

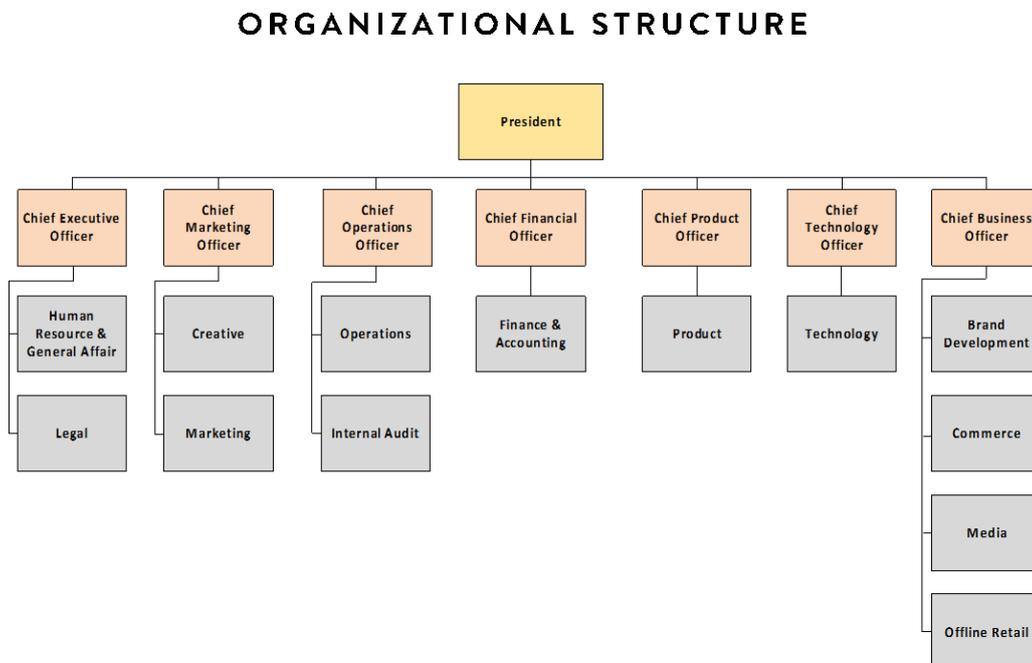
BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

PT. Social Bella atau lebih dikenal dengan Sociolla merupakan salah satu *e-commerce* terpercaya dan terlengkap dalam bidang kecantikan di Indonesia yang khusus menjual produk kecantikan baik *make up* dan *skincare* atau *personal care*. Sociolla sendiri didirikan secara resmi pada tahun 2015 oleh Christopher Madiam, Chrisanti Indiana dan John Marco Rasjid dengan kantor pusat mereka terletak pada Kembangan, Jakarta Barat.

5.1.1 Struktur Organisasi Sociolla



Gambar 5.1 Struktur Organisasi Sociolla

Keterangan:

1. HRGA (Human Resource and General Affair)

Berfungsi dalam pengelolaan serta pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada perusahaan dan pengelolaan fasilitas operasional perusahaan

2. Legal

Bertanggung jawab akan pengelolaan perijinan perusahaan dan apapun yang terkait dengan permasalahan hukum.

3. Creative

Berfungsi dalam setiap kegiatan branding dan promotion untuk Sociolla.

4. Marketing

Merancang strategi pemasaran Sociolla, memantau kinerja digital dan keterlibatan konsumen, mengelola SEM dan SEO, analisis digital jalur konsumen dalam pembelian dan pencarian online.

5. Operations

Bertanggung jawab dalam semua kegiatan operasional pada Sociolla meliputi pengelolaan setiap kegiatannya.

6. Internal Audit

Melakukan proses audit internal untuk semua divisi, melakukan audit independen, menindaklanjuti pelaksanaan rekomendasi audit dan membuat SOP

7. Finance & Accounting

Membuat sales order ke invoice, faktur, jadwal kunjungan tim penjualan, mengisi invoice hard copy dan melakukan invoice opname, membuat arus

kas harian, rekonsiliasi bank harian, memeriksa dan mencatat semua tagihan, membuat jurnal transaksi dan laporan keuangan.

8. Product

Menyusun strategi dimulai dari identifikasi produk potensial, riset pasar, spesifikasi, jadwal produksi dan harga, mengembangkan strategi pemasaran.

9. Technology

Berfungsi untuk membangun, melakukan pemantauan serta pemeliharaan sistem dan layanan teknologi pada perusahaan.

