

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN *E-SERVICE QUALITY* UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BELIDO.ID**

**Kiki Silfia<sup>1</sup>, Kiky Rizky Nova Wardani<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: kikisilpia396@gmail.com<sup>1</sup>, kikyrizkynovawardani@binadarma.ac.id<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction at Belido.id Palembang using e-service quality. In this method, the variables used in the e-service quality method are Fullfillment, Efficiency and Satisfaction and perform tests using the SPSS application. Based on the existing problems, there are still deficiencies in the application system that is still not running according to its function, so that it makes users less satisfied with using the application. The data in this study were collected using a questionnaire via google form as many as 100 respondents consisting of users of the pelembang belido.id application

**Kata kunci:** *User Satisfaction, E-Service quality, SPSS, Market Place*

### **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan perubahan yang signifikan diberbagai bidang kehidupan. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, kehidupan masyarakat di Indonesia sudah semakin meningkat, salah satunya di bidang internet. Hal ini berdampak pada gaya hidup masyarakat yang semakin modern. Berubahnya gaya hidup saatlini membuat mobilitas masyarakat semakin tinggi menggunakan internet. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia terus meningkat, haltersebut dapat memberikan potensi yang besar bagi perkembangan transaksi secara online atau *e-commerce*. Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, karena itu, masyarakat di indonesia memiliki aplikasi online sebagai bentukllayanan atau jasa yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat bias mencari barang-barang dan kebutuhan lainnya seperti aplikasi Belido.id. Aplikasi Belido.id kota palembang adalah salah satu online marketplace yang menggunakan situs sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Masyarakat secara luas akan melihat atau mencari apa saja informasi yang akan diakses oleh aplikasi belido.id melalui website <https://www.belido.id> Dan instagram @belido.id, [Facebook@belido.id](#), Dengan adanya belido id ini, masyarakat tidak perlu harus datang ke kantor untuk mencari informasi mengenai Belido.id beberapa produk yang tersedia di Belido.id yaitu: pakaian, fashion dan aksesoris, kecantikan, kesehatan, rumah tangga, dapur perawatan bayi, handphone dan table, laptop, elektronik, souvenir kado dan hadiah, makanan dan minuman, buku, game. Belido.id hanya mengizinkan jual beli barang yang bisa dikirim melalui jasa pengiriman (jasa ekspedisi), sehingga jasa kerjasama dagang (*Franchise*) tidak dapatdiperdagangkan melalui Belido.id. Belido.id juga memiliki fitur keamanan tambahan yaitu TFA (*Two Faktor Authentication*). Apabila pengguna mengaktifkan fitur tersebut, maka belido.id akan mengirimkan kode OTF (*One Time Fassword*) lebih dari 25 produk digital belido.id yang dapat melayani kebutuhan harian pengguna seperti membeli pulasa atautoken listrik, membayar air, membayar tiket pesawat, bpjs, asuransi, kartu kridit, dan sebagainya.

Untuk belido.id Palembang sendiri belum ada yang melakukan pengujian kualitas layanan. Perlu dilakukan analisa pengaruh untuk menilai apa yang dapat mempengaruhi kepuasan

pelanggan belido.id guna mengetahui kriteria-kriteria yang di inginkan pelanggan baik dari segi diskon, gratis ongkir, kecepatan dalam pengiriman barang. Banyak factor ang dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk, diantaranya adalah factor harga. Harga merupakan salah satu unsur bauran pemasaran yang paling mudah untuk disesuaikan. Faktor harga sangat mempengaruhi keberhasilan dan kemajuan suatu usaha bisnis bagi konsumen harga merupakan salah satu bahan pertimbangan yang penting untuk membeli produk

