

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk memverifikasi kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel pernyataan dapat dianggap valid atau tidak. Tujuannya adalah untuk menilai seberapa akurat pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan software SPSS dengan jumlah responden sebanyak 55 responden. Pengujian validitas dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% dan dengan menggunakan rumus derajat kebebasan ($df = n - 2$), sehingga $df = 53$. Setelah perhitungan, nilai r -tabel yang diperoleh adalah 0,2656. Untuk menentukan kevalidan kuesioner, dilakukan perbandingan antara nilai yang kita dihitung (r hitung) dengan nilai yang tercantum dalam sebuah tabel (r tabel). Jika perhitungan nilai r hitung melebihi dari nilai r -tabel, oleh karena itu kuesioner dinyatakan valid. Akan tetapi, jika nilai r hitung kecil atau kurang dari nilai r -tabel, sehingga kuesioner dinyatakan tidak valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kenyataan/Persepsi

Variable	Kode	rHitung	rTabel	Keterangan
Tangible	TA1	0.923	0,2656	Valid
Tangible	TA2	0.901	0,2656	Valid
Reliability	REL1	0.924	0,2656	Valid
Reliability	REL2	0.924	0,2656	Valid
Responsiveness	RES1	0.930	0,2656	Valid
Responsiveness	RES2	0.888	0,2656	Valid
Responsiveness	RES3	0.929	0,2656	Valid
Assurance	AS1	0.920	0,2656	Valid
Assurance	AS2	0.918	0,2656	Valid
Empathy	EM1	0.929	0,2656	Valid
Empathy	EM2	0.926	0,2656	Valid

Berdasarkan tabel 2 hasil pengujian validitas kenyataan/persepsi, dapat dilihat semua item pernyataan pada variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* mempunyai r hitung melebihi dari pada r tabel adalah 0,2656

dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan pada kelima variabel pada penelitian ini adalah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harapan

Variable	Kode	rHitung	rTabel	Keterangan
Tangible	TA1	0.956	0,2656	Valid
Tangible	TA2	0.955	0,2656	Valid
Reliability	REL1	0.941	0,2656	Valid
Reliability	REL2	0.942	0,2656	Valid
Responsiveness	RES1	0.926	0,2656	Valid
Responsiveness	RES2	0.925	0,2656	Valid
Responsiveness	RES3	0.936	0,2656	Valid
Assurance	AS1	0.941	0,2656	Valid
Assurance	AS2	0.933	0,2656	Valid
Empathy	EM1	0.959	0,2656	Valid
Empathy	EM2	0.951	0,2656	Valid

Berdasarkan tabel 3 hasil uji validitas Harapan pada table , dapat dilihat semua item pernyataan pada variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* mempunyai rhitung lebih tinggi dan melebihi dari pada rtabel adalah 0,2656 , dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan pada kelima variabel pada penelitian ini adalah valid.

5.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menentukan apakah alat yang digunakan dalam studi memberikan hasil yang konsisten saat diulang. Uji reliabilitas ini menggunakan Cronbach's Alpha sebagai alat pengukuran. Jika nilai korelasi lebih tinggi dari dan melebihi 0,6 maka dapat dianggap reliable.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan/persepsi

Variable	Cronbach's Alpha	Nilai Standar Reliabilitas	Keterangan
Tangible	0,795	0,60	<i>Reliable</i>
Reliability	0,830	0,60	<i>Reliable</i>
Responsiveness	0,903	0,60	<i>Reliable</i>
Assurance	0,816	0,60	<i>Reliable</i>
Empathy	0,837	0,60	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 4 diatas yaitu, uji reliabilitas kenyataan/persepsi, dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian reliabilitas untuk *tangible* menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,795. Karena *Cronbach's Alpha* melebihi standar reliabilitas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan pada *tangible* dapat dianggap *reliable*.
2. Hasil pengujian reliabilitas untuk *Reliability* menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,830. Karena *Cronbach's Alpha* melebihi standar reliabilitas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan pada *Reliability* dapat dianggap *reliable*.
3. Hasil pengujian reliabilitas untuk *Responsiveness* menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,903. Karena *Cronbach's Alpha* melebihi standar reliabilitas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan pada *Responsiveness* dapat dianggap *reliable*.
4. Hasil pengujian reliabilitas untuk *Assurance* menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,816. Karena *Cronbach's Alpha* melebihi standar reliabilitas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan pada *Assurance* dapat dianggap *reliable*.
5. Hasil pengujian reliabilitas untuk *Empathy* menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,837. Karena *Cronbach's Alpha* melebihi standar reliabilitas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan pada *Empathy* dapat dianggap *reliable*.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Variable	Cronbach's Alpha	Nilai Standar Reliabilitas	Keterangan
Tangible	0,906	0,60	<i>Reliable</i>
Reliability	0,871	0,60	<i>Reliable</i>
Responsiveness	0,921	0,60	<i>Reliable</i>
Assurance	0,860	0,60	<i>Reliable</i>
Empathy	0,903	0,60	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 5 diatas yaitu, uji reliabilitas harapan, dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian reliabilitas untuk *Tangible* menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,906. Karena *Cronbach's Alpha* melebihi standar reliabilitas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan pada *Tangible* dapat dianggap *reliable*.

