

BAB V

HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data responden dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online dari google form yang disebarakan pada tanggal 10 November 2023 sampai pada tanggal 14 Desember 2023. Untuk kegiatan pengisian terdiri dari 36 buah pernyataan dengan 6 variabel independen yang ada dalam kuesioner ini. Kuesioner disebarakan kepada masyarakat kota Jambi yang menggunakan aplikasi Lazada. Sebanyak 385 responden yang memberikan respon kedalam kuesioner ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Pada pertanyaan jenis kelamin yang terdiri dari dua jawaban yaitu laki-laki dan perempuan. Pada tabel dibawah ini menentukan berapa jumlah banyak frekuensi jenis kelamin yang ada pada responden.

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	87	22,6%
Perempuan	298	77,4%
Total	385	100%

Tabel diatas menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 298 responden dengan presentase 77,4%.

5.1.2 Usia

Pada pertanyaan usia diisi dengan empat jawaban yang tersedia yang pertama usia kurang dari 20 tahun, usia 20 sampai 25, usia lebih dari 26 sampai 30, dan yang terakhir lebih dari 30 tahun. Pada tabel frekuensi usia dibawah ini menentukan berapa usia responden yang ada pada penelitian ini sesuai dengan jawaban pertanyaan yang diberikan :

Tabel 5. 2 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
<20	35	9,09%
21-25	306	79,48%
26-30	36	9,35%
>30	8	2,08%
Total	385	100

Berdasarkan pada tabel diatas usia 21-25 tahun memperoleh nilai tertinggi sebanyak 306 responden atau 79,48% presentase, diikuti usia 26-30 tahun dengan jumlah 36 responden atau 9,35% presentase, selanjutnya <20 tahun memperoleh jumlah 35 responden atau 9,09% presentase dan terakhir diatas 30 tahun dengan jumlah 8 responden atau 2,08% presentase.

5.1.3 Pekerjaan

Ada beberapa macam pekerjaan pada pertanyaan penelitian ini yaitu: Pelajar, Mahasiswa, PNS/ASN, Ibu Rumah Tangga, Wirausaha/Wiraswasta, Karyawan Swasta dan lainnya. Pada tabel dibawah ini menunjukan seberapa banyak jumlah responden yang ada pada pertanyaan yang diberikan.

Tabel 5. 3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar	20	5,19%
Mahasiswa	267	69,35%
PNS/ASN	9	2,34%
Ibu Rumah Tangga	23	5,97%
Wirausaha/Wiraswasta	24	6,23%
Karyawan Swasta	31	8,05%
Lainnya	11	2,86%
Total	385	100%

Berdasarkan dari tabel diatas pekerjaan mahasiswa memperoleh nilai tertinggi dengan jumlah 267 responden atau 69,35%, selanjutnya Karyawan Swasta memperoleh jumlah 31 responden atau 8,05%, Wirausaha/Wiraswasta memperoleh jumlah 24 responden atau 6,23%, Ibu Rumah Tangga memperoleh jumlah 23 responden atau 5,97%, Pelajar memperoleh jumlah 20 responden atau 5,19%, Lainnya memperoleh jumlah 11 responden atau 2,86%, dan lainnya memperoleh jumlah 9 responden atau 2,34%.

5.2 HASIL ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

Menurut Ghazali [18], “Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.” Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kevalidan pernyataan dan penyebaran kuisisioner. Suatu data dikatakan valid apabila memiliki tingkat signifikansi $< 0,05$ %. Uji validitas

adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Uji ini pada dasarnya mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan-pertanyaan didalam suatu kuesioner. Uji validitas, pada penelitian ini dilakukan untuk menguji variabel (X1), *Information and Data* (X2), *Economics* (X3), *Control and Security* (X4), *Efficiency* (X5) dan *Service* (X6) dengan menggunakan IBM SPSS 25.

Setiap pernyataan dalam kuesioner dianggap valid jika nilai r hitung $> r$ tabel dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan *degree of freedom* (df)= $n-2$, yang artinya n adalah jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 385, sehingga $df = 385-2 = 383$ dengan r tabelnya adalah 0,1000.

Jadi, apabila hasil r hitung tiap indikator pernyataan lebih besar dari nilai r tabel, maka indikator pernyataan yang digunakan dikatakan valid. Untuk hasil nilai r tabel dapat dilihat pada tabel.