10. Brand Development

Menyusun strategi brand, mengembangkan komunikasi brand seperti website, logo tagline, dst serta memperkuat brand yang telah dikembangkan.

11. Commerce

Pada divisi ini terdiri dari campaign team serta merchandiser team dimana berfungsi dalam menciptakan inisiatif baru dan inovatif, mengembangkan dan mengawasi campaign.

12. Media

Membuat konsep, perencanaan dan penjadwalan konten bagi social media Sociolla, membuat laporan analisis konten dan manajemen komunitas.

13. Offline Retail

Membangun dan memelihara hubungan dengan outlet offline, serta mengembangkan saluran baru di area baru.

5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari *google form* yang telah disebar dari tanggal 7 Desember 2023 hingga selesai pada 7 Januari 2024. Penyebaran kuesioner dengan menggunakan media sosial seperti *WhatsApp* dan *Instagram*. Untuk kegiatan pengisian dengan 19 pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna layanan Sociolla di Kota Jambi. Sebanyak 385 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang telah mengisi kuesioner tersebut terdiri dari 4 kategori sebagai berikut:

5.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	44	11.4%
Perempuan	341	88.5%
Jumlah	385	100%

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, artinya pengguna Aplikasi Sociolla dikota Jambi lebih dominan perempuan dibandingkan pengguna laki-laki.

5.2.2 Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden sebagai berikut:

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	Di bawah 15 Tahun	25	6,5%
2	15 – 20 Tahun	76	19,7%
3	21 – 25 Tahun	263	68,1%
4	Di atas 25 Tahun	21	5,6%
Jumlah		385	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi Sociolla dominan dari kalangan anak remaja yang memiliki usia antara 21-25 Tahun.

5.2.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa setiap responden mempunyai pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	293	75,9%
2	Pegawai Negeri	2	0,5%
3	Wiraswasta	18	4,8%
4	Lainnya	72	18,7%
Jumlah		385	100%

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi Sociolla memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa.

5.3 HASIL ANALISIS

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid [31]. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table. Nilai r hitung diambil dari output SPSS *Person Corellation*. Pengujian uji validitas dilakukan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan pengujian statistik mengacu pada kriteria sebagai berikut [32]:

$r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka tidak valid

$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka valid

Tabel 5.4 Nilai Koefisien Korelasi (r) [33]

df=(N-2)	Tingkat signifikan untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikan untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
375	0.08484	0.10102	0.11977	0.13251	0.16881
376	0.08473	0.10088	0.11962	0.13234	0.16859
377	0.08461	0.10075	0.11946	0.13216	0.16837
378	0.08450	0.10062	0.11930	0.13199	0.16815
379	0.08439	0.10048	0.11914	0.13182	0.16793
380	0.08428	0.10035	0.11899	0.13164	0.16771
381	0.08417	0.10022	0.11883	0.13147	0.16749
382	0.08406	0.10009	0.11868	0.13133	0.17727
383	0.08395	0.09996	0.11852	0.13113	0.16706
384	0.08384	0.09983	0.11837	0.13096	0.16684
385	0.08373	0.09970	0.11822	0.13079	0.16663

Jadi sampel yang digunakan sebanyak 385 sampel maka $df(N-2) = 385-2$,
maka $df = 383$. Nilai r tabel dari $df = 383$ adalah 0.09996

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Reliability (X1)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL.X 1
X1.1	Pearson Correlation	1	.411**	.358**	.389**	.358**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.411**	1	.590**	.289**	.344**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000

	N	385	385	385	385	385	385
X1.3	Pearson Correlation	.358**	.590**	1	.454**	.444**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.4	Pearson Correlation	.389**	.289**	.454**	1	.690**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.5	Pearson Correlation	.358**	.344**	.444**	.690**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTAL.X 1	Pearson Correlation	.697**	.700**	.755**	.770**	.773**	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).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Reliability* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Reliability* dibawah ini.

Tabel 5.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X1)

Variabel Reliability (X1)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
RB1	0.697	0.09996	Valid
RB2	0.700	0.09996	Valid
RB3	0.755	0.09996	Valid
RB4	0.770	0.09996	Valid
RB5	0.773	0.09996	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Reliability* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X2)

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.641**	.601**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.641**	1	.519**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.601**	.519**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.865**	.836**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Responsiveness* dibawah ini.