Mendefinisikan kualitas layanan elektronik atau e-service quality merupakan salah satu cara untuk melihat sejauh apa sebuah website mampu memfasilitasi kegiatan konsumen yang meliputi transaksi pembelian dan pengiriman produk secara efisien dan efektif. Selain itu tidak hanya produk yang menjadi fokus utama dalam berbelanja online, namun juga situs jual beli online memberikan kemudahan dalam proses pencarian suatu barang, proses pemesanan dan pengiriman barang yang akan memberikan kontribusi suatu nilai kepada konsumen. Untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan pengguna akhir maka digunakan (*E-Service Quality*). Merupakan pengembangan dari servqual yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. (*E-Service Quality*) ini adalah sebuah situs web yang mengukur kualitas kepuasan pelanggan pada belido.id. Dan tiga dimensi yang digunakan pelanggan untuk menilai layanan pemulihan saat mereka memiliki masalah atau pertanyaan adalah (1) Responsiveness, penanganan masalah yang efektif dan pengembalian melalui situs. (2) Compensation, sejauh mana situs mengkompensasi pelanggan untuk masalah. (3) Contact, tersedianya bantuan melalui telepon atau perwakilan online. Pada perusahaan berbasis e-commerce e-service quality disebut sebagai (kualitas layanan elektronik) memberikan manfaat kepada pengguna situs perusahaan online, kualitas layanan elektronik/ e-service quality didefinisikan sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi belanja, pembelian dan pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien[1].

Berdasarkan dari uraian seberapa puas pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi Belido.id di kota Palembang pada sisi pengguna serta membuat masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi. Belido.id memiliki kewenangan untuk mengambil yang dianggap perlu terhadap akun dan diduga atau terindikasi melakukan penyalahgunaan memanipulasi dan atau melanggar aturan penggunaan di belido.id mulai dari melakukan moderasi menghentikan layanan jual barang, membatasi jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak setiap penggunaan untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun yang bersangkutan. Belido.id memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan atas permasalahan yang terjadi pada setiap transaksi.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Penelitian deskriptif yang baik sebenarnya memiliki proses dan dasar yang sama seperti kuantitatif lainnya. Dalam penelitian ini, sebaiknya peneliti sudah membuat daftar pertanyaan dan menggunakan pertanyaan yang bersifat untuk lebih menggali atau mendalami sebuah informasi yang dibutuhkan. Tujuan penelitian menggunakan metode deskriptif adalah untuk menghasilkan gambaran sebuah informasi yang diinginkan secara akurat[2]. Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas atau variabel independen dan variabel terikat atau dependen. Satu variabel bebas dari e-service quality yaitu efficiency dan Fullfillment serta User satisfaction menjadi Y.

### 2.1 Pengujian Kualitas Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, dalam penelitian sangat penting kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan keaslian hasil suatu

penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang digunakan tidak valid dan tidak dapat dipercaya, hasil penelitian yang dilakukan tidak akan digambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validasi (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesesungguhnya jawaban responden. Kuesioner akan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan dengan SPSS (*Statistical Product Of Social Sciences*) for window versi 22

### **2.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Sehingga peneliti simpulkan uji validasi bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. Metode pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji valid tidaknya kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui sampai mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22 perbandingan keputusan berdasarkan perbandingan  $r$  hitung setiap butir pernyataan dengan nilai  $r$  table butir pernyataan dinyatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar ( $>$ )  $r$  table dan sebaliknya  $r$  hitung lebih kecil ( $<$ )  $r$  table maka butir pernyataan tersebut dianggap tidak valid.

Uji Reliabilitas merupakan pengukuran suatu gejala, sehingga jika reliabilitas suatu alat ukur semakin tinggi, maka alat ukur tersebut semakin stabil untuk digunakan [3]. Sehingga peneliti disimpulkan Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Penilaiannya adalah jika nilai Cronbach's alpha  $<$  0,6 artinya tidak reliabel, jika Cronbach's alpha  $>$  0,6 maka artinya reliabel diukur berdasarkan skala alpha 0 sampai 1.

## **2.2 Uji Asumsi Klasik**

### **2.2.1 Uji Normalitas**

Uji Normalitas yang dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model yang paling baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Normalitas data juga bisa dideteksi dengan melihat bentuk kurva histogram dengan kemiringan seimbang ke kiri dan kekanan dan bentuknya seperti lonceng atau dengan melihat titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal atau searah mengikuti garis diagonal [3].

### **2.2.2 Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas adalah variabel pengganggu dimana memiliki varian yang berbeda dari satu observasi ke observasi lainnya, atau varian antar variabel independen dan yang tidak sama, hal ini melanggar asumsi heteroskedastisitas yaitu setiap variabel penjelas memiliki variabel yang sama (konstan). Uji Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji glejser yaitu dengan cara melihat nilai signifikan diatas tingkat  $\alpha=5\%$  sehingga dapat disimpulkan jika model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas [3].

