BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 SEJARAH PERKEMBANGAN INDOMARET

Pada tahun 1988, Indomaret berdiri sebagai perusahaan ritel yang mengubah wajah industri di Indonesia. Dengan semangat inovatif, Indomaret tumbuh menjadi jaringan toko serba ada yang terdepan, menyediakan produk kebutuhan sehari-hari dengan harga terjangkau. Pada mulanya Indomaret membentuk konsep penyelenggaraan gerai yang berlokasi di dekat hunian konsumen, menyediakan berbagai kebutuhan pokok maupun kebutuhan sehari-hari, melayani masyarakat umum yang bersifat majemuk, serta memiliki luas toko sekitar 200 m2.

Seiring dengan perjalanan waktu dan kebutuhan pasar, Indomaret terus menambah gerai di berbagai kawasan perumahan, perkantoran, niaga, wisata dan apartemen. Dalam hal ini terjadilah proses pembelajaran untuk pengoperasian suatu jaringan retail yang berskala besar, lengkap dengan berbagai pengalaman yang kompleks dan bervariasi.

Setelah menguasai pengetahuan dan keterampilan mengoperasikan jaringan ritel dalam skala besar, Manajemen berkomitmen untuk menjadikan Indomaret sebagai sebuah aset nasional. Hal ini tidak terlepas dari kenyataan bahwa seluruh pemikiran dan pengoperasian Perusahaan ditangani sepenuhnya oleh putra putri Indonesia. Sebagai aset nasional, Indomaret ingin berbagi kepada masyarakat

Indonesia melalui bisnis waralaba dan juga mampu bersaing dalam persaingan global. Oleh karena itu, visi perusahaan kemudian berkembang "menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global".

Konsep bisnis waralaba Indomaret adalah yang pertama dan merupakan pelopor di bidang minimarket di Indonesia. Sambutan masyarakat ternyata sangat positif, terbukti dengan peningkatan jumlah Terwaralaba Indomaret dari waktu ke waktu. Konsep bisnis waralaba Perusahaan juga diakui oleh pemerintah melalui penghargaan yang diberikan kepada Indomaret selaku "Perusahaan Waralaba Unggul 2003". Penghargaan semacam ini adalah yang pertama kali diberikan kepada perusahaan minimarket di Indonesia dan sampai saat ini hanya Indomaret yang menerimanya.

Mengusung tradisi keberlanjutan dan responsif terhadap perubahan pasar, Indomaret kemudian melangkah ke era digital dengan meluncurkan aplikasi Klik Indomaret pada tahun 2015. Keberhasilan Indomaret dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi mencerminkan visi perusahaan untuk terus memberikan pengalaman belanja yang praktis dan efisien bagi pelanggan. Dengan melibatkan diri dalam dunia e-commerce, Indomaret memperkuat posisinya sebagai pelopor yang tidak hanya mengikuti perkembangan zaman, tetapi juga menjadi penggerak utama dalam menghadirkan solusi belanja yang modern dan terintegrasi setelah mengabdi selama 35 tahun di industri ritel Indonesia.

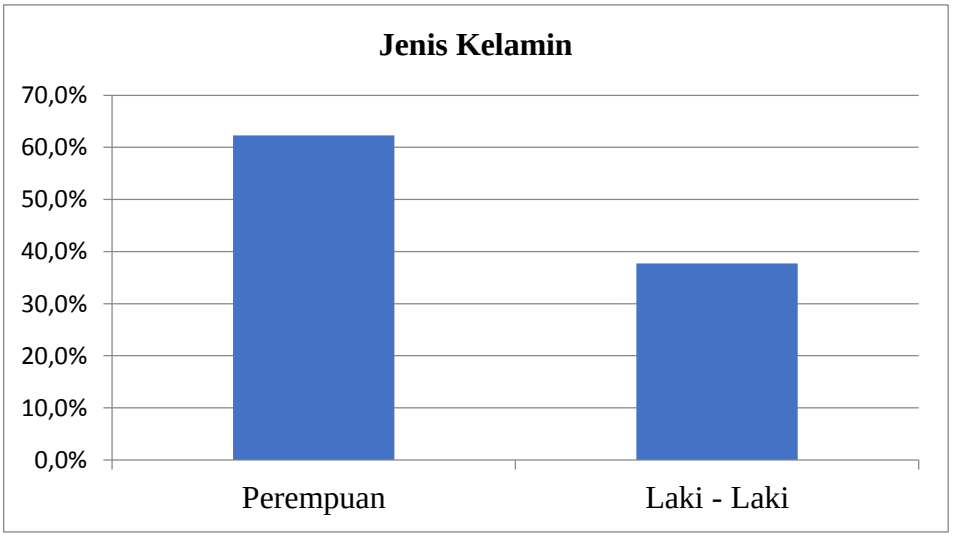
5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari *google form* yang telah disebarkan mulai dari tanggal 14 Desember 2023 sampai tanggal 02 Januari 2024. Untuk kegiatan pengisian dengan 19 buah pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan kepada pengguna yang menggunakan aplikasi Klik Indomaret. Sebanyak 385 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid.