Tabel 5. 4 Nilai Koefisien Kolerasi (r)

df (N-2)		Tabel Distribusi r				
		Tingkat Signifikasi				
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
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

Tabel 5. 5 Uji Validitas Performance Kepuasan

		Correlations			TOTAL_X1_KEP UASAN
		X1.1	X1.2	X1.3	
X1.1	Pearson Correlation	1	.435**	.489**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.435**	1	.460**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X1.3	Pearson Correlation	.489**	.460**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X1_KEPUASAN	Pearson Correlation	.790**	.787**	.825**	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 *Peformance* kepuasan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 6 Uji Validitas Information and Data Kepuasan

		Correlations			TOTAL_X2_KEPUASAN
		X2.1	X2.2	X2.3	
X2.1	Pearson Correlation	1	.307**	.473**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.307**	1	.388**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.473**	.388**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385

TOTAL_X2_KEPUASAN	Pearson Correlation	.805**	.694**	.806**	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 *Information and Data* kepuasan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 7 Uji Validitas Economy Kepuasan

		Correlations			TOTAL_X3_KEPUASA N
		X3.1	X3.2	X3.3	
X3.1	Pearson Correlation	1	.374**	.618**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.374**	1	.348**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.618**	.348**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X3_KEPUASAN	Pearson Correlation	.860**	.683**	.836**	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 *Economy* kepuasan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 8 Uji Validitas Control and Security Kepuasan

		Correlations			TOTAL_X4_KEP UASAN
		X4.1	X4.2	X4.3	
X4.1	Pearson Correlation	1	.464**	.478**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X4.2	Pearson Correlation	.464**	1	.490**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X4.3	Pearson Correlation	.478**	.490**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X4_KEPUASAN	Pearson Correlation	.793**	.819**	.809**	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 *Control and security* kepuasan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 9 Uji Validitas Efficiency Kepuasan

		Correlations			TOTAL_X5_KEP UASAN
		X5.1	X5.2	X5.3	
X5.1	Pearson Correlation	1	.405**	.416**	.781**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X5.2	Pearson Correlation	.405**	1	.331**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X5.3	Pearson Correlation	.416**	.331**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X5_	Pearson Correlation	.781**	.764**	.758**	1

KEPUASAN	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 *Efficiency* kepuasan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 10 Uji Validitas Service Kepuasan

		Correlations			TOTAL_X6_KEP UASAN
		X6.1	X6.2	X6.3	
X6.1	Pearson Correlation	1	.611**	.520**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X6.2	Pearson Correlation	.611**	1	.564**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X6.3	Pearson Correlation	.520**	.564**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X6_KEPUASAN	Pearson Correlation	.846**	.862**	.820**	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 *Service* kepuasan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 11 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan (Performance)

No	Variabel	R. Hitung	R. Tabel	Keterangan
1	Performance			
	X1.1	0.790	0,1000	VALID
	X1.2	0.787		VALID
	X1.3	0.825		VALID
2	Information and Data			
	X2.1	0,805	0,1000	VALID
	X2.2	0,694		VALID
	X2.3	0,806		VALID
3	Economy			
	X3.1	0,860	0,1000	VALID
	X3.2	0,683		VALID
	X3.3	0,836		VALID
4	Control and security			
	X4.1	0,793	0,1000	VALID
	X4.2	0,819		VALID
	X4.3	0,809		VALID
5	Efficiency			
	X5.1	0,781	0,1000	VALID
	X5.2	0,764		VALID
	X5.3	0,758		VALID
6	Service			
	X6.1	0,846	0,1000	VALID
	X6.2	0,862		VALID
	X6.3	0,820		VALID

Berdasarkan tabel rangkuman diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang diperoleh dari responden terhadap kepuasan memiliki R hitung lebih besar dari R tabel ($R_{hitung} > R_{tabel}$). Oleh Karena itu data dinyatakan valid.

b. Reliabilitas

Menurut Ghazali[18], “Uji reliabilitas merupakan alat yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu

kewaktu. Suatu instrumen penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang *relative* tetap (konsisten).” Teknik yang dipakai untuk melakukan uji reliabilitas yaitu *Cronbach’s Alpha* dengan ketentuan yaitu jika semua variabel telah dinyatakan valid.

