

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL APLIKASI SHOPEE

Shopee diluncurkan tahun 2015, Shopee merupakan sebuah *platform* yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja *online* yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat. Shopee percaya pada kekuatan transformatif dari teknologi dan ingin mengubah dunia menjadi lebih baik dengan menyediakan *platform* untuk menghubungkan pembeli dan penjual dalam satu komunitas [40].

Shopee menawarkan pengalaman belanja *online* komprehensif, dari berbagai pilihan produk sampai ke sebuah komunitas sosial untuk bereksplorasi, dan layanan untuk selalu memenuhi kebutuhan konsumen tanpa hambatan.



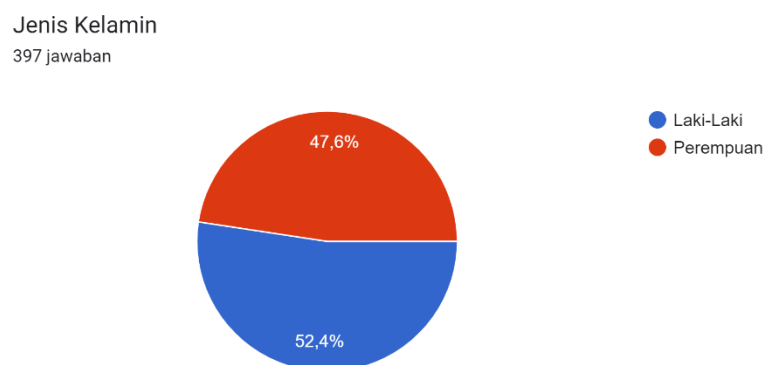
Gambar 5. 1 Halaman Utama Aplikasi Shopee

5.2 DATA RESPONDEN

Data responden yang didapat dalam penelitian ini merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada para responden yaitu pengguna aplikasi Shopee, setelah menyebarkan kuesioner melalui *google form* selama kurang lebih tiga minggu maka di dapatkan sebanyak 385 orang responden. Berikut ini adalah gambaran umum dari responden yang telah mengisi kuesioner.

5.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jenis kelamin dari responden ditampilkan pada gambar 5.2 berikut



Gambar 5. 2 Diagram Hasil Jenis Kelamin

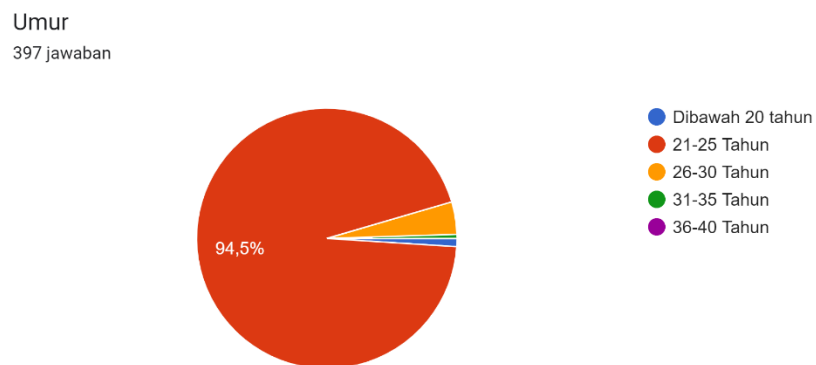
Rangkuman dari data jenis kelamin didapatkan jenis kelamin laki-laki yang paling banyak mengisi kuesioner ini yaitu sebanyak 199 orang, untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut.

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	199	52%
2	Perempuan	186	48%
TOTAL		385	100%

5.2.2 Umur

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa umur dari responden ditampilkan pada gambar 5.3 berikut.