5.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - laki	145	37,7%
2	Perempuan	240	62,3%
Total		385	100%



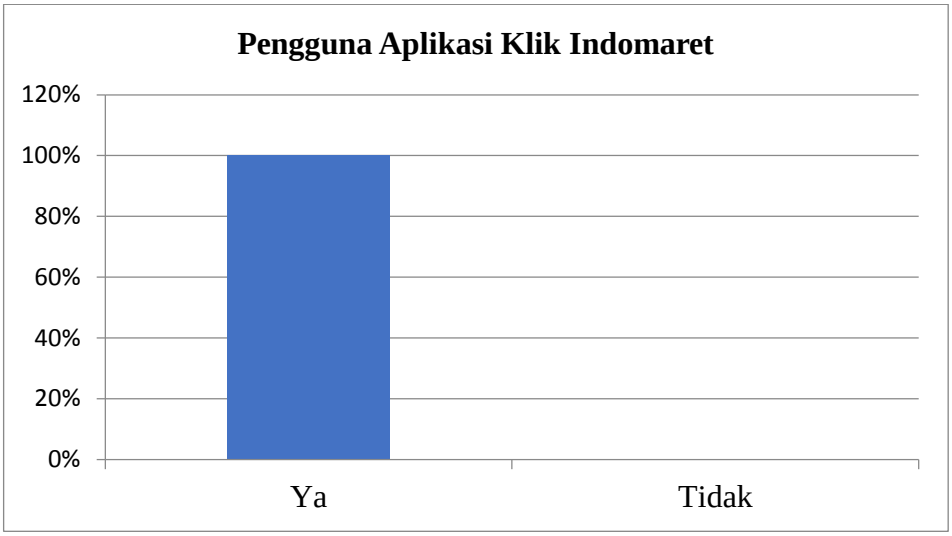
Gambar 5. 1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan pada tabel jenis kelamin, jumlah responden laki-laki 145 orang dengan 37,7% dan perempuan berjumlah 240 orang dengan 62,3%.

5.2.2 Pengguna Aplikasi Klik Indomaret

Tabel 5. 2 Pengguna Aplikasi Klik Indomaret

No.	Pengguna Aplikasi	Jumlah	Persentase
1	Ya	385	100%
2	Tidak	0	0%
Total		385	100%



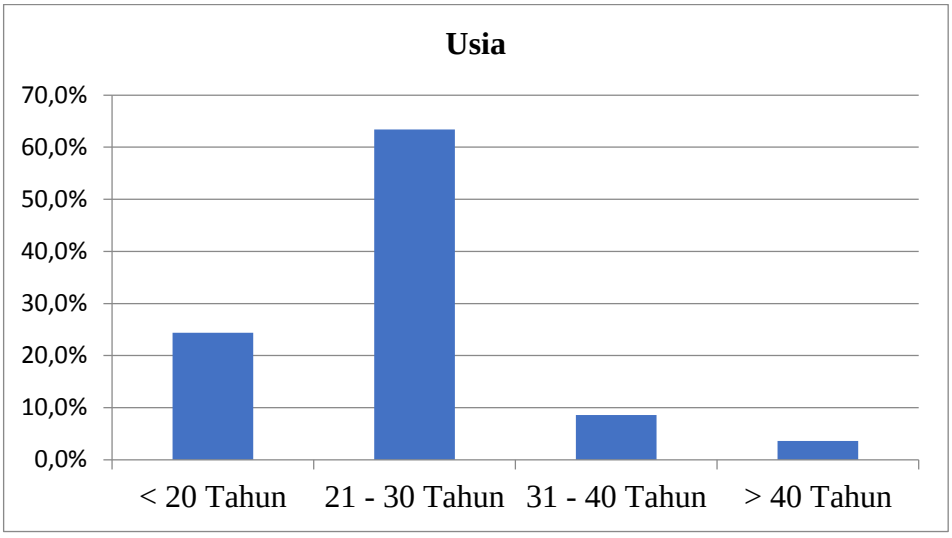
Gambar 5. 2 Pengguna Aplikasi Klik Indomaret

Berdasarkan pada tabel pengguna aplikasi klik indomaret, jumlah pengguna aplikasi klik indomaret yang menggunakan aplikasi Klik Indomaret sebanyak 385 orang dan pengguna yang tidak menggunakan aplikasi Klik Indomaret sebanyak 0 orang atau tidak ada.