- a. Jika hasil uji level signifikan ( $r > 0,05$ ) berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika level dibawah signifikan ( $r < 0,05$ ) berarti terjadi heteroskedastisitas.

## **2.3 Analisis Regresi**

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini, maka digunakan evaluasi regresi. Analisis regresi adalah sebuah cara sederhana dalam melakukan investigasi mengenai relasi fungsional antara variabel-variabel berbeda didalam model regresi sendiri, terdapat dua bagian variabel yakni variabel dependen (terikat) dan independen (bebas) dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan

nilai variabel independent yang diketahui. Dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana, berikut bentuk rumus regresi linear dalam penelitian ini.

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan Pelanggan a = Pelanggan

b = Koefisien Regresi X = E=service Quality e = Error

## 2.4 Uji Hipotesis

### 2.4.1. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji variabel-variabel independen secara parsial ( masing-masing) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun pengambilan keputusan kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jika T hitung > T tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya secara pensial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel indenpenden terhadap variabel dependen. Kemudian jika T hitung < T tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya secara pensial tidak ada pengaruh yang signifikan variabel indenpenden terhadap variabel dependen

### 2.4.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel variabel indenpenden secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen[3]. Uji F bertujuan untuk membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada derajat kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha=0,05$ ). Apabila F hitung lebih besar > F tabel, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang fositif terhadap variabel terikat.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

Metode pengumpulan data primer dari data responden dilakukan dengan survei, yaitu dengan cara mengumpulkan data pokok (Data Primer) dari suatu sampel dengan menggunakan instrument kuesioner dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden melalui kuesioner secara google form, dalam hal ini adalah pengguna Aplikasi Belido.id palembang yaitu sejumlah 100 orang. Pengumpulan responden tersebut di dapatkan dari hasil menggunakan rumus purposive sampling sehingga mendapatkan hasil 100 responden yang digunakan untuk memenuhi syarat standar dari rumus purposive sampling. Masing-masing responden yang mengisi kuesioner yang telah diisi akan dijadikan sampel penelitian. Dengan metode purposive sampling berupa metode sampling random sehingga diperoleh data kuesioner sejumlah 100 orang. Hasil seluruh data kuesioner penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) For windows versi 22.

#### 1. Uji Validitas

Uji Validasi yang digunakan untuk menguji sejauh mana ketetapan alat pengukur yang dapat mengungkapkan konsep gejala atau kejadian yang diukur, Item kuesioner dapat dinyatakan valid apabila nilai r-hitung > r-tabel (n-2). Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat sebagai berikut pada gambar dibawah ini.

**Tabel 1. Uji Validitas X1**

		SKOR_TOTAL
Y1	Pearson Correlation	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y2	Pearson Correlation	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y3	Pearson Correlation	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y4	Pearson Correlation	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y5	Pearson Correlation	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
SKOR_TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

**Tabel 2. Uji Validitas x2**

		SKOR_TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.2	Pearson Correlation	.510**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.3	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X4.4	Pearson Correlation	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X5.5	Pearson Correlation	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X6.6	Pearson Correlation	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X7.7	Pearson Correlation	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
SKOR_TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

Uji Reliabilitas

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu pengujian untuk mengetahui suatu kendala sejauh mana bisa dipakai lagi dalam pengujian yang sama. Pengujian reliabilitas didalam pengujian ini memakai rumus Cronbach'alpha. Berikut ini hasil dari pengujian untuk setiap variable dengan nilai **Uji Realibilitas Kepuasan Pengguna (Y)**:

Cronbach's  
Alpha : ,849  
N of Items 5

### 1. Uji Reliabilitas (X1)

Pada uji ini digunakan untuk mengetahui kereabilitas (X1) dan dilakukan pada pengisian sejumlah pertanyaan-pertanyaan oleh 100 responden dan memberi jawaban untuk 5 pertanyaan kemudian dijadikan indeks untuk (X1)

Uji Reliabilitas (X1)

Cronbach's Alpha : ,676  
N of Items 7

Dari nilai alpha cronbach sebesar 0,676. Dikarenakan nilai alpha cronbach maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian tersebut reliabel

