *Outer Loading*

Pada gambar 5.1 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai > 0,7 sehingga dapat disimpulkan semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

5.2.2 Validitas Diskriminan

Uji Nilai *Ave Variance Extracted* (AVE) Setelah melakukan uji nilai validitas konvergen, tahapan selanjutnya adalah melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada konstruk laten. Hal ini karena semakin besarnya representasi variabel *manifest* terhadap *konstruk* latennya maka varian atau keberagaman variabel akan semakin besar. Nilai AVE yang baik dengan menunjukkan ukuran minimal 0.5. nilai AVE untuk validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Compensation (X7)</i>	0.817
<i>Contact (X5)</i>	0.864
<i>Effeciency (X1)</i>	0.857
<i>Fullfilment (X2)</i>	0.789
<i>Kualitas Layanan (Y)</i>	0.878
<i>Privacy (X4)</i>	0.817
<i>Reability (X3)</i>	0.766
<i>Responsiveness (X6)</i>	0.89

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, nilai AVE pada setiap variabel bernilai $> 0,5$ sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut telah valid secara diskriminan validitas.

Akan dilakukan juga pengujian validitas diskriminan dengan membandingkan nilai yang diperoleh pada tabel *cross loading* Indikator yang sudah diuji dinyatakan *valid* jika nilai *loading* tertinggi pada *konstruk* yang dituju dibandingkan dengan besaran nilai konstruk loading lain atau $> 0,70$. Nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Nilai *Cross Loading*

	Compensation (X7)	Contact (X5)	Effeciency (X1)	Fulfilment (X2)	Kualitas Layanan (Y)	Privacy (X4)	Reability (X3)	Responsiveness (X6)
X7.2	0.895	0.766	0.68	0.685	0.649	0.706	0.713	0.702
X1.1	0.63	0.624	0.934	0.658	0.57	0.607	0.619	0.576
X1.2	0.672	0.692	0.924	0.754	0.682	0.693	0.705	0.665
X1.3	0.667	0.716	0.919	0.701	0.672	0.652	0.698	0.678
X2.1	0.642	0.697	0.72	0.87	0.627	0.669	0.721	0.621
X2.2	0.725	0.761	0.696	0.915	0.684	0.75	0.742	0.691
X2.3	0.696	0.757	0.622	0.879	0.632	0.682	0.772	0.661
X3.1	0.635	0.771	0.663	0.747	0.672	0.731	0.892	0.65
X3.2	0.668	0.745	0.589	0.708	0.704	0.67	0.897	0.703
X3.3	0.746	0.749	0.678	0.751	0.614	0.722	0.836	0.731
X4.1	0.698	0.751	0.67	0.742	0.797	0.93	0.756	0.773
X4.2	0.582	0.714	0.602	0.682	0.609	0.877	0.7	0.646
X5.1	0.764	0.914	0.728	0.795	0.685	0.808	0.803	0.789
X5.2	0.774	0.928	0.653	0.748	0.691	0.738	0.79	0.806
X5.3	0.789	0.946	0.67	0.774	0.681	0.712	0.81	0.825
X6.1	0.729	0.805	0.636	0.711	0.65	0.739	0.742	0.937
X6.2	0.739	0.831	0.675	0.688	0.723	0.754	0.751	0.95
X7.1	0.912	0.744	0.609	0.714	0.705	0.59	0.693	0.705
Y1.1	0.746	0.686	0.65	0.708	0.942	0.765	0.721	0.687
Y1.2	0.656	0.698	0.658	0.656	0.932	0.71	0.702	0.68

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa nilai loading dari masing-masing item indikator terhadap *konstruk* dari nilai *cross*

loading, dengan ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten sudah memiliki validitas diskriminan lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

5.2.3 Uji *Reliabilitas*

Setelah menguji dan melihat hasil dari *validitas diskriminan* indikator dinyatakan *valid* selanjutnya menentukan hasil uji reliabilitas *konstruk* menggunakan perhitungan *SmartPLS* dimana indikator dinyatakan *reliabel* apabila *Cronbach Alpha* dan *composite reliability* semua variabel *laten* dengan nilai diatas 0.7. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Nilai *Cronbachs Alpa* Dan *Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<i>Compensation (X7)</i>	0.776	0.899
<i>Contact (X5)</i>	0.921	0.95
<i>Effeciency (X1)</i>	0.917	0.947
<i>Fullfilment (X2)</i>	0.866	0.918
<i>Kualitas Layanan (Y)</i>	0.861	0.935
<i>Privacy (X4)</i>	0.78	0.899
<i>Reability (X3)</i>	0.847	0.908
<i>Responsiveness (X6)</i>	0.877	0.942