5.2.4 Usia

Tabel 5. 3 Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 20 Tahun	94	24,4%
2	21 – 30 Tahun	244	63,4%
3	31 – 40 Tahun	33	8,6%
4	> 40 Tahun	14	3,6%
Total		385	100%



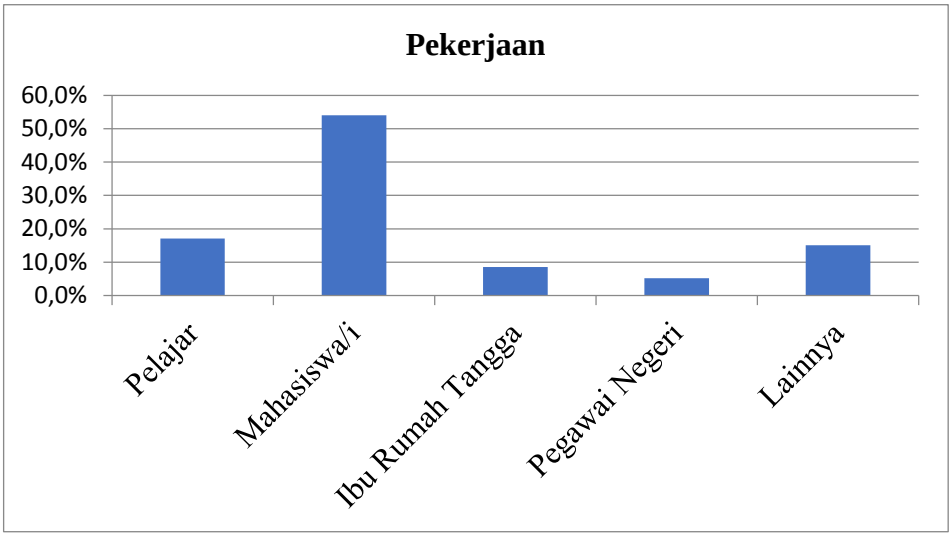
Gambar 5. 3 Usia

Berdasarkan pada tabel diatas, usia pengguna aplikasi Klik Indomaret sebanyak 385 orang yang terdiri dari usia < 20 tahun sebanyak 94 orang, usia 21-30 tahun sebanyak 244, usia 31-40 tahun sebanyak 33 orang, dan usia > 40 tahun sebanyak 14 orang.

5.2.4 Pekerjaan

Tabel 5. 4 Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar	66	17,1%
2	Mahasiswa/i	208	54%
3	Ibu rumah tangga	33	8,6%
4	Pengawai Negeri	20	5,2%
5	Lainnya	58	15,1%
Total		385	100%



Gambar 5. 4 Pekerjaan

Berdasarkan pada tabel diatas, jenis pekerjaan pengguna aplikasi Klik Indomaret sebanyak 385 orang yang terdiri dari pelajar sebanyak 66 orang, Mahasiswa/I sebanyak 208 orang, ibu rumah tangga sebanyak 33 tahun, pegawai negeri sebanyak 20 orang, dan lainnya sebanyak 58 orang.

5.3 UJI INSTRUMEN

5.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji ini 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. r hitung dicari dengan menggunakan program SPSS, sedangkan r tabel dicari dengan cara menghitung tabel r. Di mana (df = n-2) dengan sig 5% jika r tabel < r hitung maka valid. n = jumlah responden. Maka begitu (df = 385 – 2) menjadi (df = 383) [33]. menentukan r tabel dengan melihat tabel 5.5 dibawah ini:

Tabel 5. 5 Tabel r dari 364 – 390

DF atau DK	Tabel Distribusi Student t						Tabel Uji Korelasi Pearson Product Moment					
	uji satu sisi (one tailed)						uji satu sisi (one tailed)					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
	Uji dua sisi (two tailed)						Uji dua sisi (two tailed)					
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
364	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,103	0,122	0,134
365	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
366	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
367	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
368	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
369	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
370	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,067	0,085	0,102	0,121	0,133
371	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,067	0,085	0,102	0,120	0,133
372	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
373	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
374	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
375	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
376	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,132
377	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,119	0,132
378	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,119	0,132
379	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,132
380	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,132
381	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,131
382	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,131
383	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,119	0,131
384	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,118	0,131
385	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,118	0,131
386	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,118	0,131
387	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,099	0,118	0,130
388	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,083	0,099	0,118	0,130
389	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,083	0,099	0,118	0,130
390	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,130

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung hasil uji validitas variabel *tangibles* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi *SPSS*, hasil perhitungan *SPSS* bisa dilihat pada gambar 5.5.