Maka ketentuan uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach’s Alpha* yaitu jika *Cronbach’s Alpha* > 0,60 maka dikatakan reliabel, tetapi jika *Cronbach’s Alpha* < 0,60 maka tidak reliabel.

Tabel 5. 12 Uji Reliabilitas Performance (X1) Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.719	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X1) penelitian adalah 0.719. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha* yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 13 Uji Reliabilitas Information and Data (X2) Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.654	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X2) penelitian adalah 0.654. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha*

yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 14 Uji Reliabilitas Economy (X3) Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.712	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X3) penelitian adalah 0.712. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha* yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 15 Uji Reliabilitas Control and Security (X4) Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.732	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X4) penelitian adalah 0.732. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha* yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 16 Uji Reliabilitas Efficiency (X5) Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.650	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X5) penelitian adalah 0.650. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha*

yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 17 Uji Reliabilitas Service (X6) Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.796	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X6) penelitian adalah 0.796. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha* yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 18 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas pada Kinerja

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Performance	0.719	0.60	Reliabel
2	Information and Data	0.654	0.60	Reliabel
3	Economy	0.712	0.60	Reliabel
4	Control and Security	0.732	0.60	Reliabel
5	Efficiency	0.650	0.60	Reliabel
6	Service	0.796	0.60	Reliabel

Berdasarkan hasil rangkuman dari uji reliabilitas menyatakan bahwa semua variabel dapat dikatakan reliabel, karena nilai alpha hitung lebih besar dari nilai alpha tabel yang memiliki ketentuan yaitu $>0,60$.

5.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

Setiap pernyataan dalam kuesioner dianggap valid jika nilai r hitung $> r$ tabel dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan *degree of freedom* (df)= $n-2$, yang artinya n adalah jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 385, sehingga $df = 385-2 = 383$ dengan r tabelnya adalah 0,1000.

Tabel 5. 19 Uji Validitas Performance Kepentingan

		Correlations			TOTAL_X1_KEP ENTINGAN
		X1.1	X1.2	X1.3	
X1.1	Pearson Correlation	1	.395**	.430**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.395**	1	.357**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X1.3	Pearson Correlation	.430**	.357**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X1_ KEPENTING AN	Pearson Correlation	.799**	.753**	.764**	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 *Peformance* kepentingan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 20 Uji Validitas Information and Data Kepentingan

		Correlations			TOTAL_X2_KEP ENTINGAN
		X2.1	X2.2	X2.3	
X2.1	Pearson Correlation	1	.518**	.439**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.518**	1	.401**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.439**	.401**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X2_KEPENTINGAN	Pearson Correlation	.831**	.790**	.769**	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 *Information and Data* kepentingan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 21 Uji Validitas Economy Kepentingan

		Correlations			TOTAL_X3_KEP ENTINGAN
		X3.1	X3.2	X3.3	
X3.1	Pearson Correlation	1	.495**	.457**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.495**	1	.420**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.457**	.420**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X3_	Pearson Correlation	.822**	.799**	.775**	1

KEPENTING	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
AN	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada *Economy* kepentingan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 22 Uji Validitas Control and Security Kepentingan

		Correlations			TOTAL_X4_KEP ENTINGAN
		X4.1	X4.2	X4.3	
X4.1	Pearson Correlation	1	.436**	.488**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X4.2	Pearson Correlation	.436**	1	.491**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X4.3	Pearson Correlation	.488**	.491**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X4_ KEPENTING AN	Pearson Correlation	.790**	.807**	.818**	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 *Control and Security* kepentingan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 23 Uji Validitas Efficiency Kepentingan

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL_X5_KEP ENTINGAN
X5.1	Pearson Correlation	1	.520**	.554**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X5.2	Pearson Correlation	.520**	1	.430**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X5.3	Pearson Correlation	.554**	.430**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X5_KEPENTING AN	Pearson Correlation	.853**	.797**	.801**	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 *Efficiency* kepentingan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 24 Uji Validitas Service Kepentingan

		Correlations			
		X6.1	X6.2	X6.3	TOTAL_X6_KEP ENTINGAN
X6.1	Pearson Correlation	1	.539**	.476**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X6.2	Pearson Correlation	.539**	1	.500**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X6.3	Pearson Correlation	.476**	.500**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL_X6_KEPENTING AN	Pearson Correlation	.825**	.823**	.807**	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 *Service* kepentingan di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *person correlation* setiap item lebih besar dari 0.1000.