2. Hasil pengujian reliabilitas untuk *Reliability* menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,871. Karena *Cronbach's Alpha* melebihi standar reliabilitas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan pada *Reliability* dapat dianggap *reliable*.
3. Hasil pengujian reliabilitas untuk *Responsiveness* menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,921. Karena *Cronbach's Alpha* melebihi standar reliabilitas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan pada *Responsiveness* dapat dianggap *reliable*.
4. Hasil pengujian reliabilitas untuk *Assurance* menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,860. Karena *Cronbach's Alpha* melebihi standar reliabilitas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan pada *Assurance* dapat dianggap *reliable*.
5. Hasil pengujian reliabilitas untuk *Empathy* menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0,903. Karena *Cronbach's Alpha* melebihi standar reliabilitas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan pada *Empathy* dapat dianggap *reliable*.

5.3 Perhitungan Metode Servqual

Nilai gap pernyataan diperoleh dari selisih antara nilai kenyataan atau persepsi dengan nilai harapan. Untuk melihat hasil perhitungan nilai gap pernyataan bisa melihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Perhitungam Nilai *Servqual*

Variabel	Kode	Pernyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kenyataan	GAP
Tangible	TA1	Kesesuaian deskripsi produk dengan produk yang saya terima.	4,58	4,55	-0,03
Tangible	TA2	Kualitas gambar produk yang saya lihat sangat jelas.	4,62	4,58	-0,04
Reliability	REL1	Saya mendapatkan barang pesanan dengan cepat.	4,60	4,60	0
Reliability	REL2	Saya mendapatkan kualitas produk yang diberikan meatyou pangkalpinang.	4,56	4,60	0,04

Responsiveness	RES1	Kecepatan admin dalam membalas pesan dari saya.	4,55	4,47	-0,08
Responsiveness	RES2	kecekatan admin dalam menanggapi kebutuhan saya.	4,51	4,51	0
Responsiveness	RES3	Kesegiapan admin dalam menghadapi keluhan saya.	4,49	4,51	0,02
Assurance	AS1	Keamanan dan privasi data saya selama transaksi online di Meatyou Pangkalpinang.	4,58	4,58	0
Assurance	AS2	Barang sampai ke alamat tujuan saya dengan aman.	4,60	4,62	0,02
Empathy	EM1	Keramahan admin kepada saya	4,62	4,65	0,03
Empathy	EM2	Terjalin komunikasi yang baik antara admin dengan saya.	4,56	4,53	-0,03
Rata-rata			4,57	4,56	-0,0064
Gap Minimum					-0,08
Gap Maksimum					0,04

Hasil dari tabel menunjukkan bahwa kepuasan konsumen di Meat you pangkalpinang, dilihat dari 5 dimensi *servqual* dengan nilai harapan memiliki nilai 4,57 dan sedangkan nilai kenyataan/persepsi sebesar 4,56. Dari pengolahan data perhitungan *servqual* dapat disimpulkan menunjukkan bahwa konsumen merasa hampir seluruh harapan mereka terpenuhi oleh layanan yang diberikan oleh Meat You Pangkalpinang dengan 99,78%, diantaranya customer puas terhadap kecekatan admin dalam menghadapi keluhan konsumen, customer puas terhadap konsistensi dalam kualitas produk yang diberikan *meat you pangkalpinang*, dan customer puas terhadap ketepatan waktu dalam pengiriman produk.

5.3.1 Perhitungan Gap Berdasarkan Lima Dimensi Servqual

Perhitungan hasil gap antar dimensi servqual maka didapatkan gap sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Perhitungan Gap Lima Dimensi

Variabel	Harapan	Kenyataan	Gap	Peringkat
Tangible	9,20	9,13	-0,07	5
Reliability	9,16	9,20	0,04	1
Responsiveness	13,55	13,49	-0,06	4
Assurance	9,18	9,20	0,02	2
Empathy	9,18	9,18	0	3
Rata-rata			-0,01	

Tabel di atas memperlihatkan hasil pengolahan data untuk setiap variabel, yang menunjukkan bahwa semua dimensi tersebut memiliki nilai gap positif dan gap negatif. *Reliability* adalah menduduki posisi teratas dengan gap 0,04, posisi berikutnya yang kedua adalah *Assurance* dengan gap 0,02, posisi berikutnya yang ketiga adalah *Empathy* dengan gap 0, kemudian posisi selanjutnya keempat adalah *Responsiveness* dengan gap -0,06, dan posisi yang terakhir kelima adalah *Tangible* dengan gap -0,07. Oleh karena itu, hasil pengolahan data pada setiap dimensi hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dimensi dengan nilai terkecil yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan adalah *Tangible*, pada item indikatornya Kesesuaian antara deskripsi produk dengan produk yang diterima dan kualitas gambar produk yang jelas.