

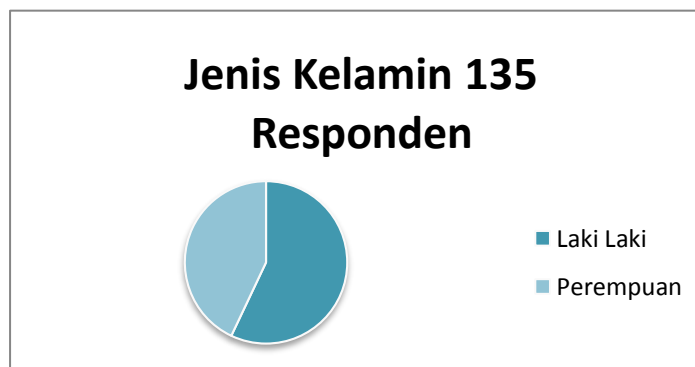
Pada bab ini akan membahas mengenai analisis kualitas layanan seluler Bukalapak terhadap produk fisik dan produk virtual di daerah Yogyakarta. Jumlah data primer dari angket yang disebarkan diperoleh responden sebanyak 159 angket suara dan yang memenuhi syarat sebanyak 137 responden, namun sesuai dengan bab sebelumnya bahwa sampel yang akan digunakan adalah sejumlah 135 orang / responden. Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya pengolahan dengan menggunakan software SPSS 23 dan Microsoft Excel.

4.1 Analisis Deskriptif Responden

Analisis ini menjelaskan mengenai karakteristik seperti jenis kelamin responden, usia, pendapatan perbulan, daerah domisili responden, hingga pernah tidaknya menggunakan aplikasi Bukalapak.

4.1.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

Dari hasil angket diperoleh data jenis kelamin responden yang disajikan dalam pie chart dan tabel dibawah ini :



Gambar 4.1 Pie Chart Responden berdasarkan jenis kelamin
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

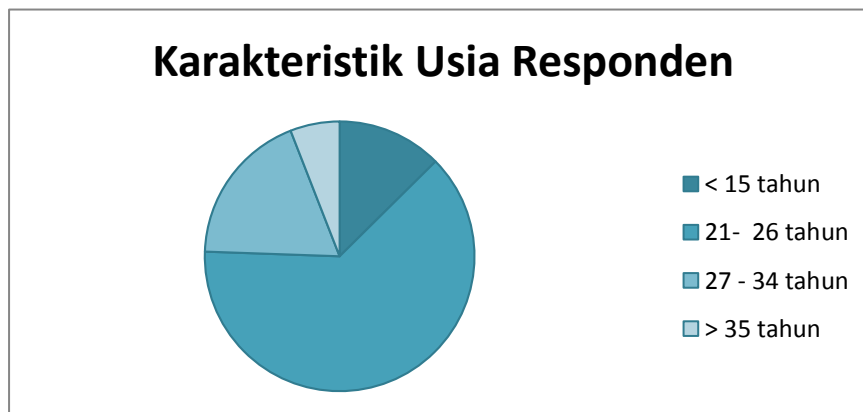
Keterangan	Jumlah	presentase
Laki-laki	77 pria	57%
Perempuan	58 wanita	43%
Total responden	135	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang mendominasi adalah laki-laki yakni sebanyak 77 orang pria dengan presentase 57% dari data primer yang diperoleh. Sedangkan wanita hanya bekisar 43% atau sebanyak 58 responden wanita saja.

4.1.2 Responden berdasarkan usia

Pada penelitian ini usia dikategorika kedalam 4 kategori yakni usia < 20 tahun , 21-26 tahun , 27-34 tahun , dan > 35 tahun. Dengan demikian dapat diperoleh analisa bedasarkat usia yang dapat dilihat pada pie chart dan tabel di bawah :



Gambar 4.2 Pie Chart Responden berdasarkan usia

Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
< 20 tahun	17	13%
21 – 26 tahun	85	63%
27 – 34 tahun	25	19%
> 35 tahun	8	6%
Total	135	100%

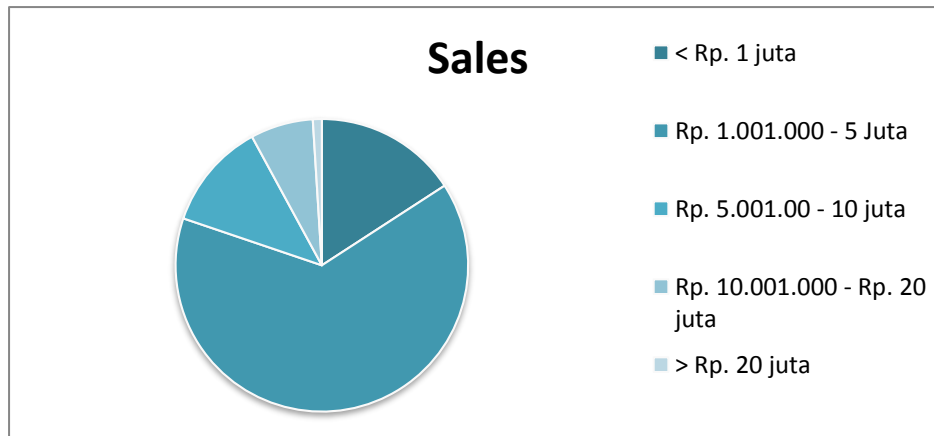
Sumber : Data Primer Diolah

Dapat disimpulkan dari data primer yang diperoleh dari angket yang telah disebarkan berupa karakteristik usia para responden yang berusia < 15 tahun sebanyak 17 orang dengan presentase 13%, untuk responden yang berusia antara 21 – 26 tahun sebanyak 85 orang dengan presentase sebesar 63%, responden yang berusia antara 27 – 34 tahun sebanyak 25 orang sebesar 19%, terakhir yang berusia diatas 35 tahun sebanyak 8 orang dengan presentase sebesar 6%.

