

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel penelitian ini dilihat dari karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, hasil jawaban responden *performance* dan hasil jawaban responden *importance*.

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	29	41,4%
Perempuan	41	58,6%
Total	70	100%

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa jenis kelamin yang paling banyak pada pengguna layanan Shopeefood adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 41 responden atau 58,6%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna layanan Shopeefood pada penelitian ini, berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17 Tahun – 22 Tahun	15	21.4%
23 Tahun – 28 Tahun	35	50.0%
29 Tahun – 34 Tahun	11	15.7%
>34 Tahun	9	12.9%
Total	70	100%

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa usia yang paling banyak pada pengguna layanan Shopeefood adalah usia 23 Tahun – 28 Tahun sebanyak 35 responden atau 50.0%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna layanan Shopeefood pada penelitian ini, berusia 25 Tahun – 34 Tahun

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	22	31,4%
Pegawai Negeri	2	2,9%
Pegawai Swasta	28	40,0%
Wiraswasta	18	25,7%
Total	80	100%

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa pekerjaan yang paling banyak pada pengguna layanan ShopeeFood adalah memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 28 responden atau 40,0%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna layanan ShopeeFood pada penelitian ini, memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta.

Tabel 4.4

Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat *Performance*

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				
		STS	TS	CS	SS	S
		1	2	3	4	5
1	ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna	2	4	22	24	18
2	Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap	0	5	25	23	17
3	Harga promo ShopeeFood sesuai pada saat pembayaran	0	2	23	24	21
4	Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu	3	8	30	17	12
5	Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood	3	9	23	21	14
6	Layana pengiriman ShopeeFood sangat cepat	0	5	21	26	18
7	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi	0	0	26	27	17
8	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi	0	3	16	31	20
9	ShopeeFood memberi instruksi cara bertransaksi	1	4	21	26	18
10	ShopeeFood cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	0	4	24	24	18
11	ShopeeFood memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	0	8	18	25	19
12	ShopeeFood memberi saya kompensasi ganti rugi berupa penanganan produk ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu	1	2	24	28	15
13	Call Center ShopeeFood tersedia 24 Jam	0	1	14	32	23
14	ShopeeFood menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi	0	2	16	37	15

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden diatas pernyataan sangat setuju yang terbesar ,terdapat pada pernyataan 13 yaitu Call Center ShopeeFood tersedia 24 Jam, sebanyak 23 responden, sedangkan untuk pernyataan sangat setuju yang terendah terdapat pada pernyataan 5 yaitu Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood sebanyak 14 responden

Tabel 4.5

Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat *Importance*

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				
		STS	TS	CS	SS	S
		1	2	3	4	5
1	ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna	0	0	12	18	40
2	Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap	0	2	5	25	38
3	Harga promo ShopeeFood sesuai pada saat pembayaran	0	2	6	19	43
4	Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu	0	2	4	21	43
5	Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood	0	2	10	18	40
6	Layana pengiriman ShopeeFood sangat cepat	0	0	9	21	40
7	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi	0	0	16	26	28
8	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi	0	1	8	22	39
9	ShopeeFood memberi instruksi cara bertransaksi	0	2	6	23	39
10	ShopeeFood cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	0	3	10	19	38
11	ShopeeFood memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	0	1	11	22	36
12	ShopeeFood memberi saya kompensasi ganti rugi berupa penanganan produk ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu	0	2	12	19	37
13	Call Center ShopeeFood tersedia 24 Jam	0	0	7	21	42
14	ShopeeFood menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi	0	0	7	28	35

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden diatas pernyataan sangat setuju yang terbesar terdapat pada pernyataan 3 dan 4 yaitu harga promo shopeefood sesuai pada saat pembayaran dan layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu, sebanyak 40 responden, sedangkan untuk

pernyataan sangat setuju yang terendah terdapat pada pernyataan 7 yaitu percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi, sebanyak 28 responden.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini. uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan terhadap 30 responden dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila $Sig < 0.05$. maka valid dan apabila $Sig > 0.05$ maka tidak valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kuesioner

