

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 4.1 Profil *Online Shop*

*Online shop* bernama Almondberlys ini mulai dirintis kurang lebih sejak bulan april 2015. Bisnis *online shop* ini ditangani oleh 3 orang mahasiswi yaitu Pralistya Retna Wulandari, Talitha Zukma Ulva Islamey, Dyah Mahanani Pratiwi dan 2 orang karyawan. *Online shop* ini mempromosikan produknya melalui media sosial instagram dan grup line. Setiap ada barang baru yang datang selalu diupload di media sosial. Untuk proses pemesanan sendiri dapat dilakukan dengan menghubungi salah satu akun yang sudah tertera di bagian bio instagram Almondberlys. Setiap orang memiliki tugasnya masing-masing untuk melayani konsumen yang akan berbelanja dan 2 karyawan yang sudah memiliki *job desk* nya masing-masing. *Online shop* ini memiliki lima reseller yang berada di Solo sebanyak 3 reseller, di Klaten sebanyak 1 reseller, dan di Semarang sebanyak 1 reseller.

*Online shop* ini menjual aneka fashion busana muslim mulai dari rok, baju atasan, *dress* panjang, dan hijab. Jika ada barang baru atau ready stock, admin selalu mengupload katalog di instagram dan grup line beserta informasi mengenai produk. Informasi yang diberikan mengenai deskripsi produk mulai dari bahan, ukuran, ketersediaan warna, dan format bagaimana cara untuk memesan. Untuk produk hijab *best seller* dari *online shop* Almondberlys adalah *pashmina turkey velvet* dengan bahan *satın velvet*. Proses pemesanan pun mudah, konsumen dapat menghubungi salah satu dari ketiga admin yang sudah tertera di media sosial dan kemudian admin akan menanggapi pesanan konsumen. Proses pembayaran dalam pembelian produk dilayani dengan tiga macam Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sehingga lebih memudahkan konsumen dalam bertransfer. Barang yang sudah dipesan oleh konsumen akan dikeep oleh admin jika konsumen telah mentransfer total dari belanjannya, kemudian akan langsung diproses pengepakan dan pengiriman barang. Proses pengiriman barang dilayani sesuai permintaan konsumen. Lama waktu dalam pengiriman

melalui sebuah agen pengiriman barang dan jasa bisa disesuaikan oleh konsumen. Khusus konsumen yang berada di wilayah Yogyakarta, pembayaran dan pengiriman barang dapat dilakukan dengan sistem *Cash On Delivery* (COD) di Jl. Kaliurang km 14,5 karena *online shop* Almondberlys berada di Yogyakarta sehingga sangat memudahkan konsumen wilayah Yogyakarta yang ingin bertransaksi secara langsung. *Online shop* ini juga menerapkan sistem retur jika ada barang yang cacat saat sampai di tangan konsumen. Dengan demikian jika barang yang sampai ke tangan konsumen cacat, bisa dikembalikan dan ditukar dengan barang yang baru.

## 4.2 Pengolahan Hasil Kuisisioner

### 1. Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai R hitung lebih besar daripada nilai R tabel yang merupakan suatu ketetapan, dengan nilai *df* (*degree of freedom*) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  merupakan jumlah sampel. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 responden, maka nilai  $df = 35 - 2 = 33$  dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, sehingga nilai R tabel adalah 0,344. Tabel R yang digunakan sebagai acuan dapat dilihat dalam halaman lampiran. Hasil uji validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan pengolahan *software* SPSS 16 yang tersaji dalam tabel.

Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Harga ( $X_1$ )

No	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1	X <sub>1.1</sub>	0,420	0,344	valid
2	X <sub>1.2</sub>	0,363	0,344	valid
3	X <sub>1.3</sub>	0,698	0,344	valid
4	X <sub>1.4</sub>	0,438	0,344	valid
5	X <sub>1.5</sub>	0,449	0,344	valid

Sumber : Data variabel harga (hasil olahan), 2015

Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Produk (X<sub>2</sub>)

No	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1	X <sub>2.1</sub>	0,504	0,344	valid
2	X <sub>2.2</sub>	0,439	0,344	valid
3	X <sub>2.3</sub>	0,721	0,344	valid
4	X <sub>2.4</sub>	0,452	0,344	valid
5	X <sub>2.5</sub>	0,402	0,344	valid

Sumber : Data variabel produk (hasil olahan), 2015

Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Pengiriman Barang (X<sub>3</sub>)

No	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1	X <sub>3.1</sub>	0,566	0,344	valid
2	X <sub>3.2</sub>	0,426	0,344	valid
3	X <sub>3.3</sub>	0,540	0,344	valid
4	X <sub>3.4</sub>	0,472	0,344	valid
5	X <sub>3.5</sub>	0,392	0,344	valid