4.1.3 Responden berdasarkan pendapatan perbulan

Dari data yang diperoleh dari 135 orang responden yang berdomisili di Yogyakarta dapat diketahui pendapatan perbulan tiap-tiap responden yang dibagi menjadi 5 bagian kategori antara lain penghasilan < Rp. 1 juta, penghasilan Rp. 1juta – 5 juta, penghasilan antara Rp. 5.001.000 – 10 juta, penghasilan antara Rp. 10.001.000

– 20 juta dan penghasilan tertinggi > Rp. 20 juta perbulan. Demikian akan diuraikan pada pie chart dan tabel berikut :



Gambar 4.3 Pie Chart Responden berdasarkan pendapatan perbulan

Tabel 4.3 Responden berdasarkan pendapatan perbulan

Penghasilan per-bulan	Jumlah responden	Presentase (%)
< Rp. 1 juta	21	16%
1juta – 5 juta	88	65%
Rp. 5.001.000 – 10 juta	16	12%
Rp. 10.001.000 – 20 juta	9	7%
> Rp. 20 juta	1	1%
Total	135	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.3 di atas bahwa jumlah penghasilan perbulan masing masing dari 135 responden terdapat keberagaman, namun yang menjadi pendapatan

umum terbanyak yakni sebesar Rp. 1juta – 5 juta sebanyak 65 % sedangkan penghasilan responden yang terbesar berjumlah 1% atau hanya satu orang saja dari 135 total responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel

4.2.1 Uji Validitas Variabel

Validitas suatu kuisioner dapat menggambarkan seberapa tepat dan akuratnya alat ukur yang digunakan untuk melakukan fungsi pengukurannya. Pengujian validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa validnya pertanyaan pertanyaan pada kuisioner. Suatu pertanyaan kuisioner dinyatakan valid jika data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2017). Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel dengan koefisien korelasi product moment r-tabel (α ; n-2) dan taraf signifikansi = 5 % atau 0.05. pengujian validitas dilakukan dengan software SPSS 23. Jumlah sampel sebanyak 135 responden diperoleh nilai r-tabel product moment pearson dengan df (degree of freedom) =n-2, maka 135-2= 133. r-tabel = (0.05 ; 133) dapat dilihat pada tabel r pada lampiran dan diperoleh nilai sebesar r-tabel = 0.142. indikator penentuan valid atau tidaknya instrumen sebagai berikut :

1. jika nilai r-hitung > nilai r-tabel maka dapat dinyatakan bahwa pertanyaan kuisioner adalah “Valid”

2. jika nilai $r\text{-hitung} < \text{nilai } r\text{-tabel}$ maka dapat dinyatakan bahwa pertanyaan kuisisioner adalah “Tidak Valid”

4.2.1.1 Uji Validitas Kualitas Layanan Bukalapak

Variabel isi daripada Kualitas Bukalapak ialah lima pertanyaan dari variabel produk virtual dan lima pertanyaan dari produk Fisik. Dengan menggunakan responden sebanyak 135 orang yang pernah menggunakan dan bertransaksi di aplikasi Bukalapak, hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Bukalapak

Variabel MS-Qual	Butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Produk Virtual (V)	1	0.459	0.142	Valid
	2	0.368	0.142	Valid
	3	0.419	0.142	Valid
	4	0.549	0.142	Valid
	5	0.532	0.142	Valid
Produk Fisik (F)	1	0.569	0.142	Valid
	2	0.513	0.142	Valid
	3	0.405	0.142	Valid
	4	0.612	0.142	Valid
	5	0.571	0.142	Valid

Sumber : Data Data Primer diolah dengan SPSS 23.0

Dari Tabel 4.4 di atas dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan 5 item pertanyaan produk virtual dan 5 item pertanyaan produk fisik yang terangkum dalam satu kualitas layanan aplikasi Bukalapak yang berjumlah 10 item pertanyaan dengan hasil korelasi product moment keseluruhan yang di dapatkan bernilai $> (0.142)$ yang berarti keseluruhan item dinyatakan valid. Maka pertanyaan-pertanyaan Kualitas Layanan Seluler aplikasi Bukalapak dalam kuisioner dapat menjalankan fungsi ukur sebagai alat ukurnya serta dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

4.2.1.2 Uji Validitas Variabel MS-Qual

Pada pengujian validitas masing-masing variabel bebas hasil uji dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah :

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel MS-Qual

Variabel	Butir	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Efisiensi (E)	1	0.815	0.142	Valid
	2	0.762	0.142	Valid
Ketersediaan Sistem (KS)	1	0.793	0.142	Valid
	2	0.774	0.142	Valid
Konten (KN)	1	0.782	0.142	Valid
	2	0.675	0.142	Valid
Privasi (PS)	1	0.849	0.142	Valid

	2	0.788	0.142	Valid
Pemenuhan (PN)	1	0.818	0.142	Valid
	2	0.775	0.142	Valid
Responsivitas (RP)	1	0.765	0.142	Valid
	2	0.730	0.142	Valid
Kompensasi (KP)	1	0.835	0.142	Valid
	2	0.838	0.142	Valid
Kontak (KT)	1	0.820	0.142	Valid
	2	0.770	0.142	Valid
Pembayaran (PBY)	1	0.588	0.142	Valid
	2	0.726	0.142	Valid

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 23.0 (2019)

Disampaikan pada tabel 4.5 bahwa nilai dari r -hitung $>$ daripada nilai r -tabel (0.142) secara keseluruhan variabel bebas : Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Konten, Privasi, Pemenuhan, Responsivitas, Kompensasi, Kontak, dan Pembayaran. Masing-masing 2 Pertanyaan diantara satu variabel bebas dari Kuisisioner dapat dinyatakan Valid atau bisa dimengerti oleh responden serta dapat mewakili data yang sesuai dengan kondisi dari Knowledgegment Customer dalam kualitas aplikasi (mobile app) Bukalapak.