Correlations

		X1.1	X2.1	X3.1	X4.1	Tangible
X1.1	Pearson Correlation	1	.542**	.436**	.433**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X2.1	Pearson Correlation	.542**	1	.489**	.432**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X3.1	Pearson Correlation	.436**	.489**	1	.299**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X4.1	Pearson Correlation	.433**	.432**	.299**	1	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385
Tangible	Pearson Correlation	.797**	.812**	.733**	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385

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

Gambar 5. 5 Hasil Uji Validitas Variabel *Tangibles*

Berdasarkan *output* diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *tangibles* untuk item 1 adalah sebesar 0,797, item 2 sebesar 0,812, item 3 sebesar 0,733 dan item 4 sebesar 0,702.

Tabel 5. 6 Perhitungan Uji Validitas *Tangibles* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,797	0,100	Valid
2	0,812	0,100	Valid
3	0,733	0,100	Valid
4	0,702	0,100	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100 maka r hitung hasil uji validitas variabel *Reliability* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada gambar 5.6.

Correlations

		X1.2	X2.2	X3.2	Reliability
X1.2	Pearson Correlation	1	.457**	.350**	.784**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.457**	1	.522**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.350**	.522**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
Reliability	Pearson Correlation	.784**	.821**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Gambar 5. 6 Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability*

Berdasarkan *output* diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *Reliability* untuk item 1 adalah sebesar 0,784, item 2 sebesar 0,821, item 3 sebesar 0,772.

Tabel 5. 7 Perhitungan Uji Validitas *Reliability* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,784	0,100	Valid
2	0,821	0,100	Valid
3	0,772	0,100	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung hasil uji

validitas variabel *Responsivenes* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada gambar 5.7.

Correlations

		X1.3	X2.3	X3.3	Responsiveness
X1.3	Pearson Correlation	1	.653**	.564**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.653**	1	.537**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.564**	.537**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
Responsiveness	Pearson Correlation	.870**	.864**	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Gambar 5. 7 Hasil Uji Validitas Variabel *Responsivenes*

Berdasarkan *output* diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *Responsivenes* untuk item 1 adalah sebesar 0,870, item 2 sebesar 0,864, item 3 sebesar 0,817.

Tabel 5. 8 Perhitungan Uji Validitas *Responsivenes*s (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,870	0,100	Valid
2	0,864	0,100	Valid
3	0,817	0,100	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung hasil uji validitas variabel *Assurance* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada gambar 5.8.

Correlations

		X1.4	X2.4	X3.4	Assurance
X1.4	Pearson Correlation	1	.634**	.494**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.4	Pearson Correlation	.634**	1	.530**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.4	Pearson Correlation	.494**	.530**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
Assurance	Pearson Correlation	.849**	.866**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Gambar 5. 8 Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance*

Berdasarkan *output* diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *Assurance* untuk item 1 adalah sebesar 0,849, item 2 sebesar 0,866, item 3 sebesar 0,798.

Tabel 5. 9 Perhitungan Uji Validitas *Assurance* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,849	0,100	Valid
2	0,866	0,100	Valid
3	0,798	0,100	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung hasil uji validitas variabel *Empathy* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada gambar 5.9.

Correlations

		X1.5	X2.5	X3.5	Empathy
X1.5	Pearson Correlation	1	.511**	.428**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.5	Pearson Correlation	.511**	1	.574**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.5	Pearson Correlation	.428**	.574**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
Empathy	Pearson Correlation	.787**	.847**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Gambar 5. 9 Hasil Uji Validitas Variabel *Empathy*

Berdasarkan *output* diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *Empathy* untuk item 1 adalah sebesar 0,787, item 2 sebesar 0,847, item 3 sebesar 0,820.

Tabel 5. 10 Perhitungan Uji Validitas *Empathy* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,787	0,100	Valid
2	0,847	0,100	Valid
3	0,820	0,100	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung hasil uji validitas variabel *user satisfaction* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada gambar 5.10.

Correlations

		Y1	Y2	Y3	User Satisfaction
Y1	Pearson Correlation	1	.480**	.535**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
Y2	Pearson Correlation	.480**	1	.499**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
Y3	Pearson Correlation	.535**	.499**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
User Satisfaction	Pearson Correlation	.826**	.798**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Gambar 5. 10 Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction*

Berdasarkan *output* diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *User Satisfaction* untuk item 1 adalah sebesar 0,826, item 2 sebesar 0,798, item 3 sebesar 0,831.

Tabel 5. 11 Perhitungan Uji Validitas *User Satisfaction* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,826	0,100	Valid
2	0,798	0,100	Valid
3	0,831	0,100	Valid

5.3.2 Hasil 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 keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

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 [34].