Pernyataan	<i>Performance</i>				<i>Importance</i>			
	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Pernyataan 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 9	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 11	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 12	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 13	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Pernyataan 14	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja dengan menampilkan seluruh item pernyataan kualitas pelayanan yang bersangkutan mengenai *performance* dan *importance*. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $Sig < Alpha$. Dengan demikian seluruh item pernyataan variabel *e-service quality* berdasarkan tingkat *performance* dan *importance* dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel kepentingan dan variabel kinerja menggunakan

rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Simpulan
Tingkat <i>Performance</i>	0,936	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Tingkat <i>Importance</i>	0,941	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.7 diatas nilai *cronbach's alpha*, menjelaskan bahwa variabel *e-service quality* berdasarkan tingkat *performance* dan *importance* memiliki kategori reliabel sangat tinggi, karena berada pada rentan 0,8000 – 1,0000

4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur kepuasan pengguna layanan ShopeeFood, alat analisis data yaitu *metode importance performance analysis (IPA)* dan *customer satisfaction index (CSI)* dan adalah sebagai berikut:

4.3.1 Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari kepuasan pengguna atas *e-service quality* pengguna layanan ShopeeFood. Dengan menggunakan analisis tingkat *importance performance analysis*. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka diperoleh data *importance performance analysis (IPA)* dan Analisis *customer satisfaction index (CSI)* sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tabel 4.8

**Penilaian Tingkat Kesesuaian *Performance* Dan *Importance*
E-service quality Shopeefood**

Pernyataan	Atribut	Skor <i>Performance</i>	Skor <i>Importance</i>	Tingkat Kesesuaian
P1	ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna	262	308	85%
P2	Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap	262	309	85%
P3	Harga promo ShopeeFood sesuai pada saat pembayaran	274	313	88%
P4	Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu	237	315	75%
P5	Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood	244	306	80%
P6	Layana pengiriman ShopeeFood sangat cepat	267	311	86%
P7	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi	271	292	93%
P8	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi	278	309	90%
P9	ShopeeFood memberi instruksi cara bertransaksi	266	309	86%
P10	ShopeeFood cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	266	302	88%
P11	ShopeeFood memberi pertanggung jawaban atas	265	303	87%

	permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya			
P12	ShopeeFood memberi saya kompensasi ganti rugi berupa penanganan produk ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu	264	301	88%
P13	Call Center ShopeeFood tersedia 24 Jam	287	315	91%
P14	ShopeeFood menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi	275	308	89%
Total		3718	4301	86%

Sumber: Data Diolah, 2022

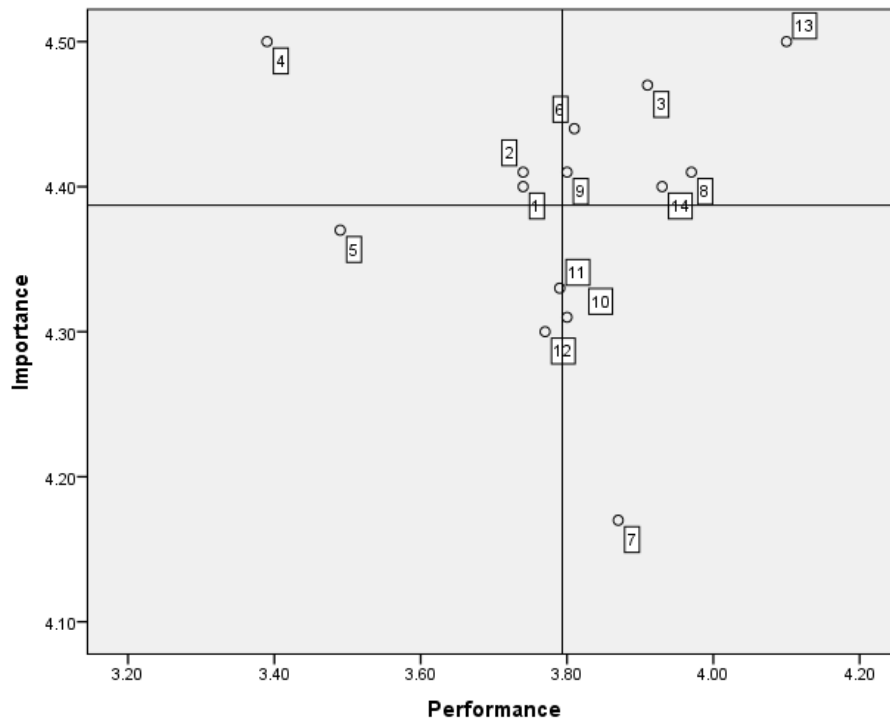
Berdasarkan tabel 4.8 penilaian tingkat kesesuaian *importance* dan *performance e-service quality* ShopeeFood, memiliki nilai tingkat kesesuaian pada seluruh item pernyataan sebesar 86%. Tingkat kesesuaian *importance* dan *performance e-service quality* ShopeeFood tertinggi pada pernyataan 7, yaitu Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi sebesar 93%, sedangkan Tingkat kesesuaian *importance* dan *performance e-service quality* ShopeeFood terendah pada pernyataan 5, yaitu Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood sebesar 80%.

