

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual

Mario Tamba¹, Dr. Jasmir, S.Kom, M.Kom², Silvia Rianti Agustini, S.Pd, M.S.³

Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: ¹mariotamba01@gmail.com, ²fijay_jasmir@yahoo.com, ³silviarayya@gmail.com

Penulis Korespondensi: Mario Tamba, Email Penulis Korespondensi: mariotamba01@gmail.com

Artikel Info :
Artikel History :
Submitted : 09-06-2023
Accepted : 10-08-2023
Published : 30-09-2023

Kata Kunci :

Analisis, Layanan,
Aplikasi, E- Servqual.,
Pandemi

Keyword :

Analysis, Quality
Application - E-
Servqual, Welfare,
Pandemic

Abstrak– Aplikasi Belanja merupakan *e-commerce* yang menjual produk dan bahan makanan yang tergolong lengkap seperti sayur-sayuran, daging, sembako, bumbu-bumbu dapur, *frozen food*, serta kebutuhan rumah tangga seperti alat elektronik dan furniture, sehingga aplikasi ini sangat memiliki potensi besar untuk berkembang dan banyak digunakan oleh pengguna. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah layanan yang berikan dapat memenuhi kepuasan penggunaannya menggunakan metode E-Servqual. Menggunakan 3 variabel yaitu *Efficiency, System Availability, Responsiveness*. Dalam menentukan sampel ini, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 100 responden, kemudian untuk pengolahan datanya menggunakan SPSS versi 25,0 hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat 2 hipotesis yang diterima dan 1 hipotesis yang di tolak sehingga dapat disimpulkan bahwakualitas layanan pada aplikasi Belanja cukup baik.

Abstract– The Belanja application is an *e-commerce* that sells complete products and food ingredients such as vegetables, meat, groceries, kitchen spices, frozen food, as well as household needs such as electronic equipment and furniture, so this application has great potential for developed and widely used by users. Therefore, there is a need for research that aims to find out whether the services provided can meet user satisfaction using the E-Servqual method. Using 3 variables namely *Efficiency, System Availability, Responsiveness*. In determining this sample, the researcher used the Slovin formula with the number of respondents taken as many as 100 respondents, then for data processing using SPSS version 25.0 the results of this study showed that there were 2 hypotheses that were accepted and 1 hypothesis that was rejected so that it can be concluded that service quality on the Belajo application is quite good.

1. PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, masyarakat mengharapkan segalanya serba mudah, cepat serta efisien karena sebagian besar masyarakat memiliki mobilitas yang tinggi dalam aktivitas sehari-harinya untuk memenuhi kebutuhan yang diikuti dengan penyediaan berbagai layanan membantu para pelaku bisnis untuk melakukan penjualan barang/jasa kepada customer. Kehadiran layanan *e-commerce* menawarkan pelayanan yang menarik, mudah diakses, dan menguntungkan [1].

E-commerce merupakan suatu proses jual beli secara online atau elektronik menggunakan internet sebagai sarana jual beli. Salah satu keuntungan dalam melakukan jual beli online ini adalah mempermudah penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi sehingga konsumen tidak perlu datang ke toko secara langsung untuk membeli sebuah produk atau barang [2].

Kemudahan dan keuntungan yang dimilikinya, *e-commerce* mampu berkembang pesat di Indonesia contohnya seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli.com, dan aplikasi *e-commerce* lainnya. Akibat perkembangan *e-commerce* yang sangat pesat, banyak perusahaan dan pelaku usaha mengembangkan *e-commerce* nya sendiri, salah satu *e-commerce* yang sedang berkembang saat ini khususnya di Kota Jambi yaitu aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi. Aplikasi Belanja merupakan *e-commerce* yang menjual produk dan bahan makanan yang tergolong lengkap seperti sayur-sayuran, daging, sembako, bumbu-bumbu dapur, *frozen food*, serta kebutuhan rumah tangga seperti alat elektronik dan furniture, sehingga aplikasi ini sangat memiliki potensi besar untuk berkembang dan banyak digunakan oleh pengguna.

Pada pengoperasiannya ada beberapa permasalahan yang terjadi dalam aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi, yaitu saat membuka aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi membutuhkan waktu yang lama karna lemot sedangkan jaringan internet baik, ongkos kirim yang mahal, waktu pengantaran yang tidak secara langsung diantar, dan minimal belanja Rp.100.000 baru mendapatkan gratis ongkir.