Tabel 5. 25 Rangkuman Uji Validitas Kepentingan (Importance)

No	Variabel	R. Hitung	R. Tabel	Keterangan
1	Performance			
	X1.1	0,799	0,1000	VALID
	X1.2	0,753		VALID
	X1.3	0,764		VALID
2	Information and Data			
	X2.1	0,831	0,1000	VALID
	X2.2	0,790		VALID
	X2.3	0,769		VALID
3	Economy			
	X3.1	0,822	0,1000	VALID
	X3.2	0,799		VALID
	X3.3	0,775		VALID
4	Control and security			
	X4.1	0,790	0,1000	VALID
	X4.2	0,807		VALID
	X4.3	0,818		VALID
5	Efficiency			
	X5.1	0,853	0,1000	VALID
	X5.2	0,797		VALID
	X5.3	0,801		VALID
6	Service			
	X6.1	0,825	0,1000	VALID
	X6.2	0,823		VALID
	X6.3	0,807		VALID

Berdasarkan tabel rangkuman diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang diperoleh dari responden terhadap kepuasan memiliki R hitung lebih besar dari R tabel ($R_{hitung} > R_{tabel}$). Oleh Karena itu data dinyatakan valid

b. Reliabel

Pada penelitian ini, jika nilai *Cronbach's Alpha* diatas atau lebih dari nilai kritisnya yaitu 0,60 maka dikatakan reliabel. Berikut adalah tabel reliabilitas setiap variabel pada aspek kepentingan :

Tabel 5. 26 Uji Reliabilitas Performance (X1) Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.661	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X1) penelitian adalah 0.661. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha* yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 27 Uji Reliabilitas Information and Data (X2) Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.712	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X2) penelitian adalah 0.712. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha* yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 28 Uji Reliabilitas Economy (X3) Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.717	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X3) penelitian adalah 0.717. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha* yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 29 Uji Reliabilitas Control and Security (X4) Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.728	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X4) penelitian adalah 0.728. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha* yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 30 Uji Reliabilitas Efficiency (X5) Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.751	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X5) penelitian adalah 0.751. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha* yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 31 Uji Reliabilitas Service (X6) Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Dari keterangan uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner (X6) penelitian adalah 0,753. Lebih besar dari pada *cronbachs alpha* yaitu 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 5. 32 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas pada Kepentingan

No	Variable	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Performance	0,661	0,60	Reliabel
2	Information and Data	0,712	0,60	Reliabel
3	Economy	0,717	0,60	Reliabel
4	Control and Security	0,728	0,60	Reliabel
5	Efficiency	0,751	0,60	Reliabel
6	Service	0,753	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil rangkuman dari uji reliabilitas menyatakan bahwa semua variabel dapat dikatakan reliabel, karena nilai alpha hitung lebih besar dari nilai alpha tabel yang memiliki ketentuan yaitu $> 0,60$.

5.2.3 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna

Pada tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna aplikasi Lazada pada variabel *PIECES Framework* didapatkan hasil rata-rata dan predikat sebagai berikut:

Tabel 5. 33 Nilai Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

Variabel	Kode	Tingkat kepuasan		Tingkat kepentingan	
		Rata-rata	Predikat	Rata-rata	Predikat
<i>Peformance</i>	X1.1-X1.3	4.34	SANGAT PUAS	4.49	SANGAT PENTING
<i>Information and Data</i>	X2.1-X2.3	3.89	PUAS	4.61	SANGAT PENTING
<i>Ecconomy</i>	X3.1-X3.3	3.87	PUAS	4.62	SANGAT PENTING
<i>Control and Security</i>	X4.1-X4.3	4.37	SANGAT PUAS	4.48	SANGAT PENTING

<i>Efficiency</i>	X5.1-X5.3	4.43	SANGAT PUAS	4.44	SANGAT PENTING
<i>Service</i>	X6.1-X6.3	4.39	SANGAT PUAS	4.51	SANGAT PENTING

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan PIECES Framework, maka didapatkan hasil bahwa pengguna aplikasi Lazada sudah merasa SANGAT PUAS dalam penggunaan aplikasi Lazada. Diantara 6 variabel PIECES ada 4 variabel yang mendapatkan nilai rata-rata diatas 4,24 dengan predikat SANGAT PUAS. Kecuali pada variabel *Information and Data* dan *Ecconomy* hanya mendapatkan rata-rata 3,89 dan 3.87 yang artinya berada dibawah 4,24 dengan predikat PUAS. Aplikasi lazada berperan baik dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepentingan dengan menggunakan PIECES Framework, maka didapatkan hasil bahwa penerapan pengguna aplikasi Lazada sudah dianggap SANGAT PENTING untuk memudahkan pengguna aplikasi Lazada. Semua variabel mendapatkan nilai rata-rata diatas 4,24 dengan predikat SANGAT PENTING.

