

BAB IV

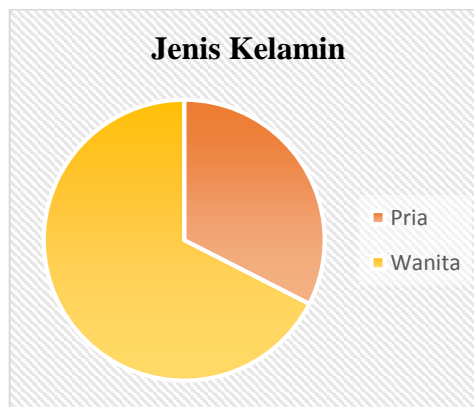
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan dan data yang diperoleh telah diolah untuk mengetahui *e-service quality* pada Lazada Indonesia. Penulis menyebarkan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, dimana responden merupakan konsumen yang telah melakukan pembelian melalui Lazada Indonesia. Profil yang dinyatakan pada kuesioner ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan, pekerjaan dan jumlah pembelian menggunakan Lazada Indonesia dalam satu bulan.

4.1.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Gambar 4.1
Jenis Kelamin Responden

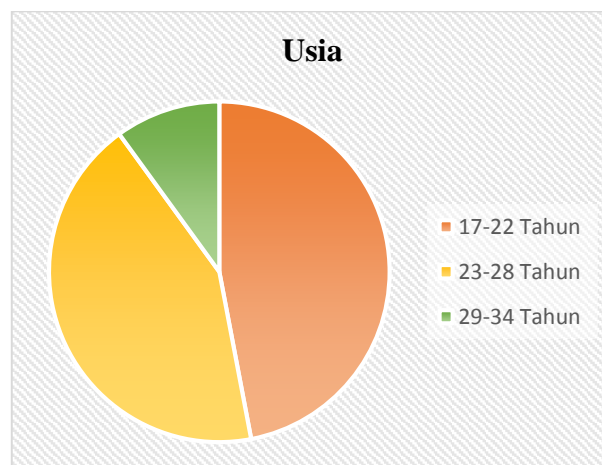
*Sumber:*Data Olahan 2020

Berdasarkan Gambar 4.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden pada penelitian ini mayoritas adalah wanita dengan persentase sebesar 67% (67 orang) dan sisanya yaitu Pria dengan persentase sebanyak 33% (33 orang) dari 100 orang responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden wanita lebih banyak

melakukan transaksi melalui Lazada Indonesia sebanyak 67% dari keseluruhan responden.

4.1.3. Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini data responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



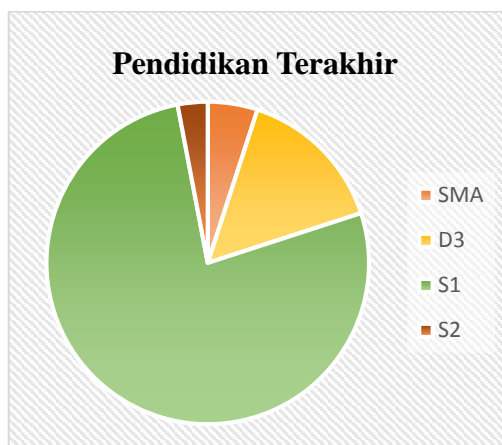
Gambar 4.2
Usia Responden

Sumber: Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan usia responden. Dari 100 orang responden terdapat 47% atau 47 orang yang berusia 17-22 tahun , 43 % atau 43 orang yang berusia berkisar 23-28 tahun, dan sisanya 10% atau 10 rang berusia sekitar 29-34 tahun yang melakukan transaksi melalui Lazada Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa Lazada Indonesia lebih diminati oleh konsumen yang berusia berkisaran 17-22 tahun.

4.1.4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut ini data responden berdasarkan pendidikan terakhir yang telah ditempuh, sebagai berikut:



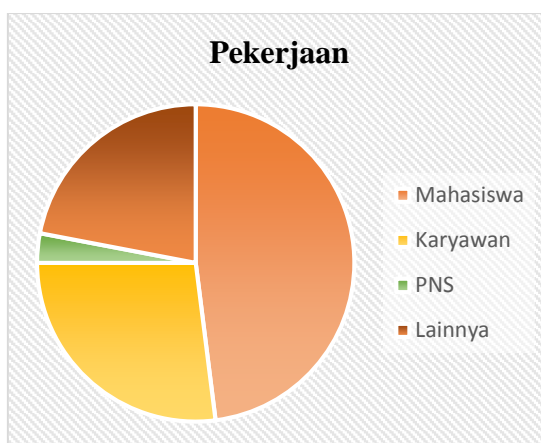
Gambar 4.3
Pendidikan Terakhir Responden

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan Gambar 4.3 diatas adapat dilihat bahwa jumlah terbanyak dari responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah S1 sebanyak 77% sedangkan jumlah responden terkecil adalah S2 dengan 3%.

4.1.5. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambaran umum mengenai responden yang melakukan pembelian melalui Lazada Indonesia berdasarkan pekerjaan, sebagai berikut :



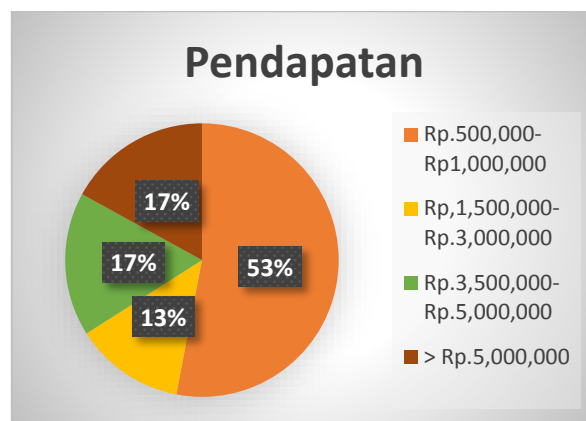
Gambar 4.4
Pekerjaan Responden

Sumber: Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa konsumen Lazada Indonesia pada penelitian ini didominasi oleh mahasiswa sebesar 48%. Selanjutnya persentase pada karyawan sebesar 27%, kemudian persentase lainnya pekerjaan yang tidak tercantum pada pilihan misalnya pengangguran, *freelance* dan lain-lain sebesar 22%, dan sisanya sebesar 3% merupakan PNS. Pada karakteristik ini didominasi pada mahasiswa karena para mahasiswa lebih suka melakukan perbelanjaan melalui online.