**Gambar 5. 3 Diagram Hasil Umur**

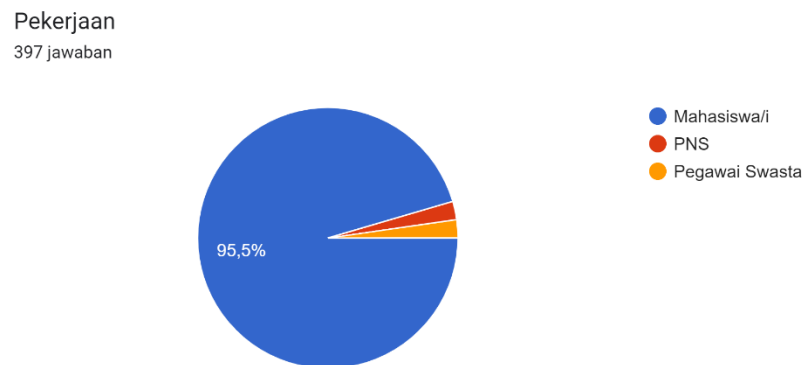
Rangkuman dari data umur di dapatkan umur 21-25 tahun yang paling banyak mengisi kuesioner dalam penelitian ini, untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut.

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Umur

NO	Umur	Jumlah	Presentase
1	Di bawah 20 Tahun	4	1%
2	21-25 Tahun	363	94%
3	26-30 Tahun	16	4%
4	31-35 Tahun	2	1%
5	36-40 Tahun	0	0%
TOTAL		385	100%

5.2.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan dari responden ditampilkan pada gambar 5.4 berikut.

**Gambar 5. 4 Diagram Hasil Pekerjaan**

Rangkuman dari data pekerjaan di dapatkan mahasiswa/i yang paling banyak mengisi kuesuiner ini, untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut.

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Jensi Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Mahasiswa/i	367	96%
2	PNS	9	2%
3	Pegawai Swasta	9	2%
4	Lainnya	0	0%
TOTAL		385	100%

5.3 TAHAP ANALISIS

5.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid [41].

Tabel 5. 4 Nilai r Tabel 370-390

df (N-2)	Tabel Distribusi r					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
370	Two Tail	0.0854	0.1097	0.1206	0.1334	0.1699
371		0.0853	0.1016	0.1204	0.1332	0.1697
372		0.0852	0.1014	0.1203	0.1330	0.1695
373		0.0851	0.1013	0.1201	0.1329	0.1693
374		0.0850	0.1012	0.1199	0.1327	0.1690
375		0.0848	0.1010	0.1198	0.1325	0.1688
376		0.0847	0.1009	0.1196	0.1323	0.1686
377		0.0846	0.1008	0.1195	0.1322	0.1684
378		0.0845	0.1006	0.1193	0.1320	0.1682
379		0.0844	0.1005	0.1191	0.1318	0.1679
380		0.0843	0.1004	0.1190	0.1316	0.1677
381		0.0842	0.1002	0.1188	0.1315	0.1675
382		0.0841	0.1001	0.1187	0.1313	0.1673
383		0.0840	0.1000	0.1185	0.1311	0.1671
384		0.0838	0.0998	0.1184	0.1310	0.1668
385		0.0837	0.0997	0.1182	0.1308	0.1666
386		0.0836	0.0996	0.1181	0.1306	0.1664
387		0.0835	0.0994	0.1179	0.1305	0.1662
388		0.0834	0.0993	0.1178	0.1303	0.1660
389		0.0833	0.0992	0.1176	0.1301	0.1658
390		0.0832	0.0991	0.1175	0.1300	0.1656

Bisa dilihat dari tabel 5.4 di atas cara menghitung nilai r tabel dengan ketentuan ($df = n-2$) dengan signifikansi 5%, maka ($df = 385 - 2$) menjadi ($df = 383$), dengan nilai signifikansi 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS atau r hitung bisa dilihat pada tabel 5.5 berikut.

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Efficiency (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.130*	.089	.187**	.078	.549**
	Sig. (2-tailed)		.011	.080	.000	.125	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.130*	1	.193**	.080	.132**	.565**
	Sig. (2-tailed)	.011		.000	.118	.010	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.3	Pearson Correlation	.089	.193**	1	.188**	.099	.559**
	Sig. (2-tailed)	.080	.000		.000	.053	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.4	Pearson Correlation	.187**	.080	.188**	1	.077	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000	.118	.000		.132	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.5	Pearson Correlation	.078	.132**	.099	.077	1	.520**
	Sig. (2-tailed)	.125	.010	.053	.132		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTALX1	Pearson Correlation	.549**	.565**	.559**	.546**	.520**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Efficiency* (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut :

Tabel 5. 6 Rangkuman Uji Validitas Efficiency (X1)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,549	0,100	Valid
2	0,565	0,100	Valid
3	0,559	0,100	Valid
4	0,546	0,100	Valid
5	0,520	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.6 di atas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X1.1 dengan skor 0,549 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Efficiency* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas System Availability (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.115*	.113*	.186**	.079	.573**
	Sig. (2-tailed)		.024	.027	.000	.124	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.115*	1	.082	.133**	.139**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.024		.107	.009	.006	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.113*	.082	1	.176**	.048	.521**
	Sig. (2-tailed)	.027	.107		.001	.347	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.4	Pearson Correlation	.186**	.133**	.176**	1	.007	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.001		.897	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.5	Pearson Correlation	.079	.139**	.048	.007	1	.464**
	Sig. (2-tailed)	.124	.006	.347	.897		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTALX2	Pearson Correlation	.573**	.556**	.521**	.560**	.464**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *System Availability* (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut :

Tabel 5. 8 Rangkuman Uji Validitas System Availability (X2)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,573	0,100	Valid
2	0,556	0,100	Valid
3	0,521	0,100	Valid
4	0,560	0,100	Valid
5	0,464	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.8 di atas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X2.1 dengan skor 0,573 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *System Availability* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.096	.013	.188**	.062	.541**
	Sig. (2-tailed)		.059	.795	.000	.224	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.096	1	.150**	.114*	.096	.559**
	Sig. (2-tailed)	.059		.003	.025	.061	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.013	.150**	1	.088	.135**	.522**
	Sig. (2-tailed)	.795	.003		.086	.008	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.4	Pearson Correlation	.188**	.114*	.088	1	.085	.532**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.086		.094	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.5	Pearson Correlation	.062	.096	.135**	.085	1	.500**
	Sig. (2-tailed)	.224	.061	.008	.094		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTALX3	Pearson Correlation	.541**	.559**	.522**	.532**	.500**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Responsiveness* (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut :

Tabel 5. 10 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness (X3)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,541	0,100	Valid
2	0,559	0,100	Valid
3	0,522	0,100	Valid
4	0,532	0,100	Valid
5	0,500	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.10 di atas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X3.1 dengan skor 0,541 dan

seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Service Interaction Quality* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna(Y)

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.182**	.147**	.239**	.128*	.603**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000	.012	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y2	Pearson Correlation	.182**	1	.125*	.171**	.138**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.001	.007	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y3	Pearson Correlation	.147**	.125*	1	.163**	.048	.545**
	Sig. (2-tailed)	.004	.015		.001	.351	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y4	Pearson Correlation	.239**	.171**	.163**	1	.196**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y5	Pearson Correlation	.128*	.138**	.048	.196**	1	.518**
	Sig. (2-tailed)	.012	.007	.351	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTALY	Pearson Correlation	.603**	.575**	.545**	.598**	.518**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji validitas yang dilakukan pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut :

Tabel 5. 12 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,603	0,100	Valid
2	0,575	0,100	Valid
3	0,545	0,100	Valid
4	0,598	0,100	Valid
5	0,518	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.12 di atas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen Y.1 dengan skor 0,603 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk memastikan apakah pertanyaan kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian reliabel atau tidak. Uji reliabilitas ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat di andalkan atau bersifat tangguh. Adapun dasar pengambilan pkeputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut [42] :

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau konsisten.

Tabel 5. 13 Uji Reliabilitas Efficiency (Summary)

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Pada Tabel 5.13 output di atas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Efficiency* (X1), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 14 Uji Reliabilitas Efficiency (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.415	5

Pada Tabel 5.14 output di atas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Efficiency* (X1) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,415. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,415, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,415 > 0,60$.

Tabel 5. 15 Uji Reliabilitas System Availability (Summary)

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Pada Tabel 5.15 output di atas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *System Availability* (X2), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 16 Uji Reliabilitas System Availability (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.378	5

Pada Tabel 5.16 output di atas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *System Availability* (X2) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,779. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,378, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,378 > 0,60$.