Hasil analisis data pada tabel 5.2 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *composite reliability* setiap variabel ada diatas 0,7 hal ini menggambarkan bahwa semua variabel telah reliabel dan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya dalah nilai *cronbach's alpha*, pada tabel 5.5 menunjukkan bahwan semua nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel yang ditinjau dari nilai *cronbach's alpha* juga telah memenuhi kriterianya.

5.3 EVALUASI INNER MODEL

Dalam evaluasi *Inner Model* terdapat uji *R-Square* dan *F-Square*.

5.3.1 Uji *R-Square* (R²)

Nilai *koefisien determinasi* R² merupakan ukuran akurasi model prediksi yang dihitung sebagai nilai korelasi yang dikuadratkan antara nilai *actual* dengan nilai prediksi *konstruk* variabel *endogen* tertentu. Dengan kata lain, koefisien ini menunjukkan pengaruh gabungan antara variabel *laten eksogen* pada variabel *laten endogen*. Nilai R² berada dalam rentang 0 sampai dengan 1, dimana semakin tinggi nilai semakin tinggi nilai akurasi prediksi model yang diperoleh dengan kriteria 0,75 tinggi, 0,5 sedang dan 0,25 rendah. Nilai *R-Square* dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kualitas Layanan(Y)	0.711	0.69

Berdasarkan gambar 5.4 Nilai *adjusted* R² dari variabel “Kualitas Layanan” sebesar 0,690. Hal ini berarti variabel “Kualitas Layanan” memberi pengaruh yang sedang terhadap variabel bebas.

5.3.2 Uji *F-Square* (F²)

Pengujian ini bertujuan untuk memprediksi pengaruh dari variabel tertentu terhadap variabel lainya dalam struktur model dengan nilai ambang batasnya sekitar 0.02 dapat dikatakan berpengaruh kecil, 0.15 untuk pengaruh menengah dan 0,35 untuk pengaruh yang besar. Nilai *F-Square* dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Nilai *F-Square*

f Square

	Compensation (X7)	Contact (X5)	Efficiency (X1)	Fulfillment (X2)	Kualitas Layanan (Y)	Privacy (X4)	Reability (X3)	Responsiveness (X6)
Compensation (X7)					0,082			
Contact (X5)					0,013			
Efficiency (X1)					0,019			
Fulfillment (X2)					0,000			
Kualitas Layanan (Y)								
Privacy (X4)					0,142			
Reability (X3)					0,020			
Responsiveness (X6)					0,006			

Berdasarkan tabel 5.5 dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel *efficiency* (X1) memiliki nilai *F-Square* 0,019 hal ini berarti pengaruh variabel *efficiency* (X1) terhadap variabel kualitas layanan (Y) adalah berpengaruh kecil.
2. Variabel *fullfilment* (X2) memiliki nilai *F-Square* 0,000 hal ini berarti pengaruh variabel *fullfilment* (X2) terhadap variabel kualitas layanan (Y) adalah berpengaruh kecil.
3. Variabel *reability* (X3) memiliki nilai *F-Square* 0,20 hal ini berarti pengaruh variabel *reability* (X3) terhadap variabel kualitas layanan (Y) adalah berpengaruh sedang.
4. Variabel *privacy* (X4) memiliki nilai *F-Square* 0,142 hal ini berarti pengaruh variabel *privacy* (X4) terhadap variabel kualitas layanan (Y) adalah berpengaruh sedang.