Selain itu, penelitian yang sebanding dengan penelitian yang penulis lakukan meliputi: Pondaag G. E. Deo 2021 berjudul “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E- Servqual Dan IPA”.

Berdasarkan hasil penelitian, sedangkan dimensi dengan gap terendah adalah dimensi Ease Of Use sebesar -0,11. Jika dilihat dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan Lazada pada keenam dimensi belum memenuhi ekspektasi konsumen. Oleh karena itu pihak manajemen Lazada harus melakukan perbaikan pada keenam dimensi tersebut. [3].

Tinezia Arum Cendahani et. Al 2019 berjudul “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia)”. Hasil penelitian ini Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017). Adapun hasil dari penelitian ini adalah kinerja dari penerapan *E-Service Quality* pada Aplikasi Shopee sebesar 68.78% berada di posisi Baik. Kinerja dari penerapan *E-Service Quality* pada Aplikasi Shopee sebesar 68.78% berada di posisi Baik [4].

Setyo Ferry Raidah et. Al 2019 berjudul “Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Service Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia”. Hasil penelitian ini analisis data menyatakan bahwa variabel e-service quality dan variabel perceived service value berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan walaupun beberapa responden menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan perlu membangun respon positif pelanggan Tokopedia di DKI Jakarta terkait e-service quality, perceived service value dan kepuasan pelanggan [5].

Berikut tujuan yang akan dicapai penulis dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui variabel *E-Servqual* mana yang paling dominan dalam kepuasan pengguna dari aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.

Manfaat dari penelitian ini bagi pihak aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Kerangka kerja diperlukan dalam pembuatan laporan akhir ini agar dapat secara jelas menjabarkan prosedur atau sistematika yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan. Rencana studi yang dibahas, antara lain:

1. Identifikasi Masalah
Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah, menjelaskan batasan masalah agar penelitian ini terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.
2. Studi Literatur
Pada tahap ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet
3. Konseptual Model
Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah pengguna aktif aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi sebagai sampel penelitian menjadi variabel terikat (*dependent variables*). Sedangkan untuk variabel bebas (*independent variables*) adalah dimensi layanan *E-Servqual*.
4. Pengumpulan Data
Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada pengguna aplikasi Belanja menggunakan bantuan *google form* dan disebarluaskan secara online kepada responden.
5. Analisis Data
Setelah melakukan pengumpulan data menggunakan metode-metode di atas, penulis akan melakukan analisis data berdasarkan hasil observasi dengan membuat pertanyaan kuisioner dengan bantuan aplikasi SPSS.
6. Pembuatan Laporan
Pembuatan laporan adalah suatu bentuk penyampaian berita, keterangan, pemberitahuan ataupun pertanggung jawaban baik secara tertulis atau lisan.

2.2 Populasi Dan Sampel

1. Populasi
populasi adalah keseluruhan kelompok dari orang-orang, peristiwa atau barang-barang yang diminati oleh peneliti untuk diteliti, sedangkan sampel merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian[6].

2. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode nonprobabilitas yaitu menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel atau jumlah responden

N = Ukuran Populasi

e = Presisi yang digunakan 10% atau 0.1

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik slovin adalah 10% dari populasi penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini yang merupakan jumlah pengguna dari aplikasi Belanja - Belanja Online Kota Jambi sebesar 1500 pengguna sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10%. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n=1.500 / (1+(1.500 \times 10\%^2))$$

$$n=1.500 / (1+(1.500 \times 0.01))$$

$$n=1.500 / (1+(15))$$

$$n=1.500/(16)$$

$$n=93,75 \text{ (akan dibulatkan menjadi 100)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Metode *E-Service Quality (E-Servqual)*

E-service quality atau yang juga dikenal sebagai *e-servqual* merupakan bagian dari *service quality (servqual)* atau kualitas pelayanan yang umumnya didefinisikan sebagai perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Metode *e-servqual* adalah salah satu model yang paling banyak digunakan karena merupakan model kualitas jasa online yang paling komprehensif dan integratif yang bersifat relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik [7].