Tabel 4.9
Perhitungan Rata - Rata Dari Penilaian *Performance* Dan *Importance E-service quality* ShopeeFood

Pernyataan	Atribut	Rata-Rata <i>Performance</i>	Rata-Rata <i>Importance</i>
P1	ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna	3,74	4,40
P2	Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap	3,74	4,41
P3	Harga promo ShopeeFood sesuai pada saat pembayaran	3,91	4,47
P4	Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu	3,39	4,50
P5	Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood	3,49	4,37
P6	Layana pengiriman ShopeeFood sangat cepat	3,81	4,44
P7	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi	3,87	4,17
P8	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi	3,97	4,41
P9	ShopeeFood memberi instruksi cara bertransaksi	3,80	4,41
P10	ShopeeFood cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	3,80	4,31
P11	ShopeeFood memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	3,79	4,33
P12	ShopeeFood memberi saya kompensasi ganti rugi berupa penanganan produk ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu	3,77	4,30
P13	Call Center ShopeeFood tersedia 24 Jam	4,10	4,50
P14	ShopeeFood menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi	3,93	4,40
Total		53,11	61,44
Rata-Rata		3,79	4,39

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.9 mengenai perhitungan rata-rata dari penilaian *performance* dan *importance service quality* ShopeeFood, dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai *performance* dan *importance*, diperoleh nilai rata-rata pada tingkatan *performance* sebesar 3,79 dan tingkat *importance* sebesar 4,39.



Gambar 4.1 Hasil Uji Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 4.1 Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata pada tingkatan *performance* sebesar 3,79 dan tingkat *importance* sebesar 4,39. Dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi harapan pengguna aplikasi ShopeeFood terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut 1, yaitu ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna
2. Atribut 2, yaitu Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap
3. Atribut 4, yaitu Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu

2. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk

memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut 3, yaitu Harga promo ShopeeFood sesuai pada saat pembayaran
2. Atribut 6, yaitu Layanan pengiriman ShopeeFood sangat cepat
3. Atribut 8, yaitu Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi
4. Atribut 9, yaitu ShopeeFood memberi instruksi cara bertransaksi
5. Atribut 13, yaitu ShopeeFood tersedia 24 Jam
6. Atribut 14, yaitu ShopeeFood menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut 5, yaitu Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood
2. Atribut 11, yaitu ShopeeFood memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya
3. Atribut 12, yaitu ShopeeFood memberi saya kompensasi ganti rugi berupa penanganan produk ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan variabel yang kurang penting, tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan oleh konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut 7, yaitu Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi
2. Atribut 10, yaitu Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi

4.3.2 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

1. Mean Importance Score (MIS)

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus:

Keterangan:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N xi}{n}$$

n : Jumlah responden

Yi : Harapan atribut ke-i

Tabel 4.10

Hasil Skor Rata-Rata *Importance* (MIS)

Pernyataan	Atribut	Skor <i>Importance</i>	Rata-Rata Skor <i>Importance</i>
P1	ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna	308	4,40
P2	Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap	309	4,41
P3	Harga promo ShopeeFood sesuai pada saat pembayaran	313	4,47
P4	Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu	315	4,50
P5	Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood	306	4,37
P6	Layana pengiriman ShopeeFood sangat cepat	311	4,44
P7	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi	292	4,17
P8	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi	309	4,41
P9	ShopeeFood memberi instruksi cara bertransaksi	309	4,41
P10	ShopeeFood cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	302	4,31
P11	ShopeeFood memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	303	4,33
P12	ShopeeFood memberi saya kompensasi ganti rugi berupa penanganan produk ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu	301	4,30
P13	Call Center ShopeeFood tersedia 24 Jam	315	4,50
P14	ShopeeFood menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi	308	4,40
Total		4301	61,44

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai hasil skor rata-rata *importance* (MIS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan. Diperoleh

seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai *importance* terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 61,44 dan yang tertinggi pada pertanyaan (4 dan 13) sebesar 4,50.