4.1.6. Responden Berdasarkan Pendapatan

Gambaran umum konsumen Lazada Indonesia yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki pendapatan sebagai berikut:



Gambar 4.5
Pendapatan Responden

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar 4.6 memperlihatkan pendapatan responden perbulannya. Dari 100 orang responden dengan persentase terbanyak sebesar 53% memiliki pendapatan sebesar Rp.500.000-Rp.1.000.000, selanjutnya dengan jumlah yang sama 17% memiliki pendapatan Rp. 3.500.000-Rp.5.000.000 dan pendapatan > Rp.5.000.000 sisanya sebesar 13% memiliki pendapatan perbulannya sebesar Rp.1.500.000-Rp.3.000.000. hal ini dikarenakan konsumen Lazada Indonesia lebih didominasi oleh mahasiswa sehingga persentase pendapatan terbanyak berkisar Rp.500.000-Rp.1.000.000

4.2. Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:198), uji validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap. Berikut ini merupakan data hasil validitas dari pernyataan pada harapan dan kenyataan dalam *E-Service Quality*

Tabel 4.1
Tabel Validitas *E-Service Quality* Harapan dan Kenyataan

Variabel	Dimensi	No	r tabel	r Hitung Harapan	r Hitung Kenyataan	Keterangan
<i>E-Service Quality</i>	Efisiensi	1	0.361	0.611	0.525	Valid
		2	0.361	0.452	0.486	Valid
		3	0.361	0.516	0.465	Valid
		4	0.361	0.468	0.582	Valid
	Reliability	5	0.361	0.661	0.517	Valid
		6	0.361	0.604	0.418	Valid
		7	0.361	0.720	0.425	Valid
	Fulfilment	8	0.361	0.516	0.616	Valid
		9	0.361	0.460	0.526	Valid
		10	0.361	0.494	0.446	Valid
	Privasi	11	0.361	0.720	0.694	Valid
		12	0.361	0.604	0.558	Valid
		13	0.361	0.488	0.636	Valid
	Daya Tanggap	14	0.361	0.525	0.547	Valid
		15	0.361	0.445	0.479	Valid
		16	0.361	0.431	0.512	Valid
	Kompensasi	17	0.361	0.469	0.428	Valid
		18	0.361	0.720	0.584	Valid
	Kontak	19	0.361	0.400	0.615	Valid
		20	0.361	0.506	0.510	Valid

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hasil dari pengolahan uji validitas pada 20 pernyataan di variabel *E-Service Quality* dinyatakan valid, hal tersebut karena kriteria validitas ditentukan dengan nilai r hitung $>$ r tabel maka dapat dinyatakan valid. Pada penelitian ini menggunakan 30 sampel maka r tabel yang digunakan sebesar 0.361.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butiran pernyataan yang termasuk dalam kategori valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrumen sekali saja, kemudian dengan menggunakan metode Cronbach's alpha. Atau penelitian dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika Cronbach's Alpha lebih besar atau sama dengan 0.60 (Sugiyono 2017:216)

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas E-Service Quality Harapan

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>E-Service Quality</i>	0.869	Reliable

Sumber : Data Olahan 2020

Dilihat pada tabel di atas Cronbach's Alpha yang didapatkan dari instrumen yang digunakan sebesar 0.869 yang lebih besar dari 0.6. maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini dapat dipercaya atau diandalkan.

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas *E-Service Quality* Kinerja

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>E-Service Quality</i>	0.863	Reliabel

Sumber : Data Olahan 2020

Dilihat pada tabel di atas Cronbach's Alpha yang didapatkan dari instrumen yang digunakan sebesar 0.863 yang lebih besar dari 0.6. maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini dapat dipercaya atau diandalkan

4.3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui persepsi nilai harapan dan kinerja dari 100 orang responden terhadap service quality yang sudah ditentukan sebelumnya dan dimasukkan kedalam pernyataan instrumen penelitian.

Berikut adalah rentang total skor dengan menggunakan analisis garis kontinum untuk mengetahui penilaian harapan responden mengenai tingkatan penting atau tidaknya service quality yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.4
Kriteria Interpretasi Skor

Presentase	Kategori Presentase
20%-36%	Sangat Tidak Baik
36%-52%	Tidak Baik
52%-58%	Cukup Baik
68%-84%	Baik
84%-100%	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2017:227)

4.3.1. Analisis Deskriptif Nilai Harapan E-Service Quality

Tabel berikut ini merupakan hasil pengelolaan dari jawaban responden melalui kuesioner, sehingga dapat diketahui tanggapan responden mengenai *e-service quality* yang menjadi harapan mereka saat melakukan transaksi melalui Lazada Indonesia sebagai berikut :

1. Tanggapan responden terhadap dimensi Efisiensi

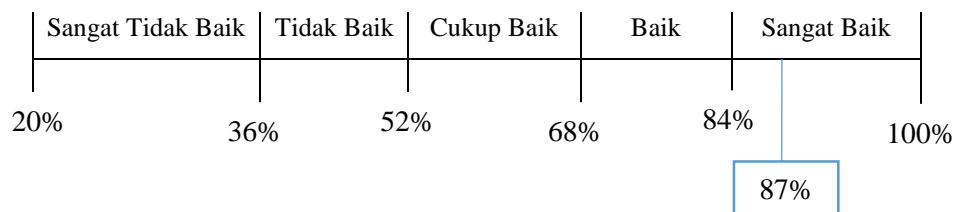
Berikut adalah harapan responden terhadap dimensi Efisiensi Lazada Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Tabel Nilai Harapan Responden Terhadap Dimensi Efisiensi