5. Variabel *contact* (X5) memiliki nilai *F-Square* 0,013 hal ini berarti pengaruh variabel *contact* (X5) terhadap variabel kualitas layanan (Y) adalah berpengaruh kecil.
6. Variabel *responsiveness* (X6) memiliki nilai *F-Square* 0,019 hal ini berarti pengaruh variabel *responsiveness* (X6) terhadap variabel kualitas layanan (Y) adalah berpengaruh kecil.
7. Variabel *compensation* (X7) memiliki nilai *F-Square* 0,082 hal ini berarti pengaruh variabel *compensation* (X7) terhadap variabel kualitas layanan (Y) adalah berpengaruh kecil.

5.4 UJI HIPOTESIS

Untuk mengetahui hubungan model yang diusulkan pada suatu populasi dilihat nilai hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau nilai koefisien *path* (*rho*) nya dengan cara melihat besarnya nilai *O* (*original sample*) serta nilai *T-statistik* sebagai suatu pernyataan nilai tingkat signifikansi hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (tingkat signifikansi diambil pada level kesalahan 10% atau berada pada $T > \text{diatas } 1,96$). Nilai uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Nilai Uji Hipotesis

	OriginalSample (O)	Sample Mean(M)	Standard Deviation(STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Compensation(X7) -> Kualitas Layanan(Y)	0.397	0.389	0.125	3.167	0.001
Contact (X5) -> Kualitas Layanan(Y)	-0.029	-0.023	0.103	0.287	0.387
Efficiency(X1) -> Kualitas Layanan(Y)	-0.037	-0.029	0.101	0.364	0.358
Fullfilment (X2) -> Kualitas Layanan(Y)	0.128	0.129	0.099	1.287	0.099
Privacy(X4) -> Kualitas Layanan(Y)	-0.112	-0.118	0.096	1.158	0.124
Reability(X3) -> Kualitas Layanan(Y)	0.259	0.259	0.118	2.202	0.014
Responsiveness (X6) -> Kualitas Layanan(Y)	0.289	0.286	0.116	2.484	0.007

Berdasarkan gambar 5.5, berikut kesimpulan dari uji hipotesis dalam penelitian ini.

1. Hipotesis pertama yaitu *effiency* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coeffecient* -0,037 (negatif), nilai *t-statistic* 0,364 ($< 1,96$), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,358. Hasil ini berarrti hipotesis 1 **ditolak** dalam penelitian ini dan pengaruhnya negatif dilihat dari *path coeffecientnya* negatif.
2. Hipotesis kedua yaitu *fullfilment* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coeffecient* 0,128 (positif), nilai *t-statistic* 1.287 ($> 1,96$), dan nilai *p values* memenuhisyarat yaitu 0,099. Hasil ini berarrti hipotesis 2 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path coeffecientnya* positif.
3. Hipotesis ketiga yaitu *reability* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coeffecient* 0,259 (positif), nilai *t-statistic* 2.202 ($> 1,96$), dan nilai *p values* memenuhi

syarat yaitu 0,014. Hasil ini berarti hipotesis 3 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path coefficient* positif.

4. Hipotesis keempat yaitu *privacy* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0,112 (negatif), nilai *t-statistic* 1.158 ($< 1,96$), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,124. Hasil ini berarti hipotesis 4 **ditolak** dalam penelitian ini dan pengaruhnya negatif dilihat dari *path coefficient* negatif.
5. Hipotesis kelima yaitu *contact* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0,029 (negatif), nilai *t-statistic* 0.287 ($> 1,96$), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,387. Hasil ini berarti hipotesis 5 **ditolak** dalam penelitian ini dan pengaruhnya negatif dilihat dari *path coefficient* negatif.
6. Hipotesis keenam yaitu *responsiveness* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,289 (positif), nilai *t-statistic* 2.484 ($> 1,96$), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,007. Hasil ini berarti hipotesis 6 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path coefficient* positif.
7. Hipotesis ketujuh yaitu *compensation* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,397 (positif), nilai *t-statistic* 3.167 ($> 1,96$), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,001. Hasil ini berarti hipotesis 7 **diterima**

dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *pathcooffecientnya* positif.

5.5 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.5.1 Hipotesis 1

Hipotesis pertama yaitu *efficiency* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path cooffecient* -0,037 (negatif), nilai *t-statistic* 0,364 ($< 1,96$), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,358. Hasil ini berarrti hipotesis 1 **ditolak** dalam penelitian ini dan pengaruhnya negatif dilihat dari *path cooffecientnya* negatif.