4.2.2 Uji Reliabilitas Variabel

Pengujian reliabilitas berguna untuk mengetahui keajegan hasil dalam mengukur responden dalam waktu dan keadaan yang berbeda. Reliabilitas bertujuan untuk menghitung sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten walaupun dalam penelitian yang kedua kalinya atau lebih terhadap gejala yang sama dan dengan menggunakan alat ukur yang sama pula (Syofian, 2014). Adapun pengujian menggunakan aplikasi SPSS 23.0 dengan menggunakan Cronbach Alpha sebagai indikator reliabilitasnya dimana indikator penentuannya jika nilai Cronbach Alpha $>$ 0.6 (reliabilitas moderat) maka dapat dikatakan reliabel, sebaliknya jika

Cronbach Alpha < 0.6 maka nilai keseluruhan item dinyatakan tidak reliabel.

Berikut hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alfa	Kesimpulan
1	MS-Qual	0.808	Reliabel
2	Kualitas Layanan Bukalapak	0.670	Reliabel

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0 (2019)

Pengujian konsistensi keseluruhan item pertanyaan MS-Qual yang terdiri dari Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Konten, Privasi, Pemenuhan, Responsivitas, Kompensasi, dan Pembayaran menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.808 > 0.6 yang berarti reliabilitas sangat tinggi. Sedangkan variabel kualitas layanan seluler Bukalapak menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.670 > 0.6 yang berarti nilai dari keseluruhan item sangat reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan kuisioner memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga instrument pertanyaan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dalam kurun waktu dan situasi yang berbeda.

4.3 Analisis Deskriptif Variabel

Dari hasil data responden yang telah terkumpul sebanyak 135 orang. Masing masing jawaban akan dikumpulkan untuk mengetahui kriteria jawaban dari tiap variabel dimana langkah pertama menentukan jarak interval dengan cara (skor tertinggi – skor terendah) ÷ skor tertinggi, memperoleh hasil = $(5-1) \div 5 = 0.80$. Berikut indikator pengukuran hasil jumlah masing-masing jawaban variabelnya :

1. Skala interval 1.00 – 1.79 menyatakan bahwa jumlah hasil dari pertanyaan dalam suatu variabel adalah “sangat tidak setuju”
2. Skala interval 1.80 – 2.59 menyatakan bahwa jumlah hasil dari pertanyaan dalam suatu variabel adalah “tidak setuju”
3. Skala interval 2.60 – 3.39 menyatakan bahwa jumlah hasil dari pertanyaan dalam suatu variabel adalah “biasa saja”
4. Skala interval 3.40 – 4.19 menyatakan bahwa jumlah hasil dari pertanyaan dalam suatu variabel adalah “setuju”
5. Skala interval 4.20 – 5.00 menyatakan bahwa jumlah hasil dari pertanyaan dalam suatu variabel adalah “sangat setuju”

4.3.1 Analisis Deskriptif Masing-masing Variabel

Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2017) bertujuan untuk peringkasan data primer menjadi data yang lebih jelas, singkat dan gampang dimengerti. Dibawah ini adalah hasil analisis deskriptif antar tiap-tiap variabel :

4.3.1.1 Analisis deskriptif Variabel Kualitas Layanan Produk virtual dan produk fisik Aplikasi Bukalapak

Tabel 4.7 Hasil Analisis deskriptif Variabel Kualitas Layanan Bukalapak

NO	Pertanyaan Variabel produk virtual dan fisik Bukalapak	Rata-rata	Hasil
1	Situs aplikasi Bukalapak memungkinkan saya untuk mengakses dan memproses halaman dengan cepat	4.22	Sangat Setuju
2	Situs aplikasi Bukalapak memungkinkan saya untuk menyesuaikan informasi yang saya inginkan dengan cepat	4.21	Sangat Setuju
3	Pemberian saran yang dilakukan costumer service bukalapak sangat konsisten dan relevan dengan kasus yang dihadapi konsumen	3.94	Setuju
4	Situs Bukalapak mampu menjada dan melindungi privasi dan data pribadi konsumen terhadap situs lainnya yang tidak bertanggung jawab	3.97	Setuju

5	Situs aplikasi Bukalapak melindungi identitas kartu kredit pengguna dan perilaku berbelanja konsumen	4.02	Setuju
6	Bukalapak menyediakan pusat informasi bantuan yang bisa di hubungi konsumen untuk melakukan pengembalian barang	4.05	Setuju
7	Bukalapak mengirimkan pesanana sesuai informasi yang diberikan pada status pesanan secara realtime	4.11	Setuju
8	Barang / layanan yang dikirimkan sesuai dengan penawaran dan perkiraan waktu pengiriman yang diberikan Bukalapak	4.04	Setuju
9	Aplikasi Bukalapak memberikan layanan pengembalian barang dan menanganinya dengan baik	3.92	Setuju
10	Situs aplikasi Bukalpak memberikan garansi dari barang atau layanan yang disediakan	3.99	Setuju