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia memiliki Aplikasi dan situs web yang mudah digunakan	0	0	6	54	40	434	500
	Persentase	0%	0%	6%	54%	40%	87%	100%
2	Lazada Indonesia memiliki tampilan yang mudah untuk mencari produk	0	0	0	67	33	433	500
	Persentase	0%	0%	0%	67%	33%	87%	100%
3	Lazada Indonesia mencantumkan informasi produk secara lengkap	0	0	8	47	45	437	500
	Persentase	0%	0%	8%	47%	45%	87%	100%
4	Lazada Indonesia menyediakan proses transaksi yang mudah dan cepat	0	0	1	72	27	426	500
	Persentase	0%	0%	1%	72%	27%	85%	100%
Rata-rata Keseluruhan							433	500
Persentase Keseluruhan							87%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai harapan responden atas dimensi Efisiensi pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.6
Gambar Garis Kontinum Harapan Dimensi Efisiensi

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut harapan pada dimensi Efisiensi dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 87% berada

pada kategori sangat baik yang artinya tingkat harapan konsumen sangat tinggi atas layanan yang diberikan Lazada Indonesia.

2. Tanggapan responden terhadap dimensi Reliabilitas

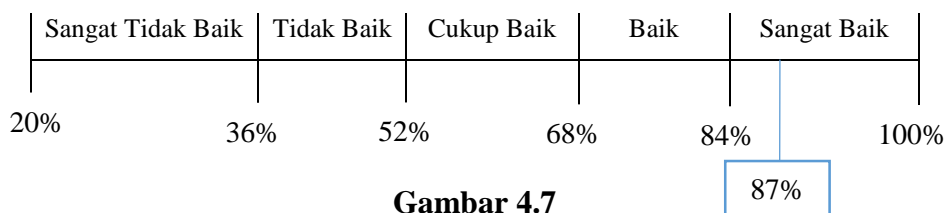
Berikut adalah harapan responden terhadap dimensi Reliabilitas Lazada Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6
Tabel Nilai Harapan Responden Terhadap Dimensi Reliabilitas

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia memiliki aplikasi dan situs web yang mudah ditemukan	0	0	6	54	40	434	500
	Persentase	0%	0%	6%	54%	40%	87%	100%
2	Lazada Indonesia memiliki aplikasi dan situs web yang dapat diakses setiap saat	0	0	3	66	31	428	500
	Persentase	0%	0%	3%	66%	31%	86%	100%
3	Aplikasi maupun situs web Lazada Indonesia tidak pernah mengalami gangguan	0	0	4	56	40	436	500
	Persentase	0%	0%	4%	56%	40%	87%	100%
Rata-rata Keseluruhan							433	500
Persentase Keseluruhan							87%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai harapan responden atas dimensi Reliabilitas pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.7
Gambar Garis Kontinum Harapan Dimensi Reliabilitas

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut harapan pada dimensi Reliabilitas dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 87% berada pada kategori sangat baik yang artinya tingkat harapan konsumen sangat tinggi atas layanan yang diberikan Lazada Indonesia.

3. Tanggapan responden terhadap dimensi Fulfilment

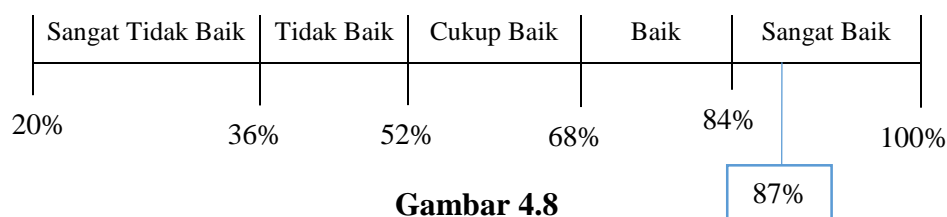
Berikut adalah harapan responden terhadap dimensi Fulfilment Lazada Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Tabel Nilai Harapan Responden terhadap Dimensi Fulfilment

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	0	0	3	54	43	440	500
	Persentase	0%	0%	3%	54%	43%	88%	100%
2	Lazada Indonesia menyertakan jumlah ketersediaan produk	0	0	5	63	32	427	500
	Persentase	0%	0%	5%	63%	32%	85%	100%
3	Lazada Indonesia memberikan ketepatan dalam mengantarkan produk sesuai estimasi waktu.	0	0	5	58	37	432	500
	Persentase	0%	0%	5%	58%	37%	86%	100%
Rata-rata Keseluruhan							433	500
Persentase Keseluruhan							87%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai harapan responden atas dimensi Fulfilment pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.8
Gambar Garis Kontinum Harapan Dimensi Fulfilment

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut harapan pada dimensi Fulfilment dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 87% berada pada kategori sangat baik yang artinya tingkat harapan konsumen sangat tinggi atas layanan yang diberikan Lazada Indonesia.