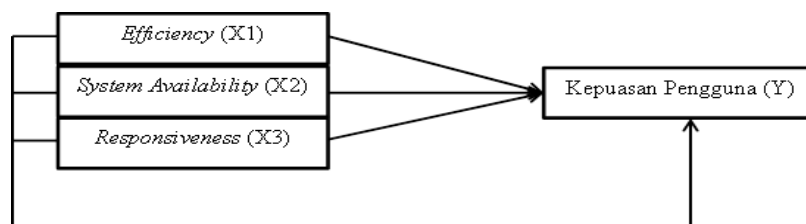
3.2 Variabel *E-Service Quality (E-Servqual)*

E-service quality memiliki variabel atau konstruk yang biasa disebut dengan dimensi *e-servqual*. Adapun dimensi-dimensi dari *e-servqual* adalah sebagai berikut:

1. *Efficiency* : kemudahan dan kecepatan dalam mengakses dan menggunakan situs.
2. *Fulfillment*: hal ini berkaitan dengan sejauh mana janji situs tentang pengiriman pesanan dan ketersediaan barang terpenuhi.
3. *System Availability*: fungsi teknis yang tepat dan bermanfaat dalam sebuah situs.
4. *Privacy*: hal yang berkaitan dengan sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pelanggan.
5. *Responsiveness*: memberikan tanggapan dengan cepat dalam melayani konsumen berupa penanganan masalah yang efektif dan pengembalian melalui situs.
6. *Compensation*: sejauh mana situs memberikan kompensasi kepada pelanggan bila terjadi masalah.
7. *Contact*: ketersediaan bantuan customer *service* melalui telepon atau perwakilan online [8].

3.3 Pengembangan Model Hipotesis

Model penelitian ini terbentuk dari variabel-variabel yang didapat. Adapun model penelitian tersebut yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Model Hipotesis Penelitian [9]

Hipotesis yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh antara variabel *efficiency* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).
2. Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh antara variabel *system availability* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).
3. Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh antara variabel *responsiveness* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).
4. Hipotesis 4 : Terdapat pengaruh antara variabel *efficiency* (X1), *system availability* (X2), *responsiveness* (X3) secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y).

3.4 Definisi Variabel Dalam Penelitian

Berikut definisi variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabe 1.

Tabel 1. Definisi Variabel Penelitian

VARIABEL	DEFINISI	SUMBER
EFFICIENCY	Efisiensi adalah kata yang menunjukkan keberhasilan seseorang atau organisasi atas usaha yang dijalankan yang diukur dari segi besarnya sumber yang digunakan untuk mencapai hasil kegiatan yang dijalankan.	E. J. Pratiwi, 2019 [10]
SYSTEM AVAILABILITY	Fungsi teknis yang tepat dan bermanfaat dalam sebuah situs.	P. Daryanti and M. S. Shihab, 2019 [11]
RESPONSIVENESS	<i>Responsiveness</i> atau daya tanggap secara umum diartikan sebagai keinginan untuk membantu, bagaimana memberikan layanan yang cepat dan menangani masalah atau komplain dengan baik. Atau dengan istilah lain yang sering kita dengar adalah tanggap terhadap kebutuhan konsumen.	R. Hamid, D. L. Radji, and Y. L. Ismail, 2020 [12]
KEPUASAN PENGGUNA	Kepuasan Pengguna sistem (<i>User satisfaction</i>) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.	R. Machmud, 2018 [13]

3.5 Indikator Penelitian

Adapun indikator untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Indikator Penelitian