Tabel 5. 12 Nilai *Cronbach Alpha*

Besar Nilai R	Interpretasi
0,00 – 0,20	**Sangat Rendah**
0,20 – 0,40	**Rendah**
0,40 – 0,60	**Agak Rendah**
0,60 – 0,80	**Cukup**
0,80 - 1,00	**Tinggi**

Pada tabel 5.12 diatas terdapat besar nilai r berdasarkan rentang nilai dari 0,00 hingga 1,00 yang interpretasinya dari sangat rendah hingga tinggi. Hal ini berpengaruh terhadap item kuesionernya apakah *reliable* atau tidak.

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.

Tabel 5. 13 *Case Processing Summary*

Gambar *output* diatas 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, maka jumlah valid yaitu 100%.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	4

Gambar 5. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Tangibles*

Gambar *output* diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 4 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,759. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,759, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Cukup reliabel karena 0,759>0,60.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	3

Gambar 5. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Reliability*

Gambar *output* diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,699. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,699, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Cukup reliabel karena 0,699>0,60.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	3

Gambar 5. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness*

Gambar *output* diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,809. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,809, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Tinggi reliabel karena 0,809>0,80.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	3

Gambar 5. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Assurance*

Gambar *output* diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,788. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,788, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Cukup reliabel karena 0,788>0,60.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Gambar 5. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Empathy

Gambar *output* diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,753. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,753, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Cukup reliabel karena 0,753>0,60.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Gambar 5. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel User Satisfaction

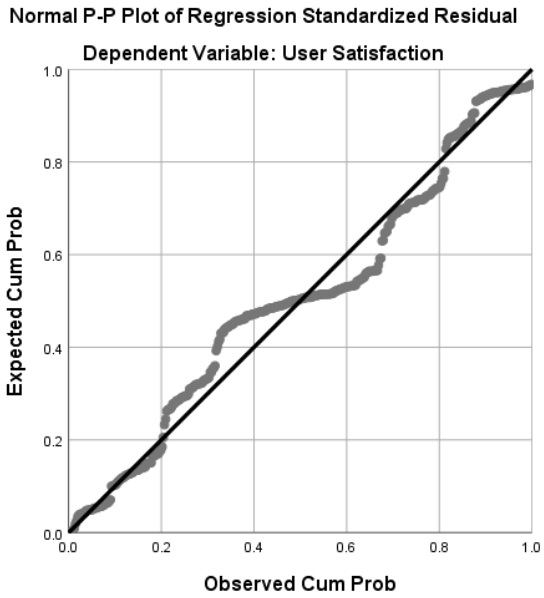
Gambar *output* diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,753. Karena nilai *cronbach's alpha* 0753, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Cukup reliabel karena 0,753>0,60.

5.4 UJI ASUMSI KLASIK

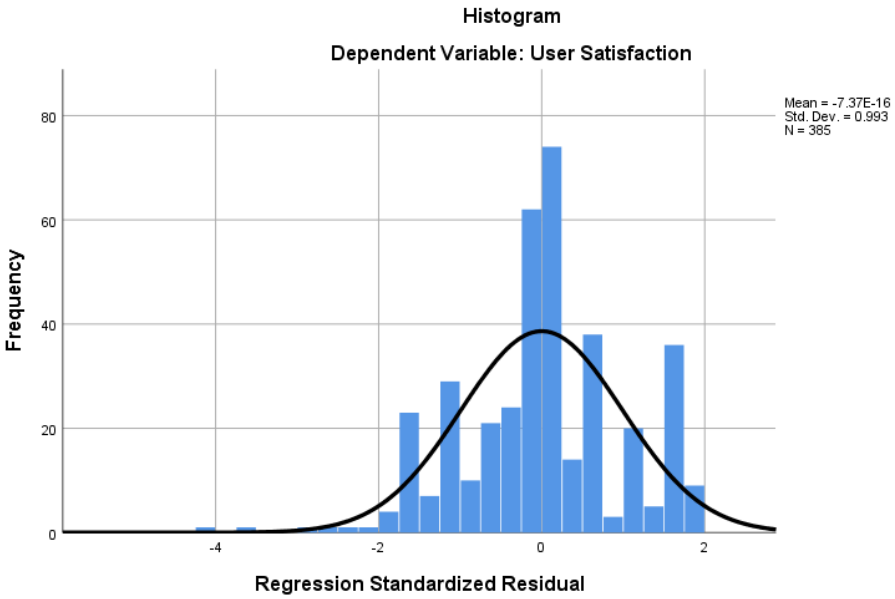
Pada uji asumsi klasik ini dipergunakan untuk analisis linear berganda dengan bantuan program komputer SPSS versi 25. Tujuan dilakukannya uji asumsi klasik ini memberikan kepastian bahwa analisis regresi linear berganda memiliki ketepatan dan estimasi yang konsisten. Berikut ini pengujian yang dilakukan untuk uji asumsi klasik yaitu: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas.