4. Tanggapan responden terhadap dimensi Privasi

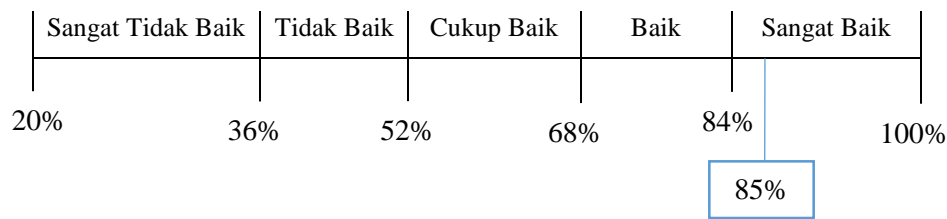
Berikut adalah harapan responden terhadap dimensi Privasi Lazada Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Tabel Nilai Harapan Responden terhadap Dimensi Privasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi perilaku belanja konsumen	0	0	4	56	40	436	500
	Persentase	0%	0%	4%	56%	40%	87%	100%
2	Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi pribadi konsumen	0	0	3	66	31	428	500
	Persentase	0%	0%	3%	59%	38%	86%	100%
3	Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi kartu kredit yang digunakan	0	0	11	61	28	417	500
	Persentase	0%	0%	11%	61%	28%	83%	100%
Rata-rata Keseluruhan							427	500
Persentase Keseluruhan							85%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai harapan responden atas dimensi Privasi pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.9
Gambar Garis Kontinum Harapan Dimensi Privasi

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut harapan pada dimensi Privasi dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 86% berada pada kategori sangat baik yang artinya tingkat harapan konsumen sangat tinggi atas layanan yang diberikan Lazada Indonesia.

5. Tanggapan responden terhadap dimensi Daya Tanggap

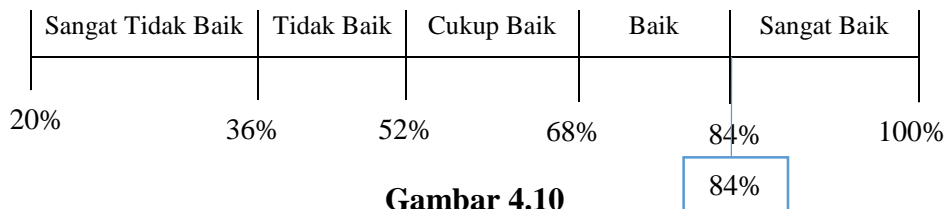
Berikut adalah harapan responden terhadap dimensi Daya Tanggap Lazada Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Tabel Nilai Harapan Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia cepat dalam melakukan tanggapan atas pertanyaan konsumen	0	0	10	60	30	420	500
	Persentase	0%	0%	10%	60%	30%	84%	100%
2	Lazada Indonesia memiliki prosedur pengembalian produk yang praktis	0	0	15	49	36	421	500
	Persentase	0%	0%	15%	49%	36%	84%	100%
3	Lazada Indonesia menyediakan garansi untuk produk tertentu	0	0	8	61	31	423	500
	Persentase	0%	0%	8%	61%	31%	85%	100%
Rata-rata Keseluruhan							421	500
Persentase Keseluruhan							84%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai harapan responden atas dimensi Daya Tanggap pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.10
Gambar Garis Kontinum Harapan Dimensi Daya Tanggap

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut harapan pada dimensi Daya Tanggap dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 84% berada pada kategori sangat baik yang artinya tingkat harapan konsumen sangat tinggi atas layanan yang diberikan Lazada Indonesia.

6. Tanggapan responden terhadap dimensi Kompensasi

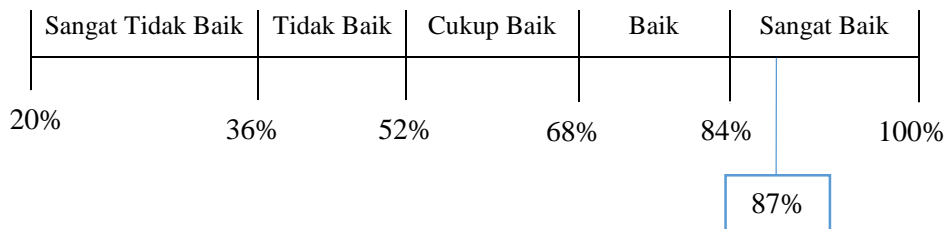
Berikut adalah harapan responden terhadap dimensi Kompensasi Lazada Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10
Tabel Nilai Harapan Responden terhadap Dimensi Kompensasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia menyediakan kemudahan dalam pengembalian uang	0	0	2	62	36	434	500
	Persentase	0%	0%	2%	62%	36%	87%	100%
2	Lazada Indonesia memberikan biaya administrasi yang relative murah	0	0	4	56	40	436	500
	Persentase	0%	0%	4%	56%	40%	87%	100%
Rata-rata Keseluruhan							435	500
Persentase Keseluruhan							87%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai harapan responden atas dimensi Kompensasi pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.11
Gambar Garis Kontinum Harapan Dimensi Kompensasi

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut harapan pada dimensi Kompensasi dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 84% berada pada kategori sangat baik yang artinya tingkat harapan konsumen sangat tinggi atas layanan yang diberikan Lazada Indonesia.

7. Tanggapan responden terhadap dimensi Kontak

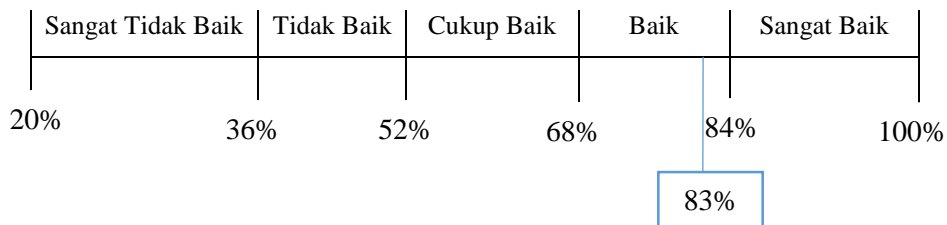
Berikut adalah harapan responden terhadap dimensi Kontak Lazada Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.11
Tabel Nilai Harapan Responden terhadap Dimensi Kontak

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia menyediakan kontak Tlp atau e-mail yang dapat dihubungi	0	0	15	60	25	410	500
	Persentase	0%	0%	15%	60%	25%	82%	100%
2	Lazada Indonesia menyediakan <i>customer service</i> yang dapat dihubungi	0	0	10	64	26	416	500
	Persentase	0%	0%	10%	64%	26%	83%	100%
Rata-rata Keseluruhan							413	500
Persentase Keseluruhan							83%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai harapan responden atas dimensi Kontak pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.12

Gambar Garis Kontinum Harapan Dimensi Kontak

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut harapan pada dimensi Kontak dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 83% berada pada kategori baik yang artinya tingkat harapan konsumen tinggi atas layanan yang diberikan Lazada Indonesia.