Tabel 5.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X2)

Variabel Responsiveness (X2)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
RS1	0.865	0.09996	Valid
RS2	0.836	0.09996	Valid
RS3	0.851	0.09996	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Privacy (X3)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.641**	.425**	.536**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.641**	1	.421**	.522**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.425**	.421**	1	.525**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X3.4	Pearson Correlation	.536**	.522**	.525**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385
TOTAL.X3	Pearson Correlation	.811**	.811**	.756**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Privacy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Privacy* dibawah ini.

Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X3)

Variabel Privacy (X3)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
PV1	0.811	0.09996	Valid
PV2	0.811	0.09996	Valid
PV3	0.756	0.09996	Valid
PV4	0.806	0.09999	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Privacy* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Compensation (X4)

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TOTAL.X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.687**	.450**	.029	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.571	.000
	N	385	385	385	385	385
X4.2	Pearson Correlation	.687**	1	.525**	-.002	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.970	.000
	N	385	385	385	385	385
X4.3	Pearson Correlation	.450**	.525**	1	.076	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.137	.000
	N	385	385	385	385	385
X4.4	Pearson Correlation	.029	-.002	.076	1	.381**
	Sig. (2-tailed)	.571	.970	.137		.000
	N	385	385	385	385	385

TOTAL.X4	Pearson Correlation	.803**	.819**	.739**	.381**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Compensation* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Compensation* dibawah ini.

Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X4)

Variabel Compensation (X4)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
CP1	0.803	0.09996	Valid
CP2	0.819	0.09996	Valid
CP3	0.739	0.09996	Valid
CP4	0.381	0.09999	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Compensation (X4)* dinyatakan valid.

Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas Satisfaction (Y)

Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.718**	.631**	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
Y.2	Pearson Correlation	.718**	1	.627**	.884**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
Y.3	Pearson Correlation	.631**	.627**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.888**	.884**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Satisfaction* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Satisfaction* dibawah ini.

Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel Satisfaction (Y)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
ST1	0.888	0.09996	Valid
ST2	0.884	0.09996	Valid
ST3	0.865	0.09996	Valid

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

5.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Darma [34] “Uji reliabilitas adalah sejauh mana suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya dan dapat diandalkan”. Untuk mengukur

reliabilitas suatu instrumen penelitian reliabel atau tidaknya yaitu berdasarkan analisis Cronbach's Alpha dengan kriteria jika nilai Cronbach's Alpha diatas atau lebih dari nilai kritisnya yaitu 0,50 maka dikatakan reliabel. Berikut adalah tabel reliabilitas setiap variabel:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	5

Gambar 5.2 Uji Reliabilitas X1

Pada uji reliabilitas Variabel X1 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.790

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.803	3

Gambar 5.3 Uji Reliabilitas X2

Pada uji reliabilitas Variabel X2 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.803

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	4

Gambar 5.4 Uji Reliabilitas X3

Pada uji reliabilitas
nilai Cronbach's Alpha

Reliability Statistics

Variabel X3 didapatkan
sebesar 0.805

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	4

Gambar 5.5 Uji Reliabilitas X4

Pada uji reliabilitas Variabel X4 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.635

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.851	3

Gambar 5.6 Uji Reliabilitas Y

Pada uji reliabilitas Variabel Y didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.851

Berikut adalah tabel hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS:

Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Reliability	0.790	0.50	Reliabel
2	Responsiveness	0.803	0.50	Reliabel
3	Privacy	0.805	0.50	Reliabel
4	Compensation	0.835	0.50	Reliabel
5	Satisfaction	0.851	0.50	Reliabel

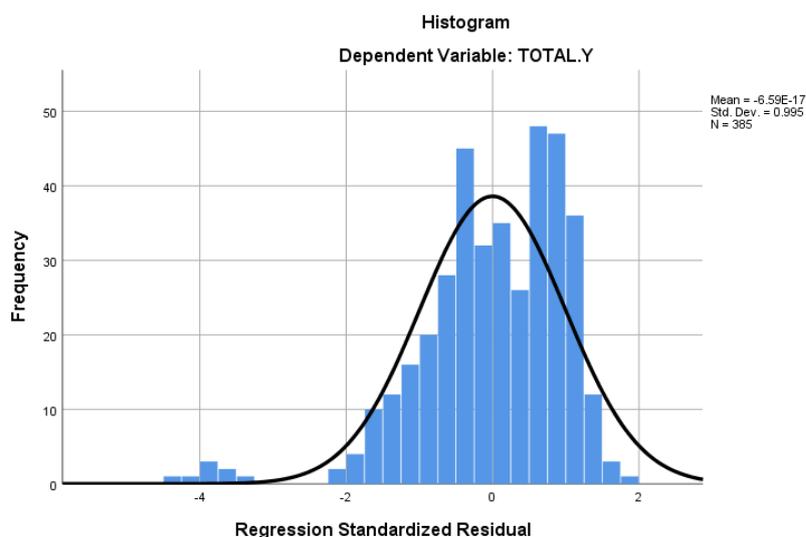
Berdasarkan tabel 5.15 tersebut, dapat dilihat bahwa Cronbach's Alpha hitung lebih besar dari >0.50 , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan *Reliabel*.