Sumber : Data diolah dengan Microsoft Excel (2019)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel depdnent (terikat) yakni kualitas layanan Mobile Service Quality aplikasi Bukalapak memiliki penilaian tertinggi jatuh pada pertanyaan “Situs aplikasi Bukalapak

memungkinkan saya untuk mengakses dan memproses halaman dengan cepat “ sebesar 4.22 yang berarti sangat puas. Sedangkan nilai terendah di peroleh pada pertanyaan “Bukalapak menyediakan pusat informasi bantuan yang bisa di hubungi konsumen untuk melakukan pengembalian barang” sebesar 3.91 berkategori setuju. Nilai rata-rata yang di hasilkan dalam pertanyaan variabel (Y) memberikan kesimpulan hasil secara keseluruhan para responden “Setuju” terhadap isi dari pertanyaan kualitas layanan Mobile Service Quality aplikasi Bukalapak.

4.3.1.2 Analisis deskriptif Variabel MS-Qual

Tabel 4.8 Hasil Analisis deskriptif Variabel Ms-qual

NO	Pertanyaan Kualitas Layanan Seluler	Rata-rata	Hasil
Pertanyaan Variabel Efisiensi			
1	Bukalapak memberikan kemudahan dalam mengakses suatu hal yang di butuhkan di dalam suatu aplikasi.	4.16	Setuju
2	Aplikasi Bukalapak sangat mudah digunakan dan mampu memberikan layanan apa yang yang diinginkan secara cepat kepada konsumen.	4.06	Setuju
Pertanyaan Variabel Ketersediaan Sistem			
1	Aplikasi bukalapak mampu berkerja dan berjalan dengan baik	4.10	Setuju
2	situs mobile aplikasi bukalapak selalu tersedia untuk urusan bisnis	4.01	Setuju
Pertanyaan Variabel Konten			
1	situs mobile aplikasi bukalapak menyediakan konten yang penting dan konten yang lengkap serta modis	4.07	Setuju

2	aplikasi bukalapak menyediakan konten yang diperbarui secara berkala	4.09	Setuju
Pertanyaan Variabel Privasi			
1	situs mobile bukalapak ini melindungi informasi pribadi kartu kredit pengguna	3.86	Setuju
2	Bukalapak tidak menyebarkan informasi pribadi saya kepada situs mobile online lainnya	3.90	Setuju
Pertanyaan Variabel Pemenuhan			
1	Aplikasi bukalapak mengirimkan kesesuaian pesanan dengan apa yang telah dijanjikannya	4.08	Setuju
2	Aplikasi bukalapak merespon dengan cepat pengiriman ketika ada pesanan dan mengirimkan barang sesuai dengan pesanan	4.02	Setuju
Pertanyaan Variabel Responsivitas			
1	Aplikasi bukalapak menginformasikan apa yang harus di lakukan ketika pesanan tidak di proses dan menyediakan kontak pusat bantuan kepada para pengguna	3.99	Setuju
2	Aplikasi bukalapak memiliki perwakilan pelanggan secara online dengan tersedianya live chat terkait masalah yang di hadapi pengguna	4.10	Setuju

Pertanyaan Variabel Kompensasi			
1	Bukalapak memberikan layanan kompensasi ketika pesanan tidak tiba tepat waktu	3.81	Setuju
2	Bukalapak mengambil kembali produk yang telah saya beli dan yang saya ingin kembalikan karena ketidaksesuaian dengan pesanan saya	3.81	Setuju
Pertanyaan Variabel Kontak			
1	Bukalapak memberikan layanan kompensasi ketika pesanan tidak tiba tepat waktu	3.80	Setuju
2	Penyedia agen costumer service Bukalapak yang ramah dalam melayani masalah yang dihadapi konsumen secara real time	4.00	Setuju
Pertanyaan Variabel Pembayaran			
1	kemudahan dalam memahami dan menyelesaikan masalah pembayaran disediakan oleh aplikasi bukalapak secara cepat dan akurat	4.13	Setuju
2	Harga produk dari layanan / produk yang diberikan bukalapak sangat ekonomis	3.82	Setuju

Sumber : Data diolah dengan Microsoft Excel (2019)

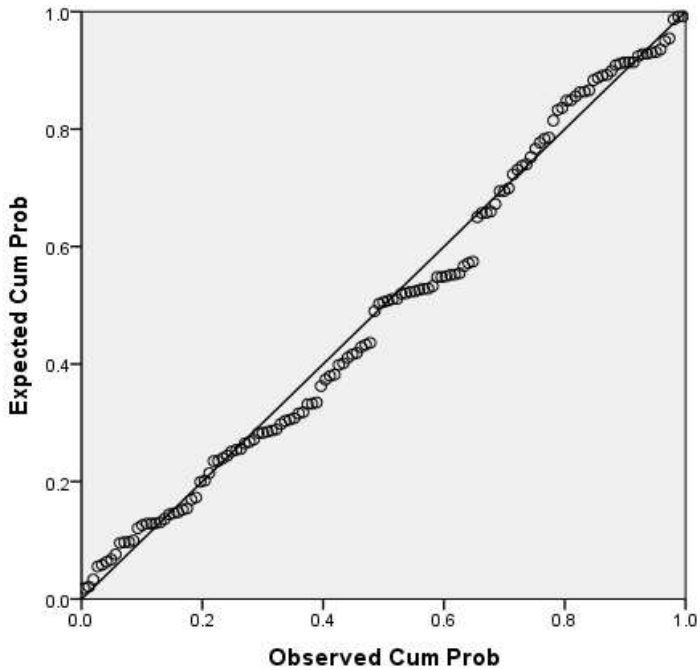
Dapat diketahui dari tabel 4.8 bahwa variabel MS-Qual meliputi Efsiensi memperoleh nilai yang tergolong pada interval responden “setuju” begitu pula dengan

variabel seperti Ketersediaan Sistem, variabel Konten, Privasi, Pemenuhan, Responsivitas, Kompensasi, Kontak, serta variabel pembayaran menghasilkan nilai rata-rata yang tergolong dalam skala interval (4) dengan nilai antara 3.40 – 4.19 yang menyatakan bahwa jumlah hasil dari pertanyaan dalam variabel tersebut adalah responden “setuju” atau responden mengerti serta memahami maksud dari pertanyaan tersebut.