8. Skor Total Tingkat Harapan

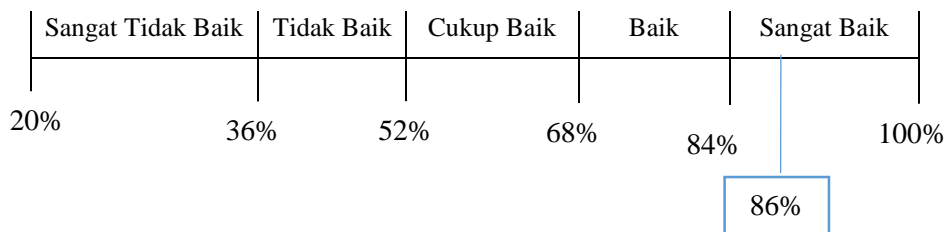
Skor total tingkat harapan responden dari tiap-tiap dimensi *e-service quality* Lazada Indonesia, sebagai berikut:

Tabel 4.12
Skor Total Tingkat Harapan

No	Dimensi	Tingkat Harapan	
		Rata-rata Keseluruhan	Rata-rata Persentase
1	Efisiensi	433	87%
2	Reliabilitas	433	87%
3	Fulfilment	433	87%
4	Privasi	427	85%
5	Daya Tanggap	421	84%
6	Kompensasi	435	87%
7	Kontak	413	83%
Total Rata-rata		428	86%

Sumber: Data Olahan 2020

Skor rata-rata persentase tingkat harapan responden terhadap *e-service quality* Lazada Indonesia sebesar 85%, dapat dilihat pada garis kontinum berikut:



Gambar 4.13
Gambar Garis Kontinum Nilai Total Harapan responden

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar 4.14 diperoleh hasil perhitungan dari seluruh atribut dimensi *e-service quality* pada Lazada Indonesia dan dapat diketahui berada pada kategori sangat baik yang artinya harapan responden atas seluruh dimensi *e-service quality* sangat tinggi

4.3.2. Analisis Deskriptif Nilai Kinerja E-Service Quality

Tabel berikut ini merupakan hasil pengelolaan dari jawaban responden melalui kuesioner, sehingga dapat diketahui tanggapan responden mengenai *e-service quality* yang telah mereka rasakan saat melakukan transaksi melalui Lazada Indonesia sebagai berikut :

1. Tanggapan responden terhadap dimensi Efisiensi

Berikut adalah tanggapan responden terhadap kinerja Lazada Indonesia pada dimensi Efisiensi dapat dilihat pada tabel berikut :

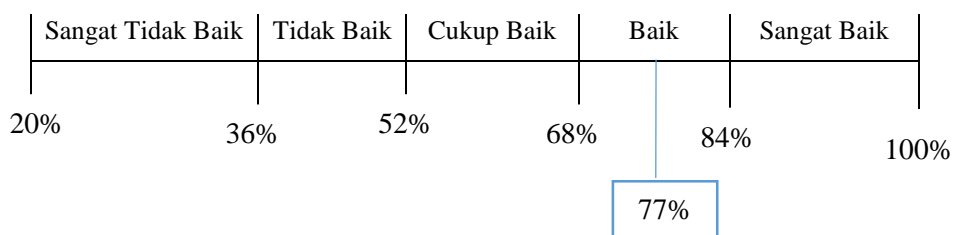
Tabel 4.13
Tabel Nilai Kinerja Responden pada Dimensi Efisiensi

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia memiliki Aplikasi dan situs web yang mudah digunakan	0	5	20	52	23	393	500
	Persentase	0%	5%	20%	52%	23%	79%	100%
2	Lazada Indonesia memiliki tampilan yang mudah untuk mencari produk	1	4	25	54	16	380	500

	Persentase	1%	4%	25%	54%	16%	76%	100%
3	Lazada Indonesia mencantumkan informasi produk secara lengkap	0	3	23	51	23	394	500
	Persentase	0%	3%	23%	51%	23%	79%	100%
4	Lazada Indonesia menyediakan proses transaksi yang mudah dan cepat	1	1	29	54	15	381	
		1%	1%	29%	54%	15%	76%	
Rata-rata Keseluruhan							387	500
Persentase Keseluruhan							77%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai kinerja responden atas dimensi Efisiensi pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.14
Gambar Garis Kontinum Kinerja Dimensi Efisiensi

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut kinerja pada dimensi Efisiensi dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 77% berada pada kategori baik yang artinya responden merasa puas tingkat kinerja Lazada Indonesia.