Tabel 4.11
Hasil Skor Rata-Rata *Performance* (MSS)

Pernyataan	Atribut	Skor <i>Performance</i>	Rata-Rata <i>Performance</i>
P1	ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna	262	3,74
P2	Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap	262	3,74
P3	Harga promo ShopeeFood sesuai pada saat pembayaran	274	3,91
P4	Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu	237	3,39
P5	Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood	244	3,49
P6	Layana pengiriman ShopeeFood sangat cepat	267	3,81
P7	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi	271	3,87
P8	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi	278	3,97
P9	ShopeeFood memberi instruksi cara bertransaksi	266	3,80
P10	ShopeeFood cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	266	3,80
P11	ShopeeFood memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	265	3,79
P12	ShopeeFood memberi saya kompensasi ganti rugi berupa penanganan produk ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu	264	3,77
P13	Call Center ShopeeFood tersedia 24 Jam	287	4,10
P14	ShopeeFood menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi	275	3,93
Total		3718	53,11

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai hasil skor rata-rata kinerja (MSS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan. Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai *performance* terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 53,11 dan yang tertinggi pada pertanyaan (13) sebesar 4,10

2. Menentukan *Weight Factor* (WF)

Menentukan *Weight Factor* (WF). skor ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus:

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_i^p MIS_i}$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan (k=33)

i : Atribut pelayanan ke-i

Tabel 4.12
Hasil Nilai *Weight Factor*

Pernyataan	Atribut	Nilai MIS	Nilai WF
P1	ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna	4,40	7,16
P2	Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap	4,41	7,18
P3	Harga promo ShopeeFood sesuai pada saat pembayaran	4,47	7,28
P4	Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu	4,50	7,32
P5	Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood	4,37	7,11
P6	Layana pengiriman ShopeeFood sangat cepat	4,44	7,23
P7	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi	4,17	6,79
P8	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi	4,41	7,18
P9	ShopeeFood memberi instruksi cara bertransaksi	4,41	7,18
P10	ShopeeFood cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	4,31	7,02
P11	ShopeeFood memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	4,33	7,04
P12	ShopeeFood memberi saya kompensasi ganti rugi berupa penanganan produk ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu	4,30	7,00
P13	Call Center ShopeeFood tersedia 24 Jam	4,50	7,32
P14	ShopeeFood menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi	4,40	7,16
Total		61,44	7,14

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.12 mengenai hasil *wieght factor* (WF) dari seluruh hasil indikator *e-service quality* diperoleh rata – rata *wieght factor* (WF) sebesar 7,41.

3. Menentukan *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (Mean Satisfaction Score=MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Table 4.13
Hasil Nilai *Weight Score*

Pernyataan	Atribut	Nilai WF	Nilai MSS	Nilai WS
P1	ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna	7,16	3,74	26,80
P2	Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap	7,18	3,74	26,89
P3	Harga promo ShopeeFood sesuai pada saat pembayaran	7,28	3,91	28,49
P4	Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu	7,32	3,39	24,80
P5	Mudah melakukan transaksi di ShopeeFood	7,11	3,49	24,80
P6	Layana pengiriman ShopeeFood sangat cepat	7,23	3,81	27,58
P7	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi	6,79	3,87	26,28
P8	Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi	7,18	3,97	28,53
P9	ShopeeFood memberi instruksi cara bertransaksi	7,18	3,80	27,30
P10	ShopeeFood cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	7,02	3,80	26,68
P11	ShopeeFood memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	7,04	3,79	26,67
P12	ShopeeFood memberi saya kompensasi ganti rugi berupa penanganan produk ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu	7,00	3,77	26,39
P13	Call Center ShopeeFood tersedia 24 Jam	7,32	4,10	30,03
P14	ShopeeFood menyediakan nomor	7,16	3,93	28,13

	telepon yang dapat dihubungi			
Weight Total (WT)				379,38
CSI				75,88

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai hasil *wieght score* (WS) dari seluruh hasil indikator *e-service quality* diperoleh total *wieght score* (WS) sebesar 379,38.