4.4 Analisis Linier Berganda (Multiple Regretion)

Analisis linier berganda di lakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara dua variabel atau lebih terhadap variabel terikat. Dalam kasus penelitian ini analisis regresi digunakan karena untuk menganalisis sebesapa besar atau signifikan pengaruh antara variabel MS-Qual (Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Konten, Privasi, Pemenuhan, Responsivitas, Kompensasi, dan Pembayaran) terhadap Kualitas Layanan (service) Produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak. Hasil perolehan analisis linier berganda diperoleh dengan program SPSS 23.0 adalah sebagai berikut :

Sumber
Data diolah
dengan SPSS
(2019)



:
23.0

Gambar 4.1

Grafik Hasil Plot Standar Residual Variabel terikat

Hasil dari plot menunjukkan scatter data dan estimasi garis regresi linier berganda yang menghubungkan variabel Kualitas Layanan Seluler dengan kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak. Tampak bahwa garis di atas memperlihatkan sebaran data yang konsisten dan beraturan, sehingga model dapat digunakan untuk menduga nilai kualitas layanan seluler / MS-Qual (Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Konten, Privasi, Pemenuhan, Responsivitas, Kompensasi, dan Pembayaran) terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak. Berikut tabel kofisiensi analisis linier berganda, antara lain :

Tabel 4.9 Hasil Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constat)	.857	.257		3.334	.001
X1	.099	.046	.151	2.158	.033
X2	.129	.046	.190	2.804	.006
X3	.147	.047	.203	3.105	.002
X4	.073	.045	.120	1.636	.104
X5	-.036	.045	-.053	-.804	.423
X6	.132	.045	.199	2.939	.004
X7	.012	.034	.023	.340	.734
X8	.102	.042	.166	2.430	.017
X9	.138	.051	.182	2.728	.007

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 23.0 (2019)

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan produk virtual dan fisik aplikasi

bukalapak

b. Predictors: (Constant) :

X₁ = E = Efisiensi (Eficiency)

X₂ = KS = Ketersediaan Sistem (System Availability)

X₃ = KN = Konten (Content)

X₄ = PS = Privasi (Privacy)

$X_5 = PN = \text{Pemenuhan (Fullfilment)}$

$X_6 = RP = \text{Responsivitas (Responsiveness)}$

$X_7 = KP = \text{Kompensasi (Compensation)}$

$X_8 = KT = \text{Kontak (Contact)}$

$X_9 = PBY = \text{Pembayaran (Billing)}$

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0 (2019)

Dari tabel 4.9 hasil regresi berganda diatas dapat dirumuskan Model

persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut :

$$Y = 0.857 + 0.099E + 0.129KS + 0.147KT + 0.073PS - 0.036PN + 0.132RP + 0.012KP + 0.102KT + 0.138PBY$$

Dimana : Y = kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak.

Dari persaman regresi di atas dapat di informasikan berupa :

1. Nilai konstanta 0.857 menjelaskan bahwa jika variabel bebas konstan atau sama dengan 0 maka, besarnya tingkat kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak sebesar 0.857
2. Koefisien regresi pengaruh Efisien terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak sebesar 0.099. maka jika nilai efisiensi meningkat satu satuan maka kualitas layanan produk fisik dan produk virtual aplikasi Bukalapak akan meningkat pula sebesar 0.099, ketika variabel lain konstan.

3. Koefisien regresi pengaruh Ketersediaan Sistem terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak sebesar 0.129. maka jika nilai Ketersediaan Sistem meningkat satu satuan maka kualitas layanan produk fisik dan produk virtual aplikasi Bukalapak akan meningkat pula sebesar 0.129, ketika variabel lain konstan.
4. Koefisien regresi pengaruh Konten terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak sebesar 0.147. maka jika nilai Konten meningkat satu satuan maka kualitas layanan produk fisik dan produk virtual aplikasi Bukalapak akan meningkat pula sebesar 0.147, ketika variabel lain konstan.
5. Koefisien regresi pengaruh Privasi terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak sebesar 0.073. maka jika nilai Privasi meningkat satu satuan maka kualitas layanan produk fisik dan produk virtual aplikasi Bukalapak akan meningkat pula sebesar 0.073, ketika variabel lain konstan.
6. Koefisien regresi pengaruh Pemenuhan terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak sebesar -0.036. maka jika nilai Pemenuhan meningkat satu satuan maka kualitas layanan produk fisik dan produk virtual aplikasi Bukalapak akan meningkat pula sebesar -0.036, ketika variabel lain konstan.
7. Koefisien regresi pengaruh Responsivitas terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak sebesar 0.132. maka jika

nilai Responsivitas meningkat satu satuan maka kualitas layanan produk fisik dan produk virtual aplikasi Bukalapak akan meningkat pula sebesar 0.132, ketika variabel lain konstan.