Varibel	Pertanyaan	Sumber
<i>Efficiency (X1)</i>	EF 1. Menurut saya aplikasi Belanjo mudah digunakan.	[14]
	EF2 2. Tampilan aplikasi Belanjo mudah dipahami.	
	EF3 3. Aplikasi Belanjo mudah di akses kapan dan dimana saja.	
	EF4 4. Aplikasi Belanjo dapat dijalankan di IOS dan Android.	
	EF5 5. Apakah aplikasi Belanjo memberi informasi yang akurat.	
<i>System Availability (X2)</i>	SA1 6. Saya rasa aplikasi Belanjo berfungsi dengan baik.	[14]
	SA2 7. Saya merasa sering mengalami kesalahan/eror saat menggunakan aplikasi Belanjo.	
	SA3 8. Aplikasi Belanjo bisa di operasikan dengan kecepatan internet yang sedang.	
	SA4 9. Tampilan maps pada aplikasi Belanjo tidak mengalami eror pada saat digunakan.	
	SA5 10. Aplikasi Belanjo selalu tersedia untu keperluan pengguna.	
<i>Responsiveness (X3)</i>	RS1 11. Apakah aplikasi Belanjo menampilkan yang sesuai dengan permintaan pengguna.	[14]
	RS2 12. Tampilan aplikasi Belanjo mampu menyesuaikan ketika diakses menggunakan berbagai media/perangkat.	
	RS3 13. Waktu respon setiap proses aplikasi Belanjo dilakukan dengan cepat	
	RS4 14. Aplikasi Belanjo memberikan instruksi tutorial saat baru menggunakan fitur dalam aplikasi	
	RS5 15. Aplikasi Belanjo menanganin permasalahan yang ada dengan segera.	
<i>Kepuasan Pengguna</i>	KP1 16. Pengguna merasa puas dan ingin menggunakan lagi.	[14]
	KP2 17. Pengguna akan merekomendasikan aplikasi Belanjo kepada orang lain.	
	KP3 18. Aplikasi Belanjo merupakan salah satu aplikasi berbagi lokasi terbaik dengan berbagai fitur yang telah disediakan.	
	KP4 19. Pihak aplikasi Belanjo menangani permasalahan dengan baik	
	KP5 20. Pengguna merasa aman dalam memberikan informasi lokasi saat menggunakan aplikasi Belanjo.	

3.6 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. Dimana (df = n-2) dengan sig 5% jika r tabel < r hitung maka valid. n = jumlah responden. Maka begitu (df = 100 – 2) menjadi (df = 98) [15]. Didapatkan nilai R tabel 0,1966.

Tabel 3. Perhitungan Uji Validitas *Efficiency* (r hitung dan r tabel)

r hitung	r tabel	keterangan
0,794	0,196	Valid
0,897	0,196	Valid
0,820	0,196	Valid
0,864	0,196	Valid
0,849	0,196	Valid

Tabel 4. Perhitungan Uji Validitas *System Availability* (r hitung dan r tabel)

r hitung	r tabel	keterangan
0,816	0,196	Valid
0,776	0,196	Valid
0,821	0,196	Valid
0,892	0,196	Valid
0,829	0,196	Valid

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

r hitung	r tabel	keterangan
0,824	0,196	Valid
0,813	0,196	Valid
0,851	0,196	Valid
0,800	0,196	Valid
0,854	0,196	Valid

Tabel 6. Perhitungan Uji Validitas Kepuasan Penggun

r hitung	r tabel	keterangan
0,884	0,196	Valid
0,877	0,196	Valid
0,894	0,196	Valid
0,884	0,196	Valid
0,856	0,196	Valid

Berdasarkan tabel 3, 4, 5, 6 di atas dapat diketahui bahwa semua variabel dan indikator dalam penelitian ini telah memenuhi uji validitas, dan dapat dikatakan valid.

3.7 Uji Reliabilitas

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 [16].

Tabel 7. Hasil Nilai Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Efficiency</i>	0,899>0,60	Reliabel
<i>System Availability</i>	0,883>0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,884>0,60.	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,926>0,60.	Reliabel

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa seluruh item variabel dalam penelitian ini bernilai diatas >0,60, dapat dikatakan reliabel.

3.8 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara variabel bebas dengan variabel terikat untuk melihat pengaruh positif atau negatif variabel kepuasan apabila variabel *e-service quality* dan *e-recovery service quality* mengalami penurunan atau kenaikan.