5.4 Uji ASUMSI KLASIK

5.4.1 Uji Normalitas

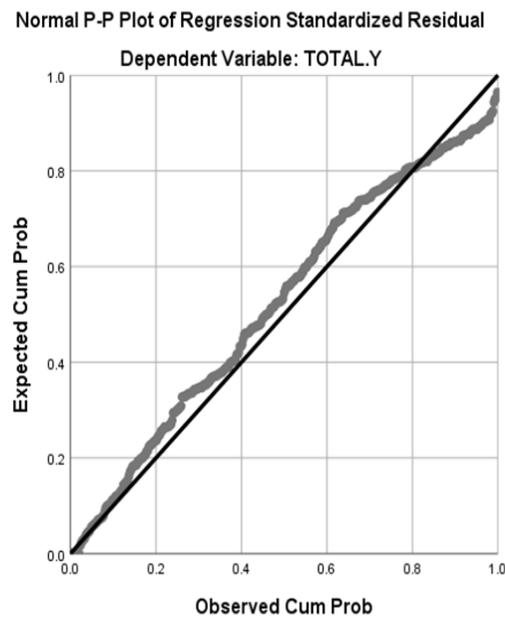
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal [35].

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variable, apakah data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.



Gambar 5.7 Histogram

Dari gambar diatas terlihat bahwa grafik kepuasan pengguna mengikuti bentuk distribusi normal dengan bentuk histogram yang hampir sama dengan bentuk distribusi normal (berbentuk lonceng). Ini berarti memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 5.8 Normal P-P plot Normalitas

Pada grafik Plots, kesamaan antara nilai probabilitas harapan dan pengamatan di tunjukan dengan garis diagonal yang merupakan perpotongan antara garis probabilitas harapan dan pengamatan. Dari grafik terlihat bahwa nilai P-P Plot terletak disekitar garis diagonal sehingga bisa diartikan bahwa data berdistribusi normal.

5.4.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali [36] “Uji Multikolinieritas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah di dalam model analisis regresi terdapat hubungan antar

variabel bebas”. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada terjadinya multikolinearitas, untuk mengetahui terjadi atau tidaknya multikoleniaritas dapat dilihat melalui nilai tolerance dan VIF. Jika nilai tolerance $> 0,1$ dan $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5.16 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.386	1.042		9.008	.000		
	TOTAL.X1	-.050	.063	-.075	-.791	.429	.273	3.661
	TOTAL.X2	.033	.096	.035	.344	.731	.241	4.141
	TOTAL.X3	.002	.106	.002	.019	.985	.140	7.167
	TOTAL.X4	.247	.045	.270	5.439	.000	.985	1.015

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Pada tabel 5.16 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance > 0.1 dan seluruh $VIF < 10,0$, artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Hhozali [37] “Uji Heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah didalam model analisis regresi terdapat perbedaan antar varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya”. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heterokedastisitas. Salah satu uji heteroskedastisitas adalah uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antar variabel independen dengan nilai absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 5.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.532	.647		5.461	.000
	TOTAL.X1	.010	.039	.024	.247	.805
	TOTAL.X2	.004	.060	.007	.071	.943
	TOTAL.X3	-.011	.066	-.023	-.170	.865
	TOTAL.X4	-.120	.028	-.214	-4.238	.000

a. Dependent Variable: RES2

Tabel 5.18 Keterangan Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0.805 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0.943 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0.865 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X4	0.000 < 0.05	Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 5.18 diatas terdapat satu variabel independent < 0.05 yaitu *Compensation* (X4), sedangkan tiga variabel independent lainnya > 0.05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

5.5 Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono [38] “Uji Analisis berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model analisis regresi terdapat pengaruh secara bersamaan antara variabel bebas (*Independent*) dengan variabel terikat (*Dependent*)”. Dalam penelitian ini variabel bebas yang akan diuji adalah

Reliability, Responsiveness, Privacy, dan Compensation. Berikut persamaan umum regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan:

Y = Nilai variabel dependen

a = Konstanta

b = Nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas (independen)

X = Variabel independen

5.5.1 Koefisien Regresi

Fungsi utama dari analisis koefisien regresi merupakan cerminan atau yang menggambar ada tidaknya pengaruh X terhadap Y. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh setiap unit variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat. Persamaan regresi linear berganda dengan empat variabel independen yaitu $b_1 = -0.050$, $b_2 = 0.033$, $b_3 = -0.002$, $b_4 = 0.247$ dengan nilai konstanta sebesar 9.386.