Sumber : Data variabel pengiriman barang (hasil olahan), 2015

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X<sub>4</sub>)

No	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1	X <sub>4.1</sub>	0,391	0,344	valid
2	X <sub>4.2</sub>	0,359	0,344	valid
3	X <sub>4.3</sub>	0,555	0,344	valid
4	X <sub>4.4</sub>	0,436	0,344	valid
5	X <sub>4.5</sub>	0,401	0,344	valid

Sumber : Data variabel kepercayaan (hasil olahan), 2015

Tabel 4.5 Uji Validitas Kemudahan ( $X_5$ )

No	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1	$X_{5.1}$	0,413	0,344	valid
2	$X_{5.2}$	0,609	0,344	valid
3	$X_{5.3}$	0,503	0,344	valid
4	$X_{5.4}$	0,477	0,344	valid
5	$X_{5.5}$	0,380	0,344	valid

Sumber : Data variabel kemudahan (hasil olahan), 2015

Berdasarkan tabel yang telah disebutkan di atas, hasil pengujian validitas untuk semua variabel eksternal bernilai lebih dari R tabel (0,344). Dari hasil pengujian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan suatu alat ukur berdasarkan konsistensinya apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih. Uji reliabilitas menggunakan uji *Alpha Cronbach* yang bernilai minimal 0,6. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach* hitung lebih dari nilai minimal tersebut, yaitu lebih dari 0,6. Berikut hasil pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian menggunakan pengolahan *software* SPSS 16 :

Tabel 4.6 Output Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
1	Harga ( $X_1$ )	0,703	reliabel
2	Produk ( $X_2$ )	0,730	reliabel
3	Pengiriman Barang ( $X_3$ )	0,707	reliabel
4	Kepercayaan ( $X_4$ )	0,674	reliabel
5	Kemudahan ( $X_5$ )	0,714	reliabel
6	Kepuasan Konsumen (Y)	0,728	reliabel

Sumber : Data variabel (hasil olahan), 2015

Seperti yang tersaji dalam tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa nilai perhitungan *Alpha Cronbach* yang didapat lebih besar daripada nilai minimum sehingga dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner penelitian ini *reliable* sehingga untuk item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki gejala multikolinieritas atau tidak. Multikolinieritas adalah hubungan yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Uji multikolinieritas perlu dilakukan jika jumlah variabel bebas lebih dari satu. Gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Varian Inflation Factor* (VIF). Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2005).

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	2.703	2.358		1.146	.261			
	harga	-.074	.073	-.065	-1.012	.320	.904	1.106	
	produk	.096	.067	.089	1.418	.167	.957	1.045	
	pengiriman barang	-.089	.063	-.087	-1.401	.172	.965	1.036	
	kepercayaan	.008	.077	.007	.100	.921	.854	1.171	
	kemudahan	.887	.063	.907	14.143	.000	.908	1.101	

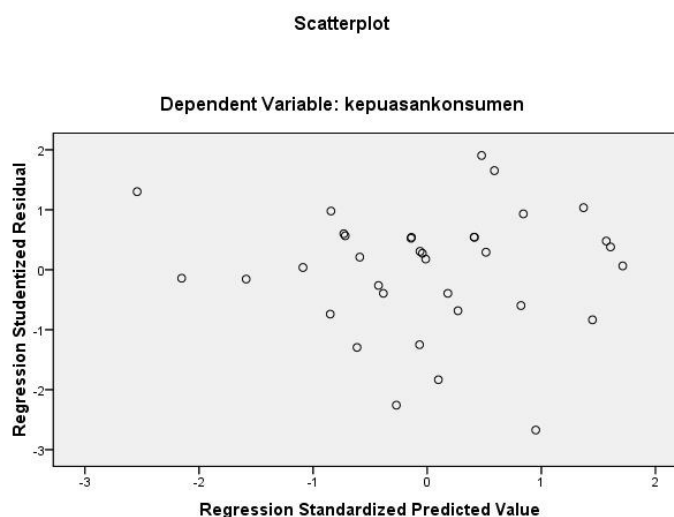
a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data variabel (hasil olahan), 2015

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

### b) Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan/observasi. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat digunakan metode grafik *Scatterplot* yang dihasilkan dari *output* program SPSS 16, apabila pada gambar menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi adanya heterokedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2005).



Gambar 4.1 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Variabel Dependen

Sumber : Data variabel (hasil olahan), 2015

Dari grafik tersebut terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat.

#### 4. Analisis Linier Berganda

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinieritas dan terbebas dari heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi berganda dengan program SPSS 16 diperoleh hasil seperti tabel 4.10.