8. Koefisien regresi pengaruh Kompensasi terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak sebesar 0.012. maka jika nilai Kompensasi meningkat satu satuan maka kualitas layanan produk fisik dan produk virtual aplikasi Bukalapak akan meningkat pula sebesar 0.012, ketika variabel lain konstan.
9. Koefisien regresi pengaruh Kontak terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak sebesar 0.102. maka jika nilai Kontak meningkat satu satuan maka kualitas layanan produk fisik dan produk virtual aplikasi Bukalapak akan meningkat pula sebesar 0.102, ketika variabel lain konstan.
10. Koefisien regresi pengaruh Pembayaran terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik aplikasi Bukalapak sebesar 0.138. maka jika nilai Pembayaran meningkat satu satuan maka kualitas layanan produk fisik dan produk virtual aplikasi Bukalapak akan meningkat pula sebesar 0.138, ketika variabel lain konstan.

4.5 Uji T

Pengujian analisis pengaruh variabel secara parsial, dengan dasar pengambilan keputusan berdasarkan pada $T\text{-hitung} / P\text{-Value} > \text{Taraf}$

pengujian (T-tabel) maka, H_0 ditolak dan $T\text{-hitung} / P\text{-Value} < \text{Taraf}$
pengujian (T-tabel) maka, H_0 diterima. Hasil t tabel dapat dilihat pada tabel
4.9 perhitungannya adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis Variabel Efisiensi

H_0 = Efisiensi tidak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk
fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

H_1 = Efisiensi berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan
virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

a) Menentukan Daerah Kritis

Dapat dilihat pada tabel T dimana :

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0.05/2 ; 135-9-1)$$

$$T \text{ tabel} = t (0.025;125) = 1.979$$

b) Menentukan Nilai T-hitung

Dapat dilihat pada tabel 4.9, print out hasil pengolahan SPSS

c) Menentukan Daerah keputusan

$T\text{-hitung} (P\text{-Value}) = 2.158 > \text{Taraf pengujian} (T\text{-tabel}) = 1.979$ maka, H_0
ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Efisiensi berpengaruh secara parsial
terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-
commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

2. Hipotesis Variabel Ketersediaan Ssistem

H_0 = Ketersediaan Ssistem tidak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

H_1 = Ketersediaan Ssistem berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

a) Menentukan Daerah Kritis

Dapat dilihat pada tabel T dimana :

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0.05/2 ; 135-9-1)$$

$$T \text{ tabel} = t (0.025;125) = 1.979$$

b) Menentukan Nilai T-hitung

Dapat dilihat pada tabel 4.10

c) Menentukan Daerah keputusan

T-hitung (P-Value) = 2.804 > Taraf pengujian (T-tabel) = 1.979 maka, H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ketersediaan sistem berpengaruh secara parsial terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

3. Hipotesis Variabel Konten

H_0 = Konten tidak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

H_1 = Konten berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

a) Menentukan Daerah Kritis

Dapat dilihat pada tabel T dimana :

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0.05/2 ; 135-9-1)$$

$$T \text{ tabel} = t (0.025;125) = 1.979$$

b) Menentukan Nilai T-hitung

Dapat dilihat pada tabel 4.10

c) Menentukan Daerah keputusan

T-hitung (P-Value) = 3.105 > Taraf pengujian (T-tabel) = 1.979 maka, H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Konten berpengaruh secara parsial terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

4. Hipotesis Variabel Privasi

H_0 = Privasi tidak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

H_1 = Privasi berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

a) Menentukan Daerah Kritis

Dapat dilihat pada tabel T dimana :

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0.05/2 ; 135-9-1)$$

$$T \text{ tabel} = t (0.025;125) = 1.979$$

- b) Menentukan Nilai T-hitung

Dapat dilihat pada tabel 4.10

- c) Menentukan Daerah keputusan

T-hitung (P-Value) = 1.636 < Taraf pengujian (T-tabel) = 1.979 maka, H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Privasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

5. Hipotesis Variabel Pemenuhan

H_0 = Pemenuhan tidak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

H_1 = Pemenuhan berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

- d) Menentukan Daerah Kritis

Dapat dilihat pada tabel T dimana :

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0.05/2 ; 135-9-1)$$

$$T \text{ tabel} = t (0.025;125) = 1.979$$

- e) Menentukan Nilai T-hitung

Dapat dilihat pada tabel 4.10

f) Menentukan Daerah keputusan

T-hitung (P-Value) = -0.804 < Taraf pengujian (T-tabel) = 1.979 maka, H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pemenuhan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

6. Hipotesis Variabel Responsivitas

H_0 = Responsivitas tidak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

H_1 = Responsivitas berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

d) Menentukan Daerah Kritis

Dapat dilihat pada tabel T dimana :

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0.05/2 ; 135-9-1)$$

$$T \text{ tabel} = t (0.025;125) = 1.979$$

e) Menentukan Nilai T-hitung

Dapat dilihat pada tabel 4.10

f) Menentukan Daerah keputusan

T-hitung (P-Value) = 2.939 > Taraf pengujian (T-tabel) = 1.979 maka, H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Responsivitas berpengaruh secara

parsial terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

7. Hipotesis Variabel Kompensasi

H_0 = Kompensasi tidak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

H_1 = Kompensasi berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

g) Menentukan Daerah Kritis

Dapat dilihat pada tabel T dimana :

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0.05/2 ; 135-9-1)$$

$$T \text{ tabel} = t (0.025; 125) = 1.979$$

h) Menentukan Nilai T-hitung

Dapat dilihat pada tabel 4.10

i) Menentukan Daerah keputusan

T-hitung (P-Value) = 0.340 < Taraf pengujian (T-tabel) = 1.979 maka, H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompensasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