Tabel 5.19 Uji Koefisien Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.386	1.042		9.008	.000
	TOTAL.X1	-.050	.063	-.075	-.791	.429
	TOTAL.X2	.033	.096	.035	.344	.731
	TOTAL.X3	.002	.106	.002	.019	.985
	TOTAL.X4	.247	.045	.270	5.439	.000

nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah:

- a. Konstanta memperoleh nilai sebesar 9.386, nilai konstanta positif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif bagi kepuasan pengguna.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* sebesar -0.050 yang berarti jika *Reliability* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar -0.050 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* sebesar 0.033 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.033 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *Privacy* sebesar 0.002 yang berarti jika *Privacy* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.002 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- e. Nilai koefisien regresi variabel *Compensation* sebesar 0.247 yang berarti jika *Compensation* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.247 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.

5.5.2 Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali [39] “Koefisien Determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 5.20 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.274 ^a	.075	.065	2.16887
a. Predictors: (Constant), TOTAL.X4, TOTAL.X1, TOTAL.X2, TOTAL.X3				
b. Dependent Variable: TOTAL.Y				

Dari output tabel 5.20 model *summary* dapat diketahui R adalah 0.274. jadi pengaruh variabel independen yaitu 27.4% sedangkan sisa nya sebesar 72.6% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti.

5.5.3 Uji T

Menurut Sugiyono [40] “Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat”. Uji T digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas secara individu mempengaruhi variabel terikat.

Tabel 5.21 Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.386	1.042		9.008	.000
	TOTAL.X1	-.050	.063	-.075	-.791	.429
	TOTAL.X2	.033	.096	.035	.344	.731
	TOTAL.X3	.002	.106	.002	.019	.985
	TOTAL.X4	.247	.045	.270	5.439	.000

Tabel**5.22****Nilai**

Pr	0.05	0.025	0.01	0.005	0.005
df	0.10	0.050	0.02	0.010	0.00

Uji**Koefisien Regresi Secara Parsial (t)**

374	1.64894	1.96633	2.33636	2.58904	3.31673
375	1.64893	1.96631	2.33633	2.58900	3.31666
376	1.64892	1.96629	2.33631	2.58897	3.31659
377	1.64891	1.96628	2.33628	2.58893	3.31652
378	1.64889	1.96626	2.33625	2.58890	3.31645
379	1.64888	1.96624	2.33623	2.58886	3.31638
380	1.64887	1.96623	2.33620	2.58883	3.31631
381	1.64886	1.96621	2.33617	2.58879	3.31625
382	1.64885	1.96619	2.33615	2.58876	3.31618
383	1.64884	1.96618	2.33612	2.58873	3.31611
384	1.64883	1.96616	2.33610	2.58869	3.31604
385	1.64882	1.96614	2.33607	2.58866	3.31598

Prosedur pengujian sebagai berikut:

1. Pengujian X1 (*Reliability*)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

- b. T hitung adalah -0.791

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 385 - 4 - 1 = 380$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96623

- c. Pengambila keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

- d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (-0.791) $< T$ tabel (1.96623).

Jadi H1 ditolak dan H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

2. Pengujian X2 (*Responsiveness*)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

- b. T hitung adalah 0.344

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 385 - 4 - 1 = 380$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96623

c. Pengambilan keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (0.344) $< T$ tabel (1.96623). Jadi H1 ditolak dan H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

3. Pengujian X3 (*Privacy*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

b. T hitung adalah 0.019

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df = n - k - 1 / 385 - 4 - 1 = 380$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96623

c. Pengambilan keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (0.019) $< T$ tabel (1.96623). Jadi H1 ditolak dan H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *privacy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

4. Pengujian X4 (*Compensation*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

b. T hitung adalah 5.439

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 385 - 4 - 1 = 380$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96623

c. Pengambilan keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (5.439) $< T$ tabel (1.96623). Jadi H_1 ditolak dan H_0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *compensation* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

5.5.4 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen [41].