5.3 IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

Pada Importance Performance Analysis, uji yang akan dilakukan yaitu uji kesesuaian, uji kesenjangan (gap) dan yang terakhir yaitu uji kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).

5.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan dalam perbandingan skor kinerja aplikasi dengan skor kepentingan aplikasi. Hasil dari analisis kesesuaian ini akan

menunjukkan apakah kinerja aplikasi sudah sesuai dengan harapan atau kepentingan pengguna. Analisis kesesuaian dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \dots\dots\dots (5.1)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

xi = skor penilaian kinerja

yi = skor penilaian kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pengguna ada 3 level yaitu :

- a. Kesesuaian tinggi : 80% sampai dengan 100%
- b. Kesesuaian sedang : 60% sampai dengan 79%
- c. Kesesuaian rendah : < 60%

Tabel 5. 34 Hasil Tingkat Kesesuaian

No	Kode Indikator	TOTAL NILAI		Tki(%)
		Kepuasan xi	Kepentingan yi	
1	X1.1	1667	1722	96.81%
2	X1.2	1672	1725	96.93%
3	X1.3	1673	1740	96.15%
4	X2.1	1381	1763	78.33%
5	X2.2	1598	1778	89.88%
6	X2.3	1512	1782	84.85%
7	X3.1	1338	1766	75.76%
8	X3.2	1641	1776	92.4%
9	X3.3	1491	1798	82.93%
10	X4.1	1685	1734	97.17%
11	X4.2	1670	1714	97.43%
12	X4.3	1697	1725	98.38%
13	X5.1	1710	1691	101.12%
14	X5.2	1701	1713	99.3%
15	X5.3	1700	1725	98.55%
16	X6.1	1675	1718	97.5%
17	X6.2	1678	1442	116.37%
18	X6.3	1715	1752	97.89%
TOTAL		29204	31064	94.32%

Berdasarkan tabel 5.34 Perhitungan uji kesesuaian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Lazada memiliki level kesesuaian yang tinggi karena total tingkat kesesuaian berada pada kisaran 80% sampai dengan 100% (94,02%). Tingkat kesesuaian tertinggi dengan tingkat kesesuaian 116,37% dicapai oleh indikator X6.2 *Efficiency* yaitu “Customer service dapat membantu pengguna yang mendapatkan hambatan pada saat menggunakan aplikasi Lazada”, dan tingkat kesesuaian terendah dengan tingkat kesesuaian 75,76% pada indikator X3.1 *Economy* yaitu “Aplikasi Lazada menyediakan harga ongkir yang terjangkau.”

5.3.2 Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan (Gap) dilakukan untuk melihat tingkat nilai kesenjangan (Gap) antara kepuasan dan kepentingan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Lazada. Untuk melakukan analisis kesenjangan skor rata-rata kepuasan dan skor rata-rata kepentingan dari setiap atribut dihitung. Kemudian skor rata-rata kepuasan dikurangi dengan skor rata-rata kepentingan seperti pada rumus dibawah ini :

$$Q_i (Gap) = Per(i) - Imp(i) \dots\dots\dots (5.2)$$

Keterangan :

$Q_i(Gap)$ = tingkat kesenjangan

$Perf(i)$ = rata-rata Kepuasan (*Peformance*)

$Imp(i)$ = rata-rata Kepentingan (*Importance*)

Dari hasil perhitungan itu nantinya akan terlihat hasil yang menunjukkan positif atau Q_i (GAP) > 0 maka kepuasan atau *Performance* sistem sudah sesuai dengan kepentingan atau *Importance* pengguna. Namun jika hasil dari perhitungan menunjukkan negative atau Q_i (GAP) < 0 maka Kepuasan atau *Performance* dari sistem saat ini tidak sesuai dengan kepentingan atau *Importance* pengguna.