Tabel 8. Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.258	2.056		.125	.900
	<i>Efficiency</i>	.333	.125	.262	2.669	.009
	<i>system_availability</i>	.059	.123	.048	.480	.632
	<i>Responsiveness</i>	.581	.097	.513	6.001	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Berdasarkan gambar 8, menunjukkan constanta positif yang menunjukkan pengaruh positif variabel independen (*E-service quality*, *E-recovery service quality*), dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = a + 0.333 X_1 + 0.059 X_2 + 0.581 X_3$$

dengan pengertian sebagai berikut:

1. $a = 0.258$, artinya apabila $X_1 = X_2 = X_3 = 0$, maka nilai Y 0.258
2. $\beta_1 = 0.333$, artinya apabila X_2 adalah 0, kenaikan/penurunan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0.333 kali menjadi sebesar 0.258
3. $\beta_2 = 0.059$, artinya apabila X_1 adalah 0, kenaikan/penurunan X_2 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0.059 kali menjadi sebesar 0.258
4. $\beta_3 = 0.581$, artinya apabila X_1 adalah 0, kenaikan/penurunan X_3 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0.581 kali menjadi sebesar 0.258

3.9 Uji T Hipotesis

Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y). Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,10 dan 2 sisi” . Sebagai dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas atau signifikansi dengan informasi $\alpha = 10\%$ untuk melihat t tabel berlaku ketentuan $\alpha/2 = 0.10/2$ dan derajat kebebasan df (*degree of freedom*) berlaku rumus = jumlah data – 2, nilai kritis t standar untuk uji dua arah sebesar (1,66055) [17].

Tabel 9. Nilai T Tabel distribusi

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Ketentuan :

1. Jika probabilitas (sig.) > 0.025 (uji dua sisi), hipotesis ditolak
2. Jika probabilitas (sig.) < 0.025 (uji dua sisi), hipotesis diterima
3. Jika nilai T > t tabel maka hipotesis di terima
4. Jika nilai T < t tabel maka hipotesis di tolak.

Tabel 10. Hasil Nilai uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.258	2.056		.125	.900
	Efficiency	.333	.125	.262	2.669	.009
	System_Availability	.059	.123	.048	.480	.632
	Responsiveness	.581	.097	.513	6.001	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Hasil Uji T menunjukkan variabel *Efficiency* dan *Responsiveness* memiliki nilai *thitung* (2,669), dan (6,001) lebih besar dari tabel t standar (1,66055) sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H1, H3 pada hipotesis penelitian secara parsial. Sedangkan variabel *System availability* memiliki *thitung* (0,480) lebih kecil dari pada *ttabel* (1,66055) sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H2. Nilai signifikansi untuk variabel *efficiency* dan *Responsiveness* memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil < 0,025 sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengguna. Sedangkan variabel *System availability* menunjukkan nilai yang lebih besar > 0.025 sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengguna.

3.10 Uji F Hipotesis

Uji F berguna untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel bebas/independen meliputi *efficiency*, *system availability* dan *Responsiveness* secara simultan terhadap variabel dependen/terikat yakni pengguna Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.

Ketentuan :

1. Jika nilai Sig. < 0,05, maka hipotesis diterima. Maka artinya *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) .
2. Jika nilai Sig. > 0,05, maka hipotesis ditolak. Maka artinya *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) .
3. Jika nilai F hitung > F tabel, maka hipotesis diterima. Maka artinya *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) .
4. Jika nilai F hitung < F tabel, maka hipotesis ditolak. Maka artinya *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) .

Tabel 11. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1630.605	3	543.535	32.461	.000 ^b
	Residual	1607.435	96	16.744		
	Total	3238.040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna
 b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Efficiency, System_Availability

Berdasarkan tabel Anova di atas, diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. 0,000 < 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y). Karena nilai F hitung 32,461 > F tabel 2,47, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y).

3.11 Uji Koefisien Determinasi (R2)

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 :

1. 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.
2. Jika R Square bernilai minus atau negatif (-), maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
3. Semakin kecil nilai koefisien determinan (R Square), artinya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) semakin melemah.
4. Jika nilai R Square semakin mendekati angka 1, maka pengaruh tersebut akan semakin kuat.

Tabel 12. Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	.504	.488	4.092
a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Efficiency, System_Availability				

Berdasarkan tabel *output Model Summary* di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,504. Nilai R Square 0,504 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R”, yaitu $0,710 \times 0,710 = 0,504$. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,504 atau sama dengan 50,4%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3), secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) sebesar 50,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 50,4\% = 49,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Besarnya pengaruh variabel lain disebut juga sebagai *error* (e) .