8. Hipotesis Variabel Kontak

H_0 = Kontak tidak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

H_1 = Kontak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

g) Menentukan Daerah Kritis

Dapat dilihat pada tabel T dimana :

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0.05/2 ; 135-9-1)$$

$$T \text{ tabel} = t (0.025;125) = 1.979$$

h) Menentukan Nilai T-hitung

Dapat dilihat pada tabel 4.10

i) Menentukan Daerah keputusan

T-hitung (P-Value) = 2.430 > Taraf pengujian (T-tabel) = 1.979 maka, H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kontak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

9. Hipotesis Variabel Pembayaran

H_0 = Pembayaran tidak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

H_1 = Pembayaran berpengaruh terhadap Kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual pada e-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta

j) Menentukan Daerah Kritis

Dapat dilihat pada tabel T dimana :

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0.05/2 ; 135-9-1)$$

$$T \text{ tabel} = t (0.025;125) = 1.979$$

k) Menentukan Nilai T-hitung

Dapat dilihat pada tabel 4.10

l) Menentukan Daerah keputusan

T-hitung (P-Value) = 2.728 > Taraf pengujian (T-tabel) = 1.979 maka, H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pembayaran berpengaruh secara parsial terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

Tabel 4.10 Hasil Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	10.083	9	1.120	19.685	.000 ^b
Residual	7.114	125	.057		
Total	17.197	134			

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0 (2019)

4.6 Uji F

langkah perhitungan uji F dapat dijelaskan dari tabel 4.10 di atas, yakni :

1. Susunan Hipotesis

H_0 = Kualitas layanan Seluler (MS-Qual) tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

H_1 = Kualitas layanan Seluler (MS-Qual) berpengaruh terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta.

2. Menentukan Darerah Keputusan (F-tabel)

Untuk mengetahui F-tabel digunakan tabel F yang diproyeksikan dengan derajat bebas penyebut dan derajat bebas pembilang dengan taraf sebesar 5%.

$$F \text{ tabel} = F (k ; n-k) = F (28 ; 135 - 9)$$

$$F \text{ tabel} = F (9 ; 126) = 1.95$$

3. Menentukan Nilai F-hitung

Nilai F-hitung diketahui dengan pengelolaan data SPSS yang dapat dilihat pada tabel 4.9

4. Daerah Keputusan

$$\text{Nilai F-hitung} = 19.685$$

$$\text{Nilai F-tabel} = 1.95$$

$$\text{Nilai signifikansi p-value} = 0.000$$

5. Memutuskan Hipotesis

Nilai $19.685 > 1.95$ ($F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$) nilai sig $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti secara bersama sama variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Maka Kualitas layanan Seluler (MS-Qual) mampu menjelaskan tingkah laku secara keseluruhan berpengaruh terhadap kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta secara simulta

Tabel 4.11 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.766 ^a	.586	.557	.239	2.133

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0 (2019)

4.7 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi merupakan kuadrat dari korelasi pada suatu persamaan regresi (Bambang Suharjo, 2013) atau variabel yang mempengaruhi Y yang diteliti. Nilai koefisien Determinasi dari perhitungan analisis linier berganda pada tabel 4.11 adalah 0.586 atau sebesar 58,6 %. Yang berarti bahwa variabel Mobile Service Quality (Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Konten, Privasi, Pemenuhan, Responsivitas, Kompensasi, dan Pembayaran) dapat menjelaskan kualitas layanan (service) produk virtual dan produk fisik E-

commerce Bukalapak di daerah Yogyakarta sebesar 58,6 % dan terdapat 41,4 % yang di jelaskan oleh variabel lain.

4.8 Pembahasan

Hasil dari analisis responden mayoritas adalah pria dengan jumlah presentase sebanyak 57% dan 43% sisanya adalah wanita, usia secara umum 21 tahun sampai 26 tahun adalah responden terbanyak yang berpartisipasi dalam peneiltian ini yang merupakan usia usia produktif dan kalangan milenialesme serta mayoritas pengasilan perbulan dari responden adalah 1 juta rupiah sampai 5 juta rupiah. Penelitian ini cukup memuaskan dilihat dari hasil tanggapan responden dari angket yang menunjukkan dominasi nilai dengan level yang “setuju” secara keseluruhan 135 responden menyakini bahwa pertanyaan kuisioner mereka memberikan presepsi kesetujuan akan isi dari pertanyaan angket.

Hasil lain dapat dilihat dari pengujian validitas dan reliabilitas antara variabel Mobile service quality terhadap kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual Bukalapak di Yogyakarta secara keseluruhan menghasilkan tingkat kevaliditasan baik dan reliabilitas yang reliabel. Tidak hanya pengujian validitas dan reliabilitas yang membuktikan kepuasan penelitian ini namun dari penganalisisan diskriptif berjumlahkan 28 pertanyaan memperoleh nilai rata rata keseluruhan pada interval ke-4 yaitu “setuju”, secara garis besar

keseluruhan nilai MS-Qual sudah mampu diterima oleh konsumen di daerah Jogjakarta dengan baik dan telah memehuni harapan pelanggan.

Dari hasil penelitian regresi, variabel pertama yakni Efisiensi menghasilkan pengaruh sebanyak 0.99 atau 9,9 % terhadap kualitas layanan produk fisik dan virtual aplikasi Bukalapak di Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan sistem aplikasi dalam merespon dengan cepat dan mudah digunakan dalam memuat berbagai tindakan seperti memuat halaman, memuat transaksi, hingga memuat streamlining menghasilkan pengaruh sebanyak 9,9 % terhadap kualitas layanan Bukalapak.