2. Uji Reliabilitas (X2)

Pada uji ini digunakan untuk mengetahui kereabilitasan (X2) dan dilakukan pada pengisian sejumlah pertanyaan-pertanyaan oleh 100 responden dan memberi jawaban untuk 5 pertanyaan kemudian dijadikan indeks untuk (X2)

**Reliability Statistics.**

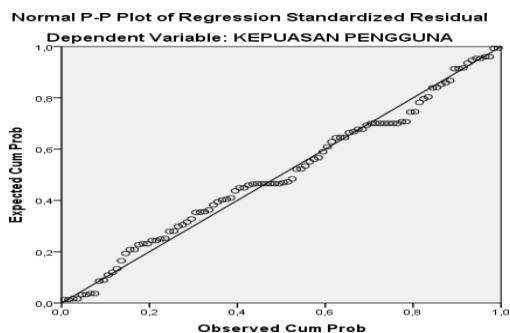
Cronbach's Alpha : ,907  
N of Items 8

Dari nilai alpha cronbach sebesar 0,907. Dikarenakan nilai alpha cronbach maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian tersebut reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

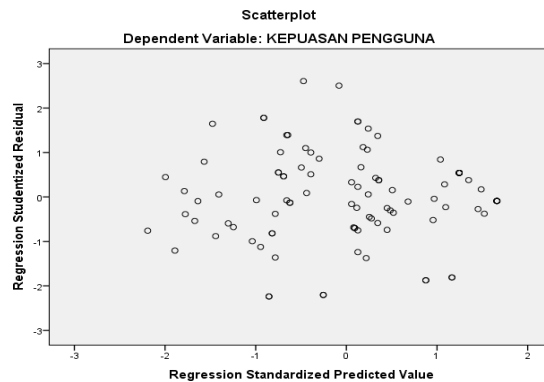
Model regresi berganda yang diterangkan sebelum harus memenuhi syarat asumsi klasik yang meliputi :

- a. Uji Normalitas : Uji normalitas merupakan sebuah uji yang akan dilakukan dengan tujuan untuk menilai apakah sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, dan data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak, dapat dilihat dari Gambar dibawah ini :



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**

- b. Uji Heteroskedastisitas.: Uji Heteroskedastisitas terjadi karena varian yang ditimbulkan oleh faktor pengganggu ( disturbance) tidak konsisten sepanjang observasi. Heteroskedastisitas juga terjadi karena muncul gangguan dalam fungsi regresi yang tidak sama sehingga penaksiran ordinary least square (OLS) tidak efisien baik dalam sampel kecil ataupun besar. Heteroskedastisitas akan diuji menggunakan metode grafik, yaitu dengan cara melihat ada tidaknya pola tertentu yang tergambar dalam grafik jika pola titik-titik yang terbentuk membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit). maka sudah terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi tersebut. Sebaliknya, jika tidak terbentuk pola yang jelas dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi.selengkapnya dapat dilihat dari gambar berikut ini :



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Grafik scatterplots diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak (random) baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada moderasi regresi artinya uji heterokedastisitas terpenuhi.

4. Analisis Regresi Berganda

Analisa regresi bergandakan digunakan untuk bisa mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap aplikasi belido.id palembang.selain itu dilakukan pengolahan dengan memperhatikan tabel hasil pada pemodelan regresi tersebut maka dapat disusun model regresi berganda sebagai berikut :

**Tabel 3. Uji Analisis Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,948	1,360		1,432	,155
KUALITAS INFORMASI	,105	,057	,126	1,840	,069
KEMUDAHAN PENGGUNA	,489	,044	,753	11,021	,000

Berdasarkan tabel Coefficients, hasil regresi berganda antara variabel Efficiency (X1) 0,105, Fullfillment (X2) 0,489. Terhadap variabel Satisfaction (Y) diperoleh nilai konstanta sebesar 0.1948 Sehingga persamaan regresi berganda penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,105 + 0,489X_1 + 0,1948X_2$$

Penjelasan:

Konstanta A = 0,105

Artinya jika tidak terjadi kenaikan nilai variabel Efficiency, Fullfillment terhadap satisfaction maka nilai pengaruh Efficiency, Fullfillment sebesar 0,105.