Tabel 5. 17 Uji Reliabilitas Responsiveness (Summary)

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Pada Tabel 5.17 output di atas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Responsiveness* (X3), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 18 Uji Reliabilitas Responsiveness (Statistics)

Cronbach's Alpha	N of Items
.361	5

Pada Tabel 5.18 output di atas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Responsiveness* (X3) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,361. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,361, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,361 > 0,60$.

Tabel 5. 19 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Summary)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Pada Tabel 5.19 output di atas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan Kepuasan Pengguna (Y), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 20 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Statistics)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.471	5

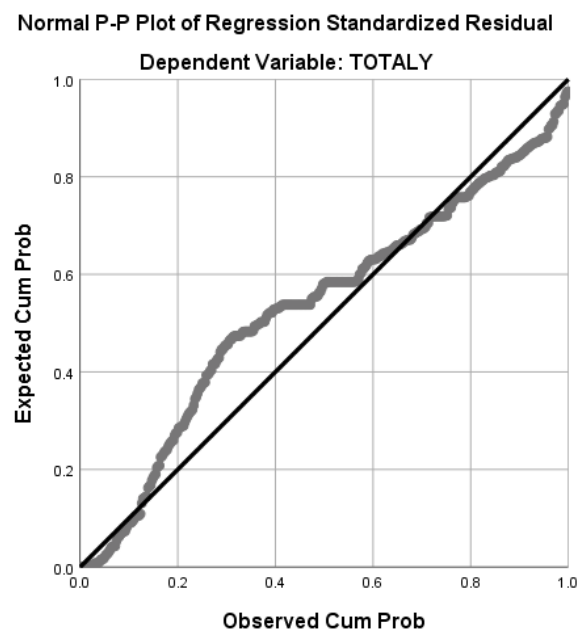
Pada Tabel 5.20 output di atas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,471. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,471, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,471 > 0,60$.

Tabel 5. 21 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Efficiency (X1)	0,415 > 0,60	Reliabel
2	System Availability (X2)	0,378 > 0,60	Reliabel
3	Responsiveness (X3)	0,361 > 0,60	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0,471 > 0,60	Reliabel

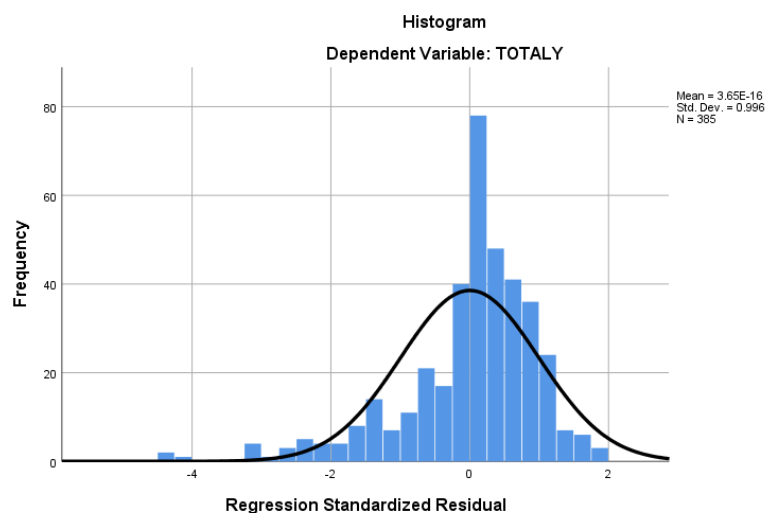
5.3.3 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas selanjutnya uji normalisasi untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau malah sebaliknya.

**Gambar 5. 5 Normalisasi Grafik P-p plot**

P-P plot bisa dikatakan normal apabila titik-titik mengikuti garis diagonalnya. Dari grafik di atas 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 [43].



Gambar 5. 6 Normalisasi Grafik Histogram

Pada grafik histogram memiliki ketentuan apabila grafik membentuk pola lonceng dapat disimpulkan bahwa data dalam variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika tidak membentuk pola lonceng maka dikatakan tidak normal, dapat dilihat pada gambar 5.6 di atas grafik histogram membentuk pola lonceng, sehingga dikatakan normal [43].

5.3.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel (independen) dengan melihat nilai

Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam [44].