Sementara itu hasil dari perhitungan menunjukkan nilai variabel ketersediaan sistem berpengaruh positif sebesar 0.129 atau 12,9 %. Hal ini berarti pengguna memandang ketersediaan sistem meliputi fungsi teknis yang diberikan didalam aplikasi bukalapak berpengaruh sebanyak 12,9 % positif terhadap kualitas layanan produk fisik dan virtual aplikasi Bukalapak.

Hasil dari analisis regresi variabel yang memiliki nilai paling besar adalah variabel Konten sejumlah 0.147 atau 14,7 % berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan produk fisik dan virtual aplikasi Bukalapak, yang berarti masyarakat Yogyakarta pengguna aplikasi Bukalapak merasakan bahwa kualitas layanan pada produk fisik dan virtual sangat dipengaruhi oleh seberapa bagus dan tanggapnya fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Bukalapak, serta memperbaharui keberanekaragaman fitur-fitur yang user friendly sehingga senantiasa dinilai berkualitas oleh penggunanya. Hal ini

bermakna bahwa informasi serta keberagaman fitur yang disediakan oleh aplikasi Bukalapak menjadikan suatu daya tarik yang positif dan signifikan sebesar 14,7 %.

Untuk variabel privasi menghasilkan nilai sebesar 0.073 atau 7.3 % berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas layanan produk fisik dan virtual aplikasi Bukalapak di daerah Yogyakarta. Berpengaruh positif karena tingkat keamanan dan perlindungan data pribadi pengguna aplikasi Bukalapak dirasa oleh responden sebagai suatu yang diharuskan, namun hal ini tidak secara signifikan karena hasil pengujian pengaruh secara parsial menunjukkan nilai t tabel < thitung maka hasilnya adalah penerimaan hipotesis awal.

Untuk variabel selanjutnya adalah Pemenuhan menghasilkan nilai pengaruh negatif sebesar -0.036 yang artinya masih terdapat kekurangan sehingga perlunya penyediaan informasi yang lebih detail dan akurat lagi mengenai estimasi pengiriman barang hingga barang itu sampai pada konsumen, estimasi pada proses pengembalian dan penarikan dana jika adanya pembatalan pembelian oleh pengguna, serta keakuratan bantuan yang diberikan untuk memecahkan masalah baik itu produk fisik maupun virtual dengan cara yang tidak prediktif melainkan sesuai dengan kejadiannya.

ketetapan estimasi pengiriman barang baik barang fisik maupun barang virtual, kesesuaian informasi yang diberikan dalam deskripsi barang fisik ataupun virtual, sampai proses estimasi refund dana tidak berpengaruh bagi

kualitas layanan produk fisik dan virtual aplikasi Bukalapak di daerah Yogyakarta.

Variabel responsivitas menghasilkan nilai pengaruh yang baik sebesar 0.132 atau 13,2 % pengaruh positif signifikannya terhadap kualitas layanan produk fisik dan virtual aplikasi Bukalapak di daerah Yogyakarta. Artinya 13,2% warga Yogyakarta menganggap bahwa kecepatan akses konten dan fitur fitur aplikasi serta buka bantuan berpengaruh baik dan berpengaruh besar.

Kompenasi menghasilkan sebesar 0.012 atau 1,2 % pengaruh positif tidak signifikan terhadap kualitas layanan produk fisik dan virtual aplikasi Bukalapak di daerah Yogyakarta. Kompenasi termasuk didalamnya pemberian titik tengah atau mediasi terhadap masalah yang di hadapi pengguna, berpengaruh positif dan signifikan sebesar 1,2 %.

Variabel Kontak berpengaruh positif signifikan sebesar 0.102 atau 10,2 % terhadap kualitas layanan produk fisik dan virtual aplikasi Bukalapak di daerah Yogyakarta. Bantuan telfon, live chat, email hingga layanan interaktif pusat bantuan yang di sediakan aplikasi Bukalapak menurut pengguna di daerah Yogyakarta berpengaruh positif signifikan sebesar 10,2 %.

Variabel terakhir yakni pembayaran dengan hasil perhitungan nilai sebesar 0.138 atau 13,8 % berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan produk fisik dan virtual aplikasi Bukalapak di daerah Yogyakarta. Jadi metode pembayaran yang disediakan bukalapak seperti pembayaran transfer online, cicilan online, cash on delivery, pembayaran virtual, bank transfer dan

lain lainnya dianggap pengguna sebagai suatu hal yang perlu di tanggapi dan direspon dengan baik, terbukti pengaruhnya cukup besar terhadap kualitas layanan yakni sebesar 13,8 %.

Pengujian dilanjutkan dengan melakukan pengujian simultan yang telah dilakukan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel MS-Qual meliputi Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Konten, Privasi, Pemenuhan, Responsivitas, Kompensasi, dan Pembayaran kualitas layanan (service) produk fisik dan virtual Bukalapak di Yogyakarta.

Dalam pengujian parsial didapatkan tiga dari sembilan variabel yang tidak berpengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri diantaranya variabel Privasi, Pemenuhan dan Kompensasi yang menghasilkan data bahwa H_0 diterima. Namun secara keseluruhan berpengaruh. Adapaun pengujian terakhir yakni Koefisien determinasi yang menunjukkan tingkat pengaruh variabel MS-Qual sebesar 58,6 % terhadap kualitas layanan produk fisik dan virtual Bukalapak.