Tabel 4.8 Hasil Regresi Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.703	2.358		1.146	.261		
	harga	-.074	.073	-.065	-1.012	.320	.904	1.106
	produk	.096	.067	.089	1.418	.167	.957	1.045
	pengirimanbarang	-.089	.063	-.087	-1.401	.172	.965	1.036
	kepercayaan	.008	.077	.007	.100	.921	.854	1.171
	kemudahan	.887	.063	.907	14.143	.000	.908	1.101

a. Dependent Variable: kepuasankonsumen

Sumber : Data variabel (hasil olahan), 2015

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 2.703 - 0.074 X_1 + 0.096 X_2 - 0.089 X_3 + 0.008 X_4 + 0.887 X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X<sub>1</sub> = Harga

X<sub>2</sub> = Produk

X<sub>3</sub> = Pengiriman Barang

X<sub>4</sub> = Kepercayaan

X<sub>5</sub> = Kemudahan

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

1. Koefisien Konstanta = 2,703. Menunjukkan bila variabel harga ( $X_1$ ), produk ( $X_2$ ), pengiriman barang ( $X_3$ ), kepercayaan ( $X_4$ ), dan kemudahan ( $X_5$ ) tidak berubah atau tetap, maka arah perubahan variabel kepuasan konsumen akan meningkat atau positif.
2. Koefisien  $X_1 = -0,074$ . Menunjukkan bahwa variabel harga ( $X_1$ ) berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dengan kata lain, apabila variabel harga ( $X_1$ ) meningkat sementara produk ( $X_2$ ), pengiriman barang ( $X_3$ ), kepercayaan ( $X_4$ ), dan kemudahan ( $X_5$ ) tidak berubah atau tetap, maka variabel  $Y$  akan menurun.
3. Koefisien  $X_2 = 0,096$ . Menunjukkan bahwa variabel produk ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dengan kata lain, apabila produk ( $X_2$ ) meningkat sementara harga ( $X_1$ ), pengiriman barang ( $X_3$ ), kepercayaan ( $X_4$ ), dan kemudahan ( $X_5$ ) tidak berubah atau tetap, maka variabel  $Y$  juga akan meningkat.
4. Koefisien  $X_3 = -0,089$ . Menunjukkan bahwa variabel pengiriman barang ( $X_3$ ) berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dengan kata lain, apabila pengiriman barang ( $X_3$ ) meningkat sementara harga ( $X_1$ ), produk ( $X_2$ ), kepercayaan ( $X_4$ ), dan kemudahan ( $X_5$ ) tidak berubah atau tetap, maka variabel  $Y$  akan menurun.
5. Koefisien  $X_4 = 0,008$  Menunjukkan bahwa variabel kepercayaan ( $X_4$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dengan kata lain, apabila variabel kepercayaan ( $X_4$ ) meningkat sementara harga ( $X_1$ ), produk ( $X_2$ ), pengiriman barang ( $X_3$ ), dan kemudahan ( $X_5$ ) tidak berubah atau tetap, maka variabel  $Y$  akan meningkat.
6. Koefisien  $X_5 = 0,887$ . Menunjukkan bahwa variabel kemudahan ( $X_5$ ) memiliki hubungan positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dengan kata lain, apabila kemudahan ( $X_5$ ) meningkat sementara harga ( $X_1$ ),



produk ( $X_2$ ), pengiriman barang ( $X_3$ ), dan kepercayaan ( $X_4$ ) tidak berubah atau tetap, maka variabel  $Y$  juga akan meningkat.

**a) Menghitung Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji Koefisien Determinan Berganda ( $R^2$ ) dilakukan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.11 model summary berikut ini :

Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.944 <sup>a</sup>	.892	.873	.67162

a. Predictors: (Constant), kemudahan, pengiriman barang, produk, harga, kepercayaan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data variabel (hasil olahan), 2015

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 0,873. Hal ini berarti variabel bebas pada penelitian mampu menjelaskan variabel terikat sebesar 87,3% dan sisanya 12,7% dipengaruhi variabel di luar model yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**b) Uji Simultan Hipotesis (Uji F)**

Uji F dilakukan untuk melihat keberartian pengaruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen atau sering disebut uji kelinieran persamaan regresi. Hasil uji F dapat dilihat tabel di bawah ini :

Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107.662	5	21.532	47.736	.000 <sup>a</sup>
	Residual	13.081	29	.451		
	Total	120.743	34			

a. Predictors: (Constant), kemudahan, pengiriman barang, produk, harga, kepercayaan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data variabel (hasil olahan), 2015

Pada tabel Anova di atas diperoleh nilai  $F = 47,736$  dan nilai  $\text{sig.} = 0,000 < 0,005$  ini berarti variabel independen harga ( $X_1$ ), produk ( $X_2$ ), pengiriman barang ( $X_3$ ), kepercayaan ( $X_4$ ), dan kemudahan ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen, minimal ada satu variabel independen yang berpengaruh signifikan.