Hal ini berarrti *effeciency* terhadap kualitas layanan aplikasi instagram tidak terpenuhi dan tidak mampu memberikan kepercayaan kepada responden dalam meningkatkan signifikansi terhadap uji hipotesis ini sesuai dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner yaitu mudah di gunakan, mudah di akses, mudah dipahami.

5.5.2 Hipotesis 2

Hipotesis kedua yaitu *fullfilment* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path cooffecient* 0,128 (positif), nilai *t-statistic* 1.287 ($> 1,96$), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,099. Hasil ini berarrti hipotesis 2 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path cooffecientnya* positif.

Hal ini berarrti *fullfilment* terhadap kualitas layanan aplikasi instagram terpenuhi dan mampu memberikan kepercayaan kepada responden dalam

meningkatkan signifikansi terhadap uji hipotesis ini sesuai dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner yaitu produk sesuai dengan yang di tampilkan pada instagram, produk yang diterima sesuai dengan deskripsi, produk yang diterima sesuai dengan deskripsi.

5.5.3 Hipotesis 3

Hipotesis ketiga yaitu *reability* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,259 (positif), nilai *t-statistic* 2.202 ($> 1,96$), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,014. Hasil ini berarti hipotesis 3 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path coefficientnya* positif.

Hal ini berarti *Reability* terhadap kualitas layanan aplikasi instagram terpenuhi dan mampu memberikan kepercayaan kepada responden dalam meningkatkan signifikansi terhadap uji hipotesis ini sesuai dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner yaitu menyediakan pesanan sesuai gambar, produk yang dijual selalu lengkap.

5.5.4 Hipotesis 4

Hipotesis keempat yaitu *privacy* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0,112 (negatif), nilai *t-statistic* 1.158 ($< 1,96$), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,124. Hasil ini berarti hipotesis 4 **ditolak** dalam penelitian ini dan pengaruhnya negatif dilihat dari *path coefficientnya* negatif.

Hal ini berarti *privacy* terhadap kualitas layanan aplikasi instagram tidak terpenuhi dan tidak mampu memberikan kepercayaan kepada responden dalam

meningkatkan signifikansi terhadap uji hipotesis ini sesuai dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner yaitu melindungi informasi pengguna, data pribadi pengguna terlindungi, keamanan operasi.

5.5.5 Hipotesis 5

Hipotesis kelima yaitu *contact* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0,029 (negatif), nilai *t-statistic* 0.287 ($> 1,96$), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,387. Hasil ini berarti hipotesis 5 **ditolak** dalam penelitian ini dan pengaruhnya negatif dilihat dari *path coefficientnya* negatif.

Hal ini berarti *contact* terhadap kualitas layanan aplikasi instagram tidak terpenuhi dan tidak mampu memberikan kepercayaan kepada responden dalam meningkatkan signifikansi terhadap uji hipotesis ini sesuai dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner yaitu memberikan respon yang baik, dapat dihubungi selalu 24 jam, dibalas dengan cepat jika di *chat*.

5.5.6 Hipotesis 6

Hipotesis keenam yaitu *responsiveness* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,289 (positif), nilai *t-statistic* 2.484 ($> 1,96$), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,007. Hasil ini berarti hipotesis 6 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path coefficientnya* positif.

Hal ini berarti *responsiveness* terhadap kualitas layanan aplikasi instagram terpenuhi dan mampu memberikan kepercayaan kepada responden dalam meningkatkan signifikansi terhadap uji hipotesis ini sesuai dengan indikator yang

diajukan dalam kuesioner yaitu informasi yang diberikan jelas, memiliki desain yang bagus.

5.5.7 Hipotesis 7

Hipotesis ketujuh yaitu *compensation* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,397 (positif), nilai *t-statistic* .3.167 ($> 1,96$), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,001. Hasil ini berarti hipotesis 7 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path coefficientnya* positif.

Hal ini berarti *compensation* terhadap kualitas layanan aplikasi instagram terpenuhi dan mampu memberikan kepercayaan kepada responden dalam meningkatkan signifikansi terhadap uji hipotesis ini sesuai dengan indikator yang diajukan dalam kuesioner yaitu menukar produk bila tidak sesuai, penukaran uang jika tidak sesuai.