5.4.1 Hasil Uji Normalitas

Melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode grafik dan histogram, dari grafik terebut dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik P – P *plot of regression standarized residual*. *Output* dari uji normalitas untuk kepuasan pengguna dapat dilihat pada gambar 5.17.



Gambar 5. 17 Normalitas grafik Normal P – P plot Kepuasan Pengguna



Gambar 5. 18 Normalitas Histogram Kepuasan Pengguna

5.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari resedual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan

yang lain tetap, maka disebut homoskedastistias dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.625	.608		1.029	.304
	Tangible	.022	.037	.043	.586	.558
	Reliability	-.005	.048	-.008	-.107	.915
	Responsiveness	-.011	.031	-.020	-.371	.711
	Assurance	.005	.035	.008	.154	.878
	Empathy	.038	.039	.056	.976	.330

a. Dependent Variable: RES2

Gambar 5. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan *output* diatas dapat diketahui hasil uji heteroskedastisitas untuk item *tangibles* adalah sebesar 0,558, item *reliability* sebesar 0,915, item *Responsiveness* sebesar 0,711, item *assurance* sebesar 0,878, item *empathy* sebesar 0,330.

Tabel 5. 14 Perhitungan Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Tangibles (X1)	0,558> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Reliability (X2)	0,915 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Responsiveness (X3)	0,711 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Assurance (X4)	0,878 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Empathy (X5)	0,330 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Dari hasil tabel perhitungan uji heteroskedastisitas diatas, maka dapat disimpulkan data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikasi masing–masing variabel lebih dari 0.05. Nilai signifikan variabel *tangibles* 0,558> 0,05, nilai signifikan variabel *reliability* 0,915 > 0,05, nilai signifikan variabel *Responsiveness* 0,711 > 0,05, nilai signifikan variabel *assurance* 0,878 > 0,05, nilai signifikan variabel *empathy* 0,330 > 0,05.

5.4.3 Hasil Uji Multikoliniearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkolerasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas ini adalah dengan menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)* adalah sebagai berikut:

1. Melihat nilai *Tolerance*: Jika nilai *Tolerance* > 0,10 maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas.
2. Melihat nilai VIF: Jika nilai VIF < 10,00 maka artinya tidak ada terjadi Multikolinearitas [35].

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.072	.903		14.470	.000		
	Tangible	-.068	.056	-.090	-1.222	.223	.484	2.068
	Reliability	.085	.071	.087	1.197	.232	.489	2.045
	Responsiveness	-.048	.046	-.055	-1.040	.299	.948	1.055
	Assurance	-.037	.051	-.040	-.725	.469	.868	1.153
	Empathy	-.001	.058	-.001	-.010	.992	.787	1.270

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 5. 20 Hasil Uji Multikoliniearitas

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari *Tolerance* dan VIF memenuhi syarat yaitu:

Tabel 5. 15 Hasil Uji Multikoliniearitas

Variabel	***Tolerance***	**VIF *(Variant Inflation Factor)***	**Keterangan**
Tangibles (X1)	0,484 > 0,10	2,068 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
Reliability (X2)	0, 489 > 0,10	2.045 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
Responsiveness (X3)	0, 948 > 0,10	1.055< 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
Assurance (X4)	0,868 > 0,10	1.153 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
Empahty (X5)	0,787 > 0,10	1.270 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas

5.5 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Asurance*, dan

Empathy) terhadap satu variabel dependen (*User satisfaction*) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya.

Berikut ini merupakan hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada gambar 5.21.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.072	.903		14.470	.000
	Tangible	-.068	.056	-.090	-1.222	.223
	Reliability	.085	.071	.087	1.197	.232
	Responsiveness	-.048	.046	-.055	-1.040	.299
	Assurance	-.037	.051	-.040	-.725	.469
	Empathy	-.001	.058	-.001	-.010	.992

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 5. 21 Hasil Regresi Linear Berganda

Pada gambar 5.21 menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta 1\ X1 + \beta 2\ X2 + \ldots\ldots + \beta n\ Xn \quad \textbf{……..(5.1)}$$

$$Y = 13{,}072 + -0.068\ X1 + 0.085\ X2 + -0.048\ X3 + -0.037\ X4 + -0.001\ X5$$

dengan pengertian sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) = 13,072, nilai konstanta positif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif terhadap *user satisfaction*.