Tabel 5. 22 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.986	1.177		2.537	.012		
	TOTALX1	.246	.053	.232	4.621	.000	.616	1.622
	TOTALX2	.328	.053	.302	6.156	.000	.648	1.544
	TOTALX3	.283	.053	.246	5.297	.000	.720	1.389

a. Dependent Variable: TOTALY

Dari hasil uji multikolinearitas di atas, didapatkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF memenuhi syarat. Untuk rangkuman hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.23

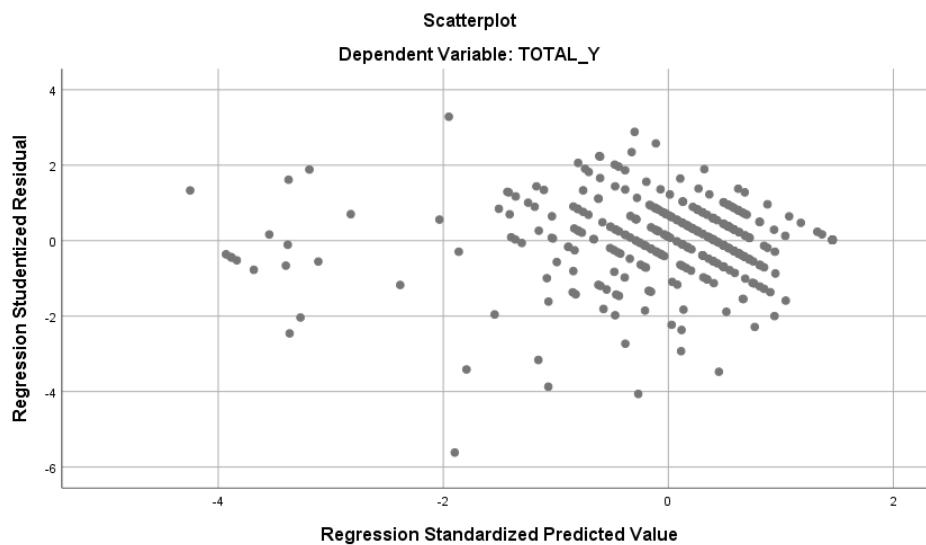
Tabel 5. 23 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,616 > 0,10	1,622 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,648 > 0,10	1,544 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,720 > 0,10	1,389 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas dapat dilihat nilai Tolerance dan VIF nya dari kedua variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi kesimpulan bahwa tidak ada yang terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari multikolinearitas untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya variabel bebas. Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel bebas.

5.3.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Scatterplot. Dengan pengambilan kesimpulan jika titik-titik menyebar di atas atau dibawah dan titik membentuk suatu pola, pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas [45]. Bisa dilihat gambar dibawah ini. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat



Gambar 5. 7 Uji heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan, didapatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar di atas atau dibawah dan tidak membentuk pola tertentu.

5.3.6 Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik mengisyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi, untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (Dw test). Output dari uji autokorelasi Dengan menggunakan SPSS hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.24 berikut.

Tabel 5. 24 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.637 ^a	.406	.402	2.061	1.723

a. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX2, TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

H₀ : Tidak terjadi autokorelasi

H₁ : Terjadi autokorelasi

2. Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan menggunakan 0,05

3. Menentukan nilai d (Durbin-Watson)

Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil regresi adalah 1,723

4. Menentukan nilai d_L dan d_U

Nilai d_L dan d_U dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, n=385, k=3 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

Didapat d_L = 1,8210 dan d_U = 1,8422 Jadi dapat dihitung nilai 4-d_L = 2,1790 dan 4-d_U = 2,1578

5. Pengambilan keputusan

- $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima (tidak terjadi autokorelasi)
- $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak (terjadi autokorelasi)
- $dL < DW < dU$ atau $4-dU < DW < 4-dL$ maka tidak ada keputusan yang pasti

6. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,883 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,8422 < 1,723 < 2,1578$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent dengan variabel dependen [46]. Regresi di lain pihak menjelaskan pengaruh satu variabel atau lebih disebut variabel independen terhadap variabel lain disebut variabel dependen .

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

Tabel 5. 25 Hasil Regresi Variabel Entered/Removed

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTALX3, TOTALX2, TOTALX1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTALY

b. All requested variables entered.

Hasil pada tabel 5.25 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan *method* yang digunakan adalah *enter*.