2. Tanggapan responden terhadap dimensi Reliabilitas

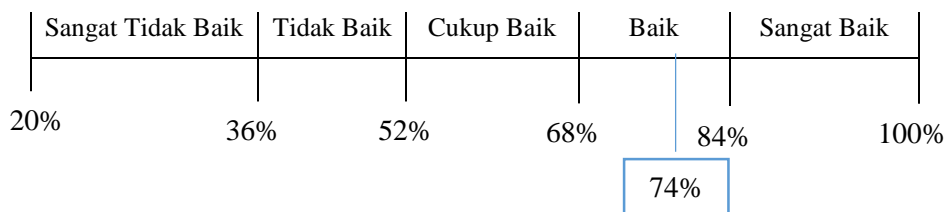
Berikut adalah tanggapan responden terhadap kinerja Lazada Indonesia pada dimensi Reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Tabel Nilai Kinerja Responden pada Dimensi Reabilitas

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia memiliki aplikasi dan situs web yang mudah ditemukan	2	2	25	53	18	383	500
	Persentase	2%	2%	25%	53%	18%	77%	100%
2	Lazada Indonesia memiliki aplikasi dan situs web yang dapat diakses setiap saat	0	1	17	54	28	409	500
	Persentase	0%	1%	17%	54%	28%	82%	100%
3	Aplikasi maupun situs web Lazada Indonesia tidak pernah mengalami gangguan	4	18	38	33	7	321	500
	Persentase	4%	18%	38%	33%	7%	64%	100%
Rata-rata Keseluruhan							371	500
Persentase Keseluruhan							74%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai kinerja responden atas dimensi Reliabilitas pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.15
Gambar Garis Kontinum Kinerja Dimensi Reliabilitas

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut kinerja pada dimensi Reliabilitas dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 74% berada pada kategori baik yang artinya responden merasa puas tingkat kinerja Lazada Indonesia.

3. Tanggapan responden terhadap dimensi Fulfilment

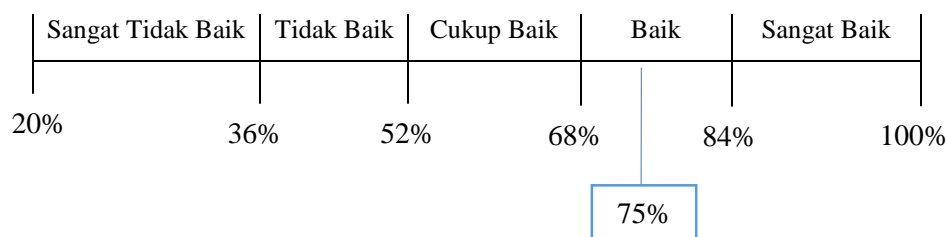
Berikut adalah tanggapan responden terhadap kinerja Lazada Indonesia pada dimensi Fulfilment dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Tabel Nilai Kinerja Responden pada Dimensi Fulfilment

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	0	5	28	52	15	377	500
	Persentase	0%	5%	28%	52%	15%	75%	100%
2	Lazada Indonesia menyertakan jumlah ketersediaan produk	1	10	25	37	27	379	500
	Persentase	1%	10%	25%	37%	27%	76%	100%
3	Lazada Indonesia memberikan ketepatan dalam mengantarkan produk sesuai estimasi waktu.	0	11	27	48	14	365	500
	Persentase	0%	11%	27%	48%	14%	73%	100%
Rata-rata Keseluruhan							374	500
Persentase Keseluruhan							75%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai kinerja responden atas dimensi Fulfilment pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.16
Gambar Garis Kontinum Kinerja Dimensi Fulfilment

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut kinerja pada dimensi Fulfilment dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 75%

berada pada kategori baik yang artinya responden merasa puas tingkat kinerja Lazada Indonesia.

4. Tanggapan responden terhadap dimensi Privasi

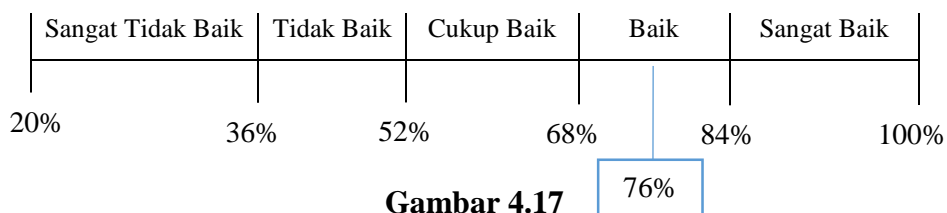
Berikut adalah tanggapan responden terhadap kinerja Lazada Indonesia pada dimensi Privasi dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.16
Tabel Nilai Kinerja Responden pada Dimensi Privasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi perilaku belanja konsumen	0	6	26	34	34	396	500
	Persentase	0%	6%	26%	34%	34%	79%	100%
2	Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi pribadi konsumen	6	7	19	45	23	372	500
	Persentase	6%	7%	19%	45%	23%	74%	100%
3	Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi kartu kredit yang digunakan	2	6	33	35	24	373	500
	Persentase	2%	6%	33%	35%	24%	75%	100%
Rata-rata Keseluruhan							380	500
Persentase Keseluruhan							76%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai kinerja responden atas dimensi Privasi pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.17
Gambar Garis Kontinum Kinerja Dimensi Privasi

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut kinerja pada dimensi Privasi dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 76% berada pada kategori baik yang artinya responden merasa puas tingkat kinerja Lazada Indonesia.

5. Tanggapan responden terhadap dimensi Daya Tanggap

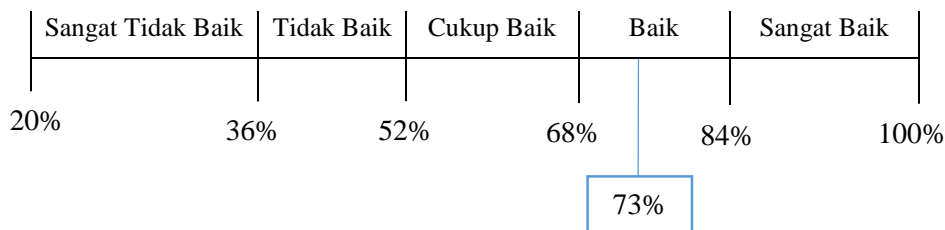
Berikut adalah tanggapan responden terhadap kinerja Lazada Indonesia pada dimensi Daya Tanggap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17
Tabel Nilai Kinerja Responden pada Dimensi Daya Tanggap