Koefisien b1 = 0,489

Artinya jika variabel Efficiency (X1) mekningkat 1 % maka penerimaan satisfaction (Y) akan mengalami penurunan 0,489, koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara

variabel Efficiency dengan satisfaction, semakin naik variabel Efficiency maka semakin naik variabel Satisfaction.

Koefisien  $b_2 = 0,1948$

Artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Fullfillment (X2) mengalami kenaikan 1%, maka penerimaan variabel Satisfaction (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,1948, koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel Fullfillment dengan Satisfaction, semakin naik variabel Fullfillment maka semakin naik variabel satisfaction.

5. Uji Hipotesis

- a. Uji Silmutan / Uji F, Uji F akan dilakukan untuk pengujian variabel indenpenden untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sari seluruh variabel indenpenden secara bersama-sama (simultan) dengan variabel dependen. Pengujian akan di uji dengan dibandingkan nilai F kritis (F-tabel) dengan nialai (F-hitung ) yang ada dalam tabel analysis of variance. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	908,627	2	454,313	107,452	,000 <sup>b</sup>
	Residual	410,123	97	4,228		
	Total	1318,750	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

b. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN PENGGUNA, KUALITAS INFORMASI

Dalam tabel diatas dengan mempertimbangkan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05, maka berdasarkan hasil yang diperoleh niali F – hitung sebesar 0,000 yang berarti  $< \alpha$  ( $\alpha=0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa nilai F- tabel hitung lebih kecil nilainya dibandingkan F-tabel. Untuk mengetahui hipotesis pengaruh variabel Efficiency, Fullfillment, terhadap variabel satisfaction dihitung F :

Ho :  $b_1 = b_2 = 0$  tidak ada pengaruh signifikan variabel Efficiency, Fullfillment terhadap variabel satisfaction

Ha :  $b_1 \neq b_2 \neq 0$  ( ada pengaruh signifikan variabel Efficiency, Fullfillment terhadap variabel satisfaction

Kriteria pengujian

Ho diterima jika  $F \text{ sig} > 0,05$  Ha diterima jika  $F \text{ sig} < 0,05$  . Dari hasil yang diperoleh diatas, variable Efficiency (X1), Fullfillment(X2) terhadap variabel satisfaction (Y).

- b. Uji Parsial / Uji T, Kehandalan uji pensial merupakan suatu alat perkiraan yang telah ditentukan terhadap signifikan parameter pada penelitian ini merupakan koefisien regresi secara pensial dari variabel indenpenden dapat dilihat pada tabel Confidents dibawah ini :



Tabel 5. Uji T

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,948	1,360		1,432	,155
KUALITAS INFORMASI	,105	,057	,126	1,840	,069
KEMUDAHAN PENGGUNA	,489	,044	,753	11,021	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Langkah Pengujian :

Pengujian koefisien regresi variabel Efficiency :

- Menentukan hipotesis  
Ho : secara persial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel Efficiency dengan variabel satisfaction.  
Ha : secara persial ada pengaruh signifikan antara variabel Efficiency dengan variabel satisfaction.
- Menentukan tingkat signifikan. Tingkat signifikan menggunakan  $\alpha=5\%$
- Menentukan t-hitung.  
Berdasarkan tabel diperoleh t-hitung sebesar 1,840
- Menentukan t-tabel  
Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2,5\%$  dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $100-2-1 = 97$ . Dengan pengujian 2 sisi (signifikan = 0,025) hasil diperoleh untuk t-tabel sebesar 1,987.
- Kriteria Pengujian  
Ho ditolak jika  $t\text{-tabel} < t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$
- Membandingkan t-hitung dengan t-tabel Nilai t-hitung  $> t\text{-tabel}$  ( $1,840 > 1,987$ ) maka Ha diterima
- Kesimpulan  
Nilai t-hitung  $> t\text{-tabel}$  ( $1,840 > 1,987$ ) maka Ha diterima, artinya secara persial ada pengaruh signifikan antara variabel Efficiency dengan satisfaction. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara persial variabel Efficiency berpengaruh positif dengan satisfaction.

#### **Pengujian koefisien regresi variabel Fullfillment:**

Menentukan hipotesis

Ho : secara persial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel Fullfillment dengan variabel satisfaction.