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

H_1 : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Apabila probabilitas signifikasni > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolalak dan H_1 diterima.

Tabel 5.23 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145.024	4	36.256	7.708	.000 ^b
	Residual	1787.511	380	4.704		
	Total	1932.535	384			
a. Dependent Variable: TOTAL.Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL.X4, TOTAL.X1, TOTAL.X2, TOTAL.X3						

Pada tabel 5.24 diatas menunjukkan hasil uji dari nilai F hitung sebesar 7.708.

Tabel 5.24 Nilai Koefisien Regresi Secara Simultan (F)

df untuk penyebut (N2)	Titik Presentase Distribusi untuk Probabilitas = 0,05														
	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
375	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
376	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
377	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
378	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
379	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
380	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
381	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
382	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
383	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
384	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
385	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69

Prosedur pengujian sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesis

H0: Variabel *Reliability*, *Resposiveness*, *Privacy* dan *Compensation* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H1: Variabel *Reliability*, *Resposiveness*, *Privacy*, *Responsiveness* dan *Compensation* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05 dikarenakan dari berbagai analisis yang menjadi referensi banyak menggunakan taraf signifikansi sebesar 0.05.

c. Menentukan F hitung dan F tabel

F hitung adalah 7.708 dan F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0.05 $df1 = k$ atau 5 dan $df2 = n - k - 1$ atau $385 - 4 - 1 = 380$ ($n =$ jumlah data; $k =$ jumlah variabel independent). Didapat F tabel sebesar 2.40.

d. Pengambilan keputusan

Jika F hitung \leq F tabel maka H_0 diterima

Jika F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak

e. Kesimpulan dapat diketahui bahwa F hitung (7.708) $>$ F tabel (2.40) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *Reliability*, *Resposiveness*, *Privacy* dan *Compensation* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

Tabel 5.25 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	T hitung	T tabel	Kesimpulan
X1 (<i>Reliability</i>)	-0.791	1.96623	Ditolak
X2 (<i>Responsiveness</i>)	0.344	1.96623	Ditolak
X3 (<i>Privacy</i>)	0.019	1.96623	Ditolak
X4 (<i>Compensation</i>)	5.439	1.96623	Diterima

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel *Compensation* memiliki pengaruh yang besar daripada variabel *Reliability*, *Responsiveness* dan *Privacy*. Dimana t hitung untuk variabel *Compensation* adalah $5.439 > 1.96623$ sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Sedangkan pada variabel *Reliability* memiliki nilai t hitung sebesar $-0.791 < t$ tabel 1.96623 maka H0 diterima dan H1 ditolak, pada variabel *Responsiveness* memiliki nilai t hitung sebesar $0.344 < t$ tabel 1.96623 sehingga H0 diterima dan H1 ditolak, dan pada variabel *Privacy* memiliki nilai t hitung sebesar $0.019 < t$ tabel 1.96623 sehingga H0 diterima dan H1 ditolak.

5.6 PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan realibel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, selain itu data dalam penelitian ini juga tidak terjadi multikolinieritas, dan terjadi satu heterokedastisitas. Pada pengujian F yaitu variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Privacy* dan *Compensation* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu *User Satisfaction*. Sedangkan didalam pengujian T terdapat 1 variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu variabel *Compensation* terhadap *User Satisfaction*. Sedangkan variabel lainnya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi Sociolla belum cukup baik artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sociolla terbilang rendah. Hal tersebut terlihat dari tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel

penelitian. Dari pernyataan tersebut makan layanan pada aplikasi Sociolla belum sesuai dengan persepsi yang di inginkan konsumen, Karena hanya variabel *Compensation* saja yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna.

5.7 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab ini, penulis memberikan rekomendasi kepada pihak aplikasi Sociolla harus lebih meningkatkan dan memperhatikan lagi layanan yang belum terpenuhi secara baik dan memperhatikan kerugian konsumen seperti barang mudah dikembalikan dan pengembalian pembayaran yang tidak sulit agar kepuasan dapat meningkat. Karena jika variabel Reliability (X1), Responsiveness (X2), dan Privacy (X3) tidak terpenuhi maka pihak aplikasi Sociolla dapat mengalami penurunan jumlah pengguna dimana akan membuat pengguna beralih menggunakan aplikasi e-commerce lainnya untuk keperluan berbelanja mereka secara online.