2. Nilai koefisien beta (β1) pada variabel *tangibles* sebesar -0.068 yang berarti jika *tangibles* mengalami penurunan, maka *user satisfaction* akan menurun sebesar -0.068 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta (β2) pada variabel *reliability* sebesar 0.085 yang berarti jika *reliability* mengalami kenaikan, maka *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0.085 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta (β3) pada variabel *responsiveness* sebesar -0.048 yang berarti jika *responsiveness* mengalami penurunan, maka *user satisfaction* akan menurun sebesar -0.048 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta (β4) pada variabel *assurance* sebesar -0.037 yang berarti jika *assurance* mengalami penurunan, maka *user satisfaction* akan menurun sebesar -0.037 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta (β5) pada variabel *empathy* sebesar -0.001 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka *user satisfaction* akan meningkat sebesar -0.001 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.5.1 Hasil Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, dan X5 (*Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) terhadap variabel dependen Y (*User Satisfaction*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka dari itu digunakan uji T untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1. Hipotesis diterima, jika T signifikan > 0,05.
2. Hipotesis ditolak jika t signifikan < 0,05.

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji dapat dilihat pada gambar 5.22 berikut ini:

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.072	.903		14.470	.000
	Tangible	-.068	.056	-.090	-1.222	.223
	Reliability	.085	.071	.087	1.197	.232
	Responsiveness	-.048	.046	-.055	-1.040	.299
	Assurance	-.037	.051	-.040	-.725	.469
	Empathy	-.001	.058	-.001	-.010	.992

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 5. 22 Hasil Uji T

Dilihat dari hasil uji T pada gambar 5.22 maka dapat disimpulkan hasil hipotesis *penelitian yaitu sebagai berikut:*

1. *Tangibles* (X1)

   Berdasarkan gambar 5.23 diketahui bahwa nilai variabel *Tangibles* sebesar 0,223 > 0,05, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

2. *Reliability* (X2)

Berdasarkan gambar 5.23 diketahui bahwa nilai variabel *Reliability* sebesar 0,232 > 0,05, maka maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

3. *Responsiveness* (X3)

   Berdasarkan gambar 5.23 diketahui bahwa nilai variabel *Responsiveness* sebesar 0,299 > 0,05, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

4. *Asurance* (X4)

   Berdasarkan gambar 5.23 diketahui bahwa nilai variabel *Assurance* sebesar 0,469 > 0,05, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H4 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

5. *Empathy* (X5)

   Berdasarkan gambar 5.23 diketahui bahwa nilai variabel *Empathy* sebesar 0,992 > 0,05, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H5 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y).

Tabel 5. 16 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Uji	Uji	Keterangan
H1	*Tangibles (X1)*	*user satisfaction*	Diterima
H2	*Reliability (X2)*	*user satisfaction*	Diterima
H3	*Responsiveness (X3)*	*user satisfaction*	Diterima
H4	*Assurance (X4)*	*user satisfaction*	Diterima
H5	*Empahty (X5)*	*user satisfaction*	Diterima

5.5.2 Hasil Uji F

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen *user satisfaction* (Y). Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi, jika kurang dari 5% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan.

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji F yang dapat dilihat pada gambar 5.23 berikut ini:

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.118	5	2.424	.752	.585[b]
	Residual	1220.817	379	3.221		
	Total	1232.935	384			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangible

Gambar 5. 23 Hasil Uji F

Pada gambar diatas menunjukan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikasi (Sig.) yaitu 0,585 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y) yang berarti H0 ditolak dan H6 diterima.

5.5.3 Koefisien Determinan (R2)

Koefisien determinasi (R Square atau R kuadrat) atau disimbolkan dengan "R2" yang bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independent (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependent (Y), atau dengan kata lain nilai koefisien determinasi atau R Square ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y.

Dengan ketentuan:

- Sisa (%) dari R Square faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian ini atau disebut sebagai error (e) yang dihitung dengan rumus e = 1 - R^2 dengan nilai R Square berkisar antara 0 sampai 1.
- Jika R Square bernilai minus atau negatif (-), maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- Semakin kecil nilai koefisien determinan (R Square), artinya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) semakin melemah.
- Jika nilai R Square semakin mendekati angka 1, maka pengaruh tersebut akan semakin kuat.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.099[a]	.010	-.003	1.795

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangible

Gambar 5. 24 Koefisien Determinasi (*R Square*)

Berdasarkan tabel *output Model Summary* di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,010. Nilai R Square 0,010 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "R", yaitu 0,010 x 0,010 = 0,0001. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,011 atau sama dengan 0,01%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel *Tangibles* (X1),

Reliability (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,01%. Sedangkan sisanya (100% - 0,01% = 99,9%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Besarnya pengaruh variabel lain disebut juga sebagai error (e).