Ha : secara persial ada pengaruh signifikan antara variabel Fullfillment dengan variabel satisfaction.

Menentukan tingkat signifikan. Tingkat signifikan menggunakan  $\alpha=5\%$

- Menentukan t-hitung.  
Berdasarkan tabel diperoleh t-hitung sebesar 1,840
- Menentukan t-tabel  
Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2,5\%$  dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau

$100-2-1 = 97$ . Dengan pengujian 2 sisi (signifikan = 0,025) hasil diperoleh untuk t-tabel sebesar 1,987.

3. Kriteria Pengujian

$H_0$  ditolak jika  $t\text{-tabel} < t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  Membandingkan  $t\text{-hitung}$  dengan  $t\text{-tabel}$

Nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $11,021 > 1,987$ ) maka  $H_a$  diterima

4. Kesimpulan

Nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $11,021 > 1,987$ ) maka  $H_a$  diterima, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel Fullfillment dengan satisfaction. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Fullfillment berpengaruh positif dengan satisfaction

### 3.2 Pembahasan

Adapun pembahasan yang akan diuraikan yaitu untuk melihat *e-service quality* pada aplikasi *Belido.id*

1. Analisis Efficiency

Berdasarkan hipotesis pada Uji parsial variabel Efficiency terhadap satisfaction diperoleh hitung nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $1,840 > 1,987$ ) maka  $H_a$  diterima, Jadi, dapat disimpulkan secara parsial variabel Efficiency berpengaruh positif terhadap variabel satisfaction. Hal ini memiliki arti jika kegunaan *Belido.id* mudah untuk dipahami dan dimengerti, dari kesimpulan tersebut maka bisa menimbulkan adanya keinginan tersendiri untuk Berbelanja terus-menerus.

2. Analisis Fullfillment

Berdasarkan hipotesis pada uji parsial variabel Fullfillment terhadap satisfaction diperoleh nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $11,021 > 1,987$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi, dapat disimpulkan secara parsial variabel Fullfillment berpengaruh positif terhadap satisfaction. Hal ini menjelaskan jika pengguna aplikasi *belido.id* bisa membantu aktivitas masyarakat dalam proses Belanja online yang efisien

3. Analisis Efficiency, Fullfillment Terhadap satisfaction

Berdasarkan hasil nilai Uji F (Simultan) dimana nilai  $F\text{-hitung}$  sebesar 0,000 yang berarti  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ), maka Efficiency (X1), Fullfillment (X2), Terhadap (Y) adalah  $H_0$  ditolak maka  $H_a$  diterima artinya ada pengaruh signifikan variabel Efficiency (X1), Fullfillment (X2) Terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kepuasan pengguna *Belido.id* berpengaruh signifikan atau dikatakan sangat menentukan kepuasan pengguna Aplikasi *Belido.id* Palembang. Kepuasan pengguna dalam menggunakan *Belido.id* memberikan dorongan khusus bagi pengguna untuk menjalin ikatan. relasi saling menguntungkan. Hubungan ini secara online dapat dilakukan dengan sebuah website dalam menyampaikan informasi materi pembelajaran

### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari analisa *e-service quality* pada *Belido.id* yaitu, bahwa aplikasi ini dapat digunakan dengan baik dan diterima oleh responden. Jumlah responden yaitu 100 orang sudah dapat melihat bahwa pada variabel Efficiency, Fullfillment dan satisfaction rata-rata menjawab sangat mengerti dan mengerti terhadap item pertanyaan yang mendukung variabel. Maka dapat diketahui hasil persentase seluruh variabel yang dihasilkan dikatakan diterima dan Tingkat kepuasan *Belido.id* bisa dilihat pada perhitungan hasil Uji T dan Uji F dimana variabel independen seperti efficiency, Fullfillment terhadap satisfaction secara parsial berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna *Belido.id* Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bressolles, G. & Durrieu, F., 2011. Service quality, customer value and satisfaction relationship revisited for online wine websites. In 6th AWBR International Conference. France.
- [3] Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [2] K. Nisa, K. R. N. Wardani, and M. Kom, "Analisa Penerapan Teknologi pada strategi customer relationship management terhadap kepuasan pelanggan di PT.Bank Negara Indonesia KCP A.Yani PALEMBANG."P.4