Tabel 5. 35 Hasil Tingkat Kesenjangan GAP

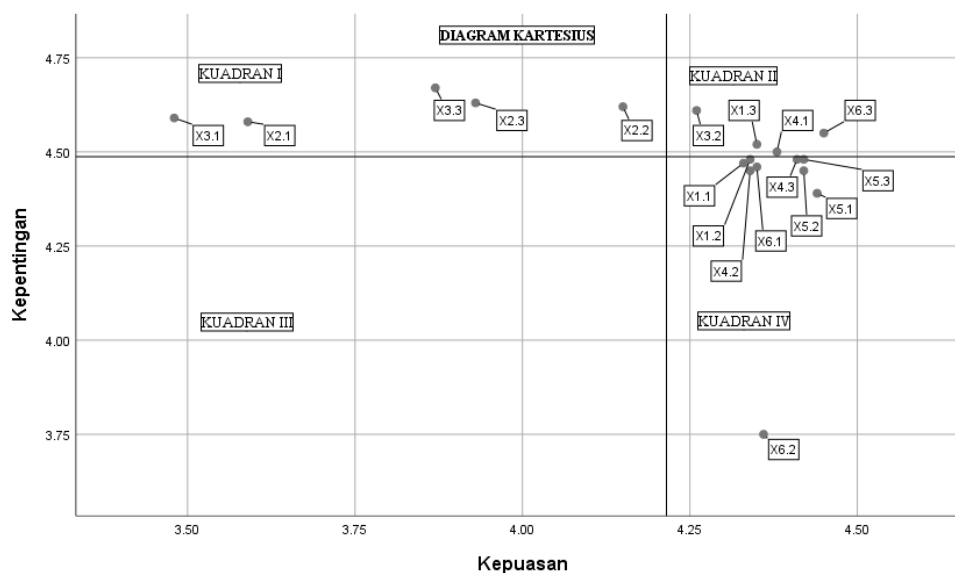
Analisis Kesenjangan (Gap)				
No	Kode Indikator	RATA-RATA		GAP
		Kepuasan x_i	Kepentingan y_i	
1	X1.1	4.33	4.47	-0.14
2	X1.2	4.34	4.48	-0.14
3	X1.3	4.35	4.52	-0.17
4	X2.1	3.59	4.58	-0.99
5	X2.2	4.15	4.62	-0.47
6	X2.3	3.93	4.63	-0.7
7	X3.1	3.48	4.59	-1.11
8	X3.2	4.26	4.61	-0.35
9	X3.3	3.87	4.67	-0.8
10	X4.1	4.38	4.5	-0.12
11	X4.2	4.34	4.45	-0.11
12	X4.3	4.41	4.48	-0.07
13	X5.1	4.44	4.39	0.05
14	X5.2	4.42	4.45	-0.03
15	X5.3	4.42	4.48	-0.06
16	X6.1	4.35	4.46	-0.11
17	X6.2	4.36	3.75	0.61
18	X6.3	4.45	4.55	-0.1
Total		75.87	80.68	-4.81
Total rata-rata		4.22	4.48	-0.227

Nilai gap secara keseluruhan bernilai -4,81 atau bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan aplikasi Lazada yang dirasakan saat ini belum memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh pengguna aplikasi Lazada di Kota Jambi. Namun terdapat dua indikator yang bernilai positif yang artinya sudah memenuhi kepuasan ataupun kepentingan dari apa yang dirasakan oleh pengguna,

yaitu pada indikator X5.1 *Efficiency* “Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan pengguna dalam menemukan produk yang dibutuhkan” dan X6.2 *Service* “Customer service dapat membantu pengguna yang mendapatkan hambatan pada saat menggunakan aplikasi Lazada.”