Tabel 5. 26 Hasil Regresi Model Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 ^a	.406	.402	2.061

a. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX2, TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY

Hasil pada Tabel 5.26 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

Tabel 5. 27 Hasil Regresi ANOVA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1107.171	3	369.057	86.914	.000 ^b
	Residual	1617.806	381	4.246		
	Total	2724.977	384			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX2, TOTALX1

Pada tabel 5.27 ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi < 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5. 28 Hasil Regresi Coefficients
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.986	1.177		2.537	.012
	TOTALX1	.246	.053	.232	4.621	.000
	TOTALX2	.328	.053	.302	6.156	.000
	TOTALX3	.283	.053	.246	5.297	.000

a. Dependent Variable: TOTALY

Hasil pada tabel 5.32 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi < 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Rangkuman dari hasil regresi dapat dilihat pada tabel 5.29 berikut.

Tabel 5. 29 Rangkuman Hasil Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Signifikansi
Konstanta	2,986	2,537	0,012
X1	0,246	4,621	0,000
X2	0,328	6,156	0,000
X3	0,283	5,297	0,000
F hitung = 86,914			
R2 = 0,406			

5.5 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah [46] :

$$Y' = a + b_1(x_1) + b_2(x_2) + b_3(x_3)$$

(Y' adalah variabel dependent yang diramalkan, a adalah konstanta, b1, b2, dan b3 adalah koefisien regresi, dan x1, x2, dan x3 adalah variabel independent).

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independent adalah $b_1 = 0,246$, $b_2 = 0,328$ dan $b_3 = 0,283$. Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y' = 2,986 + 0,246 + 0,328 + 0,283$$

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah :

1. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 2,986. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 2,986. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Efficiency*, *System Availability*, dan *Service Responsiveness* bernilai 0 (nol), maka tingkat Kepuasan Pengguna bernilai sebesar 2,986%
2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas kegunaan (b_1) = 0,246. Artinya jika nilai *Efficiency* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,246 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas kegunaan (b_2) = 0,328. Artinya jika nilai *System Availability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,328 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas kegunaan (b_3) = 0,283. Artinya jika nilai *Responsiveness* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan

Pengguna akan meningkat sebesar 0,283 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

5. Analisis Koefisien Determinasi. Analisis R² (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output tabel 5.29 dapat diketahui nilai R² (Adjusted R Square) adalah 0,406. Jadi pengaruh variabel independent yaitu 40,6% sedangkan sisanya sebesar 40,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.5.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent [47]. Untuk menguji regresi secara parsial maka diperlukan nilai dari T tabel, adapun ketentuan dalam mencari T tabel yaitu $df = n - k - 1$ (k adalah jumlah variabel independent), sehingga didapatkan $df = 385 - 3 - 1 = 381$. Untuk melihat nilai dari T tabel dengan jelas maka dapat dilihat pada tabel 5.34 berikut.

Tabel 5. 30 Nilai Tabel T

df (N-2)	Tabel Distribusi t					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
370	1.648982	1.966396	2.336468	2.589182	3.317015	
371	1.648971	1.966379	2.336441	2.589146	3.316943	
372	1.64896	1.966362	2.336414	2.58911	3.316872	
373	1.648949	1.966344	2.336387	2.589074	3.316801	
374	1.648938	1.966327	2.33636	2.589039	3.31673	
375	1.648927	1.96631	2.336333	2.589003	3.31666	
376	1.648916	1.966293	2.336306	2.588968	3.31659	
377	1.648905	1.966276	2.33628	2.588933	3.31652	
378	1.648895	1.96626	2.336253	2.588898	3.316451	
379	1.648884	1.966243	2.336227	2.588863	3.316382	
380	1.648873	1.966226	2.336201	2.588829	3.316313	
381	1.648863	1.96621	2.336175	2.588795	3.316245	
382	1.648852	1.966194	2.336149	2.588761	3.316177	
383	1.648842	1.966177	2.336123	2.588727	3.31611	
384	1.648831	1.966161	2.336098	2.588693	3.316043	
385	1.648821	1.966145	2.336072	2.588659	3.315976	
386	1.648811	1.966129	2.336047	2.588626	3.31591	
387	1.648801	1.966113	2.336022	2.588593	3.315844	
388	1.64879	1.966097	2.335997	2.58856	3.315778	
389	1.64878	1.966081	2.335972	2.588527	3.315712	
390	1.64877	1.966065	2.335947	2.588494	3.315647	

1. Pengujian *Efficiency*

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan 0,05
- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah 4,621 dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.30 yaitu sebesar 1,9662.
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.