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual*, dapat diambil kesimpulan yaitu penelitian ini menghasilkan nilai signifikansi untuk pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap Pengguna (Y) adalah sebesar $0,009 < 0,025$ dan nilai $T_{hitung} (2,669) > T_{tabel}(1.66055)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan Pengguna (Y). Penelitian ini menghasilkan nilai signifikansi untuk pengaruh *System Availability* (X2) terhadap Pengguna (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,025$ dan nilai $T_{hitung} (0,480) < T_{tabel} (1.66055)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *System Availability* (X2) terhadap kepuasan Pengguna (Y). Penelitian ini menghasilkan nilai signifikansi untuk pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap Pengguna (Y) adalah sebesar $0,632 > 0,025$ dan nilai $T_{hitung} (6,001) > T_{tabel} (1.66055)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H3) ditolak yang berarti terdapat tidak berpengaruh antara variabel *Responsiveness* (X3) terhadap kepuasan Pengguna (Y). penelitian ini menghasilkan nilai f_{hitung} sebesar 32,461 dengan probabilitas atau uji signifikan (sig.) 0,000. Nilai probabilitas $0,000 < \alpha = 0,025$, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel (*efficiency, system availability dan Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam penggunaan aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi. penelitian ini menghasilkan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu *System Availability* (X2) dengan nilai $T_{hitung}(0,480)$.

REFERENCES

- [1] J. Prima et al., “PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY DALAM ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN PADA PELAYANAN PEMESANAN BARANG E-COMMERCE DI UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA,” vol. 5, no. 2, 2022.
- [2] N. R. Ambarwati, B. Sinring, R. Ratna, and S. Taufan, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce Di Kota Makassar (Studi Kasus Pelanggan Shopee)”.
- [3] P. G. E. Deo, R. Sanjaya, and Linda, “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan IPA,” J. Account. Bus. Stud., vol. 2, no. 1, pp. 1–19, 2021.
- [4] T. Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia),” J. JARKOM Vol . 7 No . 2 Desember 2019 J. JARKOM Vol . 7 No . 2 Desember 2019 E- ISSN 2338-6304, vol. 7, no. 2, pp. 140–149, 2019.
- [5] S. F. Wibowo, R. A. Raidah, and Rahmi, “Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Service Value terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia,” JRMSI-Jurnal Ris. Manaj. Sains Indones., vol. 10, no. 1, pp.148166,2019,[Online].Available:http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/11008/6887.
- [6] Amirullah, “Populasi Dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik),” Bayumedia Publ. Malang, vol. 16,

- no. 4, pp. 293–303, 2015.
- [7] P. Rahmalia and S. Chan, “Pengaruh Service Quality dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Pada Pelanggan Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Banda Aceh,” *J. Manaj. dan Inov.*, vol. 10, no. 1, pp. 66–76, 2019.
- [8] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [9] O. M. Trisnawati and S. Fahmi, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking,” *J. Manaj. Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 174–184, 2017.
- [10] E. J. Pratiwi, “Pengaruh Non Performing Financing (NPF), dan Financing to Deposit Ratio (FDR) Terhadap Efisiensi Bank Umum Syariah di Indonesia,” *Repos. [Online].*, pp. 25–74, 2019, [Online]. Available: <http://repository.uinbanten.ac.id/4771/>
- [11] A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan Dwi Yuli Astuti, E. Siti Handayani, and U. Rahmawati, “Analysis of the Effect of Maxim Application Service Quality on Customer Satisfaction,” *Res. Account. J.*, vol. 1, no. 3, pp. 412–419, 2019, [Online]. Available: <http://journal.yrpiipku.com/index.php/raj>
- [12] R. Hamid, D. L. Radji, and Y. L. Ismail, “Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan,” *Oikos Nomos J. Kaji. Ekon. dan Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 27–38, 2020, doi: 10.37479/jkeb.v13i1.7105.
- [13] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018. [Online]. Available: <https://repository.ung.ac.id>
- [14] A. Suwondo and F. I. Marjan, “Analisis Pengaruh E-Kepuasan pelanggan terhadap E-Loyalitas pelanggan KAI Access Berdasarkan E-SERVQUAL pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang,” *Sentrinov*, vol. 3, pp. 338–360, 2017.
- [15] V. W. Sujarweni, *SPSS untuk penelitian*, Pustaka ba. yogyakarta., 2014.
- [16] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- [17] R. A. Purnomo., “Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS,” *Wade Group. Ponorogo.*, 2017.