5.3.3 Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis*

Hasil dari analisis IPA (*Important Performance Analysis*) menunjukkan letak masing-masing indikator dalam matrix IPA yang terdiri dari 4 (empat) kuadran :



Gambar 5. 1 Diagram Kartesius

Berdasarkan grafik diagram kartesius IPA pada Gambar 5.1 Hasil Analisis Kuadran IPA, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan atau *performance* dan kepentingan atau *importance* aplikasi Lazada dapat dikelompokkan pada masing-masing kuadran sebagai berikut :

1. Kuadran I “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Kuadran ini terletak pada bagian kiri atas, yang dimana berarti prioritas utama dalam peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Item yang termasuk

kedalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan kualitas dan termasuk dalam area penting menurut pengguna namun belum memenuhi harapan pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah :

- a. X2.1: Aplikasi Lazada menyajikan informasi yang akurat mengenai produk.
- b. X2.2 : Informasi yang diberikan Lazada mudah dipahami.
- c. X2.3 : Informasi yang dihasilkan aplikasi Lazada dapat diandalkan atau dipercaya.
- d. X3.1 : Aplikasi Lazada menyediakan harga ongkir yang terjangkau.
- e. X3.3 : Aplikasi Lazada sering memberikan potongan harga atau voucher.

2. Kuadran II “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Item yang termasuk kedalam kuadran ini merupakan prestasi atau keunggulan dari aplikasi Lazada yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna serta area yang penting menurut pengguna dan dianggap telah memenuhi harapan pengguna. Adapun atribut yang termasuk kedalam atribut ini adalah :

- a. X1.3 : Aplikasi Lazada memiliki layanan aplikasi yang stabil dan konsisten.

- b. X3.2 : Biaya yang di keluarkan untuk mengakses aplikasi Lazada cukup murah
- c. X4.1 : Aplikasi Lazada menjaga kerahasiaan data pengguna.
- d. X6.3 : Aplikasi Lazada menyediakan help center selama 24 jam untuk melayani pengguna.

3. Kuadran III “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti memiliki prioritas rendah. Kuadran III berisi item yang dianggap kurang penting oleh pengguna sehingga prioritasnya rendah dan dapat diabaikan oleh pengelola aplikasi. Tidak ada atribut yang masuk kedalam kuadran ini.

4. Kuadran IV “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, item yang termasuk kedalam kuadran ini merupakan area yang dianggap berlebihan karena tidak di anggap penting oleh pengguna namun kinerjanya tinggi. Item yang nantinya masuk kedalam kuadran ini perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas yang lebih tinggi yakni kuadran I atau kuadran II. Adapun atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah:

- a. X1.1 : Aplikasi Lazada memiliki akses yang cepat dan responsive
- b. X1.2: Aplikasi Lazada memiliki kecepatan dalam merespon permintaan pengguna seperti saat melakukan pencarian produk dan proses pembelian.
- c. X4.2 : Lazada menyediakan fasilitas perlindungan untuk data melalui kartu kredit

- d. X4.3 : Keamanan pengguna terjaga saat melakukan pembayaran dalam pembelian produk pada aplikasi Lazada
- e. X5.1 : Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan pengguna dalam menemukan produk yang dibutuhkan.
- f. X5.2 : Sistem pada aplikasi Lazada yang digunakan pengguna sudah efisien baik dari segi biaya dan segi waktu
- g. X5.3 : Aplikasi Lazada terdapat fitur kategori yang dapat memudahkan pengguna dalam memilih barang sesuai kebutuhan secara cepat dan efisien
- h. X6.1 : Aplikasi Lazada memberikan customer service yang cepat dan tanggap dalam melayani pengguna.
- i. X6.2 : Customer service dapat membantu pengguna yang mendapatkan hambatan pada saat menggunakan aplikasi Lazada.

5.4 Rekomendasi Pada Aplikasi Lazada Terhadap Kepuasan Dan Kepentingan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat 5 atribut yang perlu mendapatkan perhatian untuk dipertahankan oleh perusahaan. Dengan indikator yang perlu dipertahankan yaitu :

- 1. X2.1: Aplikasi Lazada menyajikan informasi yang akurat mengenai produk.
- 2. X2.2 : Informasi yang diberikan Lazada mudah dipahami.
- 3. X2.3 : Informasi yang dihasilkan aplikasi Lazada dapat diandalkan atau dipercaya.

4. X3.1 : Aplikasi Lazada menyediakan harga ongkir yang terjangkau.
5. X3.3 : Aplikasi Lazada sering memberikan potongan harga atau vocher.

Diharapkan nantinya kepada pengelola aplikasi Lazada dapat memastikan bahwa informasi produk yang diberikan dapat lebih akurat dan untuk potongan harga dapat lebih diperbanyak diskonnya. Dengan memperbaiki informasi produk dan kebijakan harga voucher, Lazada dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan daya saingnya dalam industri *e-commerce*.