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia cepat dalam melakukan tanggapan atas pertanyaan konsumen	0	3	32	45	20	382	500
	Persentase	0%	3%	32%	45%	20%	76%	100%
2	Lazada Indonesia memiliki prosedur pengembalian produk yang praktis	0	13	43	30	14	345	500
	Persentase	0%	13%	43%	30%	14%	69%	100%
3	Lazada Indonesia menyediakan garansi untuk produk tertentu	0	6	32	49	13	369	500
	Persentase	0%	6%	32%	49%	13%	74%	100%
Rata-rata Keseluruhan							365	500
Persentase Keseluruhan							73%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai kinerja responden atas dimensi Daya Tanggap pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.18
Gambar Garis Kontinum Kinerja Dimensi Daya Tanggap

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut kinerja pada dimensi Daya Tanggap dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 73% berada pada kategori baik yang artinya responden merasa puas tingkat kinerja Lazada Indonesia.

6. Tanggapan responden terhadap dimensi Kompensasi

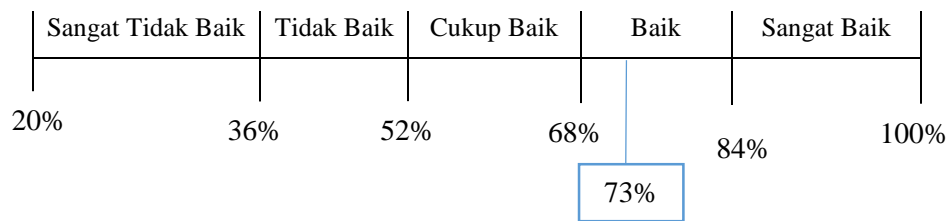
Berikut adalah tanggapan responden terhadap kinerja Lazada Indonesia pada dimensi Kompensasi dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.18
Tabel Nilai Kinerja Responden pada Dimensi Kompensasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia menyediakan kemudahan dalam pengembalian uang	1	10	37	41	11	351	500
	Persentase	1%	10%	37%	41%	11%	70%	100%
2	Lazada Indonesia memberikan biaya administrasi yang relative murah	0	2	36	40	22	382	500
	Persentase	0%	2%	36%	40%	22%	76%	100%
Rata-rata Keseluruhan							367	500
Persentase Keseluruhan							73%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai kinerja responden atas dimensi Kompensasi pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.19
Gambar Garis Kontinum Kinerja Dimensi Kompensasi

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut kinerja pada dimensi Kompensasi dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 73% berada pada kategori baik yang artinya responden merasa puas tingkat kinerja Lazada Indonesia. Tetapi dimensi kompensasi menjadi yang terendah dibandingkan dengan dimensi yang lainnya.

7. Tanggapan responden terhadap dimensi Kontak

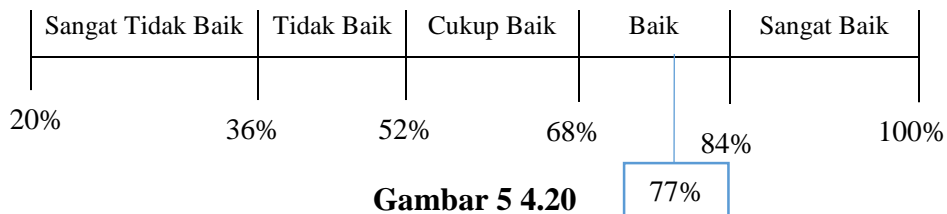
Berikut adalah tanggapan responden terhadap kinerja Lazada Indonesia pada dimensi Kontak dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19
Tabel Nilai Kinerja Responden pada Dimensi Kontak

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SST	Skor Total	Skor Ideal
1	Lazada Indonesia menyediakan kontak Tlp atau e-mail yang dapat dihubungi	1	6	26	34	33	392	500
	Persentase	1%	6%	26%	33%	33%	78%	100%
2	Lazada Indonesia menyediakan <i>customer service</i> yang dapat dihubungi	1	8	25	40	26	382	500
	Persentase	1%	8%	25%	40%	26%	76%	100%
Rata-rata Keseluruhan							387	500
Persentase Keseluruhan							77%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Letak nilai kinerja responden atas dimensi Kontak pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 5 4.20
Gambar Garis Kontinum Kinerja Dimensi Kontak

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil perhitungan atribut kinerja pada dimensi Kontak dari *e-service quality* pada Lazada Indonesia sebesar 77% berada pada kategori baik yang artinya responden merasa puas tingkat kinerja Lazada Indonesia.

8. Skor Total Tingkat Kinerja

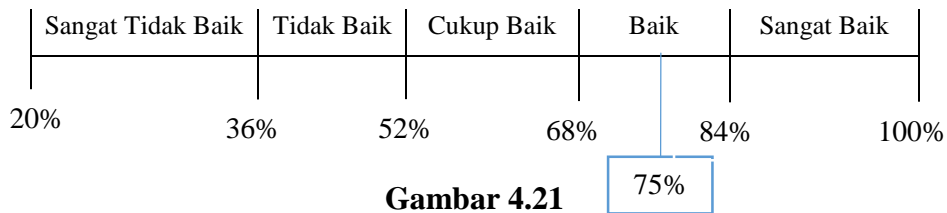
Skor total tingkat kinerja Lazada Indonesia yang dirasakan responden dari tiap-tiap dimensi *e-service quality*, sebagai berikut:

Tabel 4.20
Skor Total Tingkat Kinerja

No	Dimensi	Tingkat Kinerja	
		Rata-rata Keseluruhan	Rata-rata Persentase
1	Efisiensi	387	77%
2	Reliabilitas	371	74%
3	Fulfilment	374	75%
4	Privasi	380	76%
5	Daya Tanggap	365	73%
6	Kompensasi	367	73%
7	Kontak	387	77%
Total Rata-rata		367	75%

Sumber: Data Olahan 2020

Skor rata-rata persentase tingkat harapan responden terhadap *e-service quality* Lazada Indonesia sebesar 85%, dapat dilihat pada garis kontinum berikut:



Gambar 4.21
Gambar Garis Kontinum Nilai Total Kinerja

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan gambar 4.21 diperoleh hasil perhitungan dari seluruh atribut dimensi *e-service quality* pada Lazada Indonesia dan dapat diketahui berada pada kategori “baik” yang artinya responden merasa puas atas layanan dari seluruh dimensi *e-service quality*. Tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa ada dimensi yang dirasa kurang dalam memberikan layanan untuk responden.