5.6 PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut:

1. Pada Pengujian Validitas, variabel *tangibles, reliability, responsivenes, assurance, empathy,* dan *user satisfaction* dinyatakan valid.
2. Pada pengujian Reliabilitas, nilai *cronbach's alpha* variabel *tangibles* 0,759, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah cukup reliabel karena 0,759 > 0,60.
3. Pada pengujian Reliabilitas, nilai *cronbach's alpha* variabel *reliability* 0,699, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah cukup Sangat Rendah reliabel karena 0,699 > 0,60.
4. Pada pengujian Reliabilitas, nilai *cronbach's alpha* variabel *responsivenes* 0,809, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena 0,809 > 0,60.
5. Pada pengujian Reliabilitas, nilai *cronbach's alpha* variabel *assurance* 0,788, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah cukup reliabel karena 0,788 > 0,60.

6. Pada pengujian Reliabilitas, nilai *cronbach's alpha* Variabel *Empathy* 0,753, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Cukup reliabel karena 0,753 > 0,60.
7. Pada pengujian Reliabilitas, nilai *cronbach's alpha* variabel *user satisfaction* 0,759, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Cukup reliabel karena 0,759 > 0,60.
8. Pada pengujian normalitas, menunjukksn bahwa semua data terdeteksi normal dengan grafik P – P *plot of regression standarized residual* dan grafik histogram.
9. Pada uji heteroskedastisitas, data yang ada di tabel 5.14 bahwa nilai signifikansi variabel *tangibles, reliability, responsivenes, assurance, empathy* lebih besar dari 0,05 maka disebut tidak terjadi heteroskedastisitas.
10. Pada uji multikolinearitas, data yang ada ditabel 5.15 bahwa nilai *tolerance* variabel *tangibles, Reliability, Responsivenes, Assurance, Empathy* lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF *(variant inflation factor)* variabel *tangibles, Reliability, Responsivenes, Assurance, Empathy* lebih kecil dari 10,00.
11. Pada uji T, nilai variabel *tangibles* 0,223 > 0,05, maka H0 ditolak dan H1 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).
12. Pada uji T, nilai variabel *Reliability* 0,232 > 0,05, maka H0 ditolak dan H2 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

13. Pada uji T, nilai variabel *Responsivenes* 0,299 > 0,05, maka H0 ditolak dan H3 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).
14. Pada uji T, nilai variabel *Assurance* 0,469 > 0,05, maka H0 ditolak dan H4 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).
15. Pada uji T, nilai variabel *Empathy* 0,992 > 0,05, maka H0 ditolak dan H5 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).
16. Pada uji F, nilai signifikasi (Sig.) yaitu 0,585 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y) yang berarti H0 ditolak dan H6 diterima.
17. Pada uji Koefisien Determinasi (R2), nilai adjusted R square adalah 0,0001 atau 0,01% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 0,01% dan sisanya sebesar 99.9% di pengaruhi variabel lain.

Secara keseluruhan kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret sudah cukup baik artinya tingkat kepuasan aplikasi Klik Indomaret bisa dikatakan baik. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan tersebut maka kepuasan aplikasi Klik Indomaret sudah sesuai dengan persepsi yang diinginkan oleh konsumen, karna variabel *tangibles, reliability, responsivenes, assurance, empathy* yang berpengaruh

terhadap persepsi konsumen. Untuk itu pihak aplikasi Klik Indomaret harus lebih ditingkatkan dan memperhatikan pelayanan kepada pengguna agar kepuasan dapat terus meningkat. Karna jika kepuasan pengguna tidak terpenuhi secara baik, maka pihak layanan aplikasi Klik Indomaret dapat mengalami dan merasakan kerugian.

5.7 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan diatas maka, pihak aplikasi Klik Indomaret dapat memperbaiki tingkat kepuasan pengguna Klik Indomaret agar pengguna terus menggunakan aplikasi Klik Indomaret. Adapun permasalahan nya dari aplikasi Klik Indomaret seperti masalah yang dicatat termasuk pesanan yang dibatalkan tanpa konfirmasi, waktu *loading* yang terlalu lama, ada produk yang tersedia tapi tidak bisa dimasukkan ke keranjang, tanggapan yang tidak memuaskan dari *customer service* dalam menyelesaikan permasalahan, dan terkadang ada kendala saat ingin melakukan pembayaran seperti metode pembayaran yang tidak dapat digunakan. Maka dari itu diharapkan kepada pihak pengembang Klik Indomaret untuk memperbaiki aplikasi klik Indomaret sebagai wadah untuk berbelanja secara *online*.