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan

HS = (Highest Scale)

Skala maksimum yang digunakan (skala5)

$$CSI = \frac{379,38}{5} \times 100\% = 75,88\%$$

Tabel 4.15
Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Konsumen

Nilai Indeks	Kategori
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
0% - 34%	Tidak Puas

Sumber: Sampurno dan Sharif (2020)

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 75,88%, berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan konsumen nilai tersebut berada di rentan 66% - 80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan ShopeeFood berada pada kategori puas.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pembahasan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Atribut yang terdapat pada kuadran A adalah atribut yang menjadi prioritas pengguna layanan ShopeeFood, dimana atribut yang dianggap penting oleh, namun kinerjanya masih kurang baik. Atribut – atribut tersebut antara lain:

1. Atribut 1, yaitu ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna
2. Atribut 2, yaitu Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap
3. Atribut 4, yaitu Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu

Karena atribut pada kuadran A dianggap sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna layanan ShopeeFood dari pihak ShopeeFood belum melaksanakannya sesuai harapan, penggunaan merasa kesulitan untuk mengakses

layanan ShopeeFood karena tidak semua provinsi di Indonesia dapat mengakses layanan ShopeeFood, daftar menu yang masih terbatas menyebabkan rasa kurang puas pada *e-service* ShopeeFood dan masih belum tepat waktu dalam pemesanan, sebaiknya dari pihak ShopeeFood secepatnya melakukan perbaikan pada atribut atribut pada kuadran A seperti memperluas layanan sehingga dapat digunakan diseluruh Indonesia, meningkatkan daftar menu baik makanan maupun minuman sehingga dapat memenuhi harapan konsumen serta meningkatkan ketepatan waktu pesanan sehingga pengguna tidak terlalu lama menunggu pesanan, hal tersebut akan meningkatkan kepuasan. Hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi pada ShopeeFood, karena rata-rata persentase layanan ShopeeFood masih berada dibawah GoFood dan GrabFood. Hal ini menunjukkan bahwa nilai transaksi yang tinggi pada ShopeeFood tidak menjamin kualitas dari layanan aplikasi ShopeeFood. Oleh karena itu sangat perlu dilakukan evaluasi pada layanan yang dimiliki oleh ShopeeFood agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Pranitasari dan Sidqi (2021) menyatakan bahwa *e-service quality* adalah keseluruhan pendapat dan evaluasi pelanggan yang berkaitan dengan pengiriman secara online serta penanganan perusahaan terhadap layanan yang memiliki masalah. Permana dan Djatmiko (2018) menyatakan bahwa *e-service quality* dapat didefinisikan sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman produk atau jasa dan layanan yang efisien dan efektif. Hal tersebut didukung oleh nilai MIS yang memiliki pernyataan diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai importance terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 61,44 dan yang tertinggi pada pertanyaan layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu sebesar 4,46

4.4.2 Pembahasan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai kepuasan konsumen dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pengguna layanan ShopeeFood, secara umum indeks kepuasan konsumen untuk atribut-atribut yang diuji dan diperoleh hasil dengan lima kategori yang pertama sangat puas yang artinya kinerja yang dilakukan sudah melewati harapan konsumen, puas yang artinya kinerja yang dilakukan sudah lebih dari cukup dengan harapan konsumen, cukup puas artinya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, tidak puas artinya kinerja perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen dan sangat tidak puas artinya kinerja perusahaan sangat jauh dengan harapan konsumen.

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 75,88%, berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan konsumen nilai tersebut berada di rentan 66% - 80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Shopeefood berada pada kategori puas. Meskipun berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa *e-service quality* pada Shopeefood dikategorikan puas, masih ada beberapa atribut yang harus dipertahankan serta ditingkatkan pada kuadran A *e-service quality* yang diberikan lebih optimal sehingga nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada layanan Shopeefood meningkat atau mendekati 100%. Berdasarkan pra survei yang telah dilakukan bahwa pengguna Shopee masih belum merasakan kepuasan dalam menggunakan aplikasi tersebut untuk itu perlu peningkatan layanan sehingga kepuasan dari pengguna dapat tercapai sehingga pengguna tersebut akan menggunakan kembali dan merekomendasikan pada calon pengguna lainnya Thomas (2018) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan menyenangkan atau hasil yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang telah digunakan setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang telah diberikan jasa tersebut. Pranitasari dan Sidqi (2021) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan emosional seseorang dari sebuah perbandingan persepsi kinerja dengan harapannya pada durasi waktu tertentu dimana alternatif kinerja setelah merasakan produk sekurang-kurangnya sama atau lebih besar dari yang diharapkan Hasil tersebut didukung oleh penelitian Sampurno dan Sharif (2020) Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan metode CSI menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan Gojek di Kota Bandung termasuk dalam kategori “Puas”.