- d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan t hitung $4,621 > t$ tabel 1.9662 jadi H_1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variable X1 terhadap Y.

2. Pengujian *System Availability*

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan $0,05$
- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah $6,156$ dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.30 yaitu sebesar 1.9662 .
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $6,156 > t$ tabel 1.9662 jadi H_2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y.

3. Pengujian *Responsiveness*

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan $0,05$
- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah $5,297$ dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.30 yaitu sebesar 1.9662 .
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, Maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$

atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

- d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 5,297 > t_{tabel} 1.9662$ jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y.

5.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen [47]. Sebelum menguji variabel, maka harus menentukan terlebih dahulu nilai dari F tabel, F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Di dapat dengan rumus $F_{tabel} = F(k;n-k)$ atau $F(3;385-3)$ maka $F(3;382)$ dan di dapat F tabel sebesar 2,62, sesuai yang ditampilkan pada tabel 5.31 berikut

Tabel 5. 31 Nilai Tabel F

DF	1	2	3
370	3.8667140	3.0201189	2.6290329
371	3.8666456	3.0200528	2.6289676
372	3.8665776	3.0199871	2.6289025
373	3.8665099	3.0199217	2.6288378
374	3.8664426	3.0198567	2.6287735
375	3.8663756	3.0197920	2.6287095
376	3.8663091	3.0197277	2.6286459
377	3.8662428	3.0196637	2.6285826
378	3.8661770	3.0196000	2.6285196
379	3.8661114	3.0195367	2.6284570
380	3.8660462	3.0194738	2.6283946
381	3.8659814	3.0194111	2.6283327
382	3.8659169	3.0193488	2.6282710
383	3.8658527	3.0192868	2.6282097
384	3.8657889	3.0192252	2.6281487
385	3.8657254	3.0191638	2.6280880
386	3.8656623	3.0191028	2.6280276
387	3.8655994	3.0190421	2.6279676
388	3.8655369	3.0189817	2.6279078
389	3.8654748	3.0189216	2.6278484
390	3.8654129	3.0188619	2.6277893

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

a. Menentukan Hipotesis

H4 : Variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

b. Menentukan taraf signifikansi, taraf signifikansi menggunakan 0,05

c. Menentukan F hitung dan F tabel F hitung adalah 86,914 dan di dapatkan nilai dari f tabel sesuai pada tabel 5.31 yaitu sebesar 2,62.

d. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel, maka hipotesis diterima artinya terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau F hitung $< F$ tabel, maka hipotesis ditolak artinya tidak terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y.

e. Kesimpulan Dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $86,914 > F$ tabel 2,62 maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

5.6 PEMBAHASAN HASIL UJI HIPOTESIS

Hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T) menunjukkan bahwa:

H1 : Dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan t hitung $4,621 > t$ tabel 1.9662 jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variable X1 terhadap Y.

H2 : Dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $6,156 > t$ tabel 1.9662 jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y.

H3 : Dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $5,297 > t$ tabel 1.9662 jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y.

Hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (uji F) menunjukkan bahwa:

H4 : Dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $86,914 > F$ tabel $2,62$ maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Efficiency, System Availability, Responsiveness* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

5.7 REKOMENDASI PADA APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, didapatkan variabel *System Availability* memiliki nilai paling tinggi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Diharapkan kepada pengelola aplikasi Shopee dapat memperhatikan respon dari aplikasi yang kurang lancar atau lemot saat digunakan, karena pengguna merasa saat menggunakan aplikasi loadingnya masih lambat dan ngelag saat digunakan. Selain itu juga harus memperbaiki sistem *customer service* dengan respon yang lebih cepat agar pengguna yang merasa memiliki kesulitan saat menggunakan aplikasi dapat di atasi dengan cepat sehingga pengguna akan merasa puas.