4.4. Importance Performance Analysis (IPA)

Dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), peneliti ataupun perusahaan dapat mengetahui tingkat *e-service quality* yang dirasakan pelanggan, serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan atas *e-service quality* yang telah diberikan oleh pihak Lazada Indonesia kepada pelanggan. Analisis dengan diagram kartesius ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan layanan pada indikator atau dimensi yang perlu diperbaiki. Tabel 4.21 Menunjukkan skor rata-rata tingkat harapan dan kenyataan kualitas layanan secara keseluruhan.

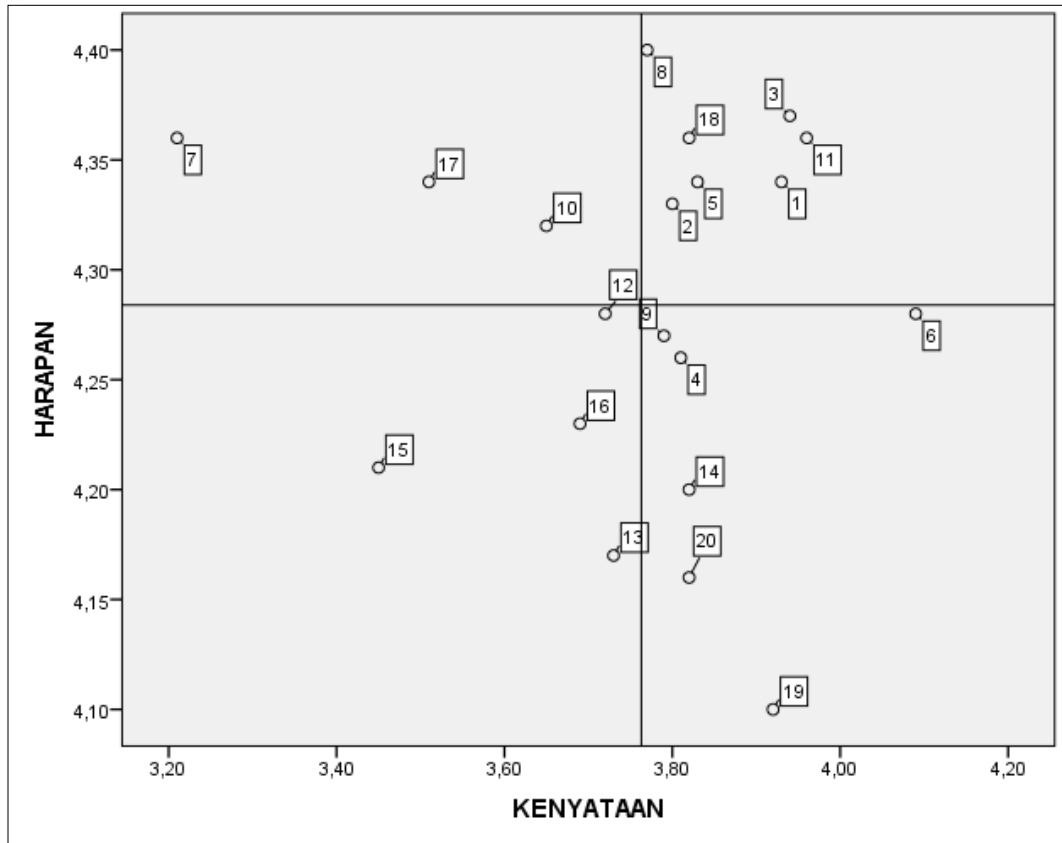
Tabel 4.21
Tabel Nilai Keseluruhan Atribut

No	Dimensi	Pernyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja
1		Lazada Indonesia memiliki Aplikasi dan situs web yang mudah digunakan	4,48	3,93
2	Efisiensi	Lazada Indonesia memiliki tampilan yang mudah untuk mencari produk	4,33	3,8
3		Lazada Indonesia mencantumkan informasi produk secara lengkap	4,37	3,94

4		Lazada Indonesia menyediakan proses transaksi yang mudah dan cepat	4,26	3,81
5		Lazada Indonesia memiliki aplikasi dan situs web yang mudah ditemukan	4,34	3,83
6	Reliabilitas	Lazada Indonesia memiliki aplikasi dan situs web yang dapat diakses setiap saat	4,28	4,09
7		Aplikasi maupun situs web Lazada Indonesia tidak pernah mengalami gangguan	4,37	3,21
8		Lazada Indonesia memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	4,4	3,77
9	Fulfilment	Lazada Indonesia menyertakan jumlah ketersediaan produk.	4,27	3,79
10		Lazada Indonesia memberikan ketepatan dalam mengantarkan produk sesuai estimasi waktu.	4,32	3,65
11		Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi perilaku belanja konsumen	4,36	3,96
12	Privasi	Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi pribadi konsumen	4,35	3,72
13		Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi kartu kredit yang digunakan	4,17	3,73
14		Lazada Indonesia cepat dalam melakukan tanggapan atas pertanyaan konsumen	4,2	3,82
15	Daya Tanggap	Lazada Indonesia memiliki prosedur pengembalian produk yang praktis	4,21	3,45
16		Lazada Indonesia menyediakan garansi untuk produk tertentu	4,23	3,69
17		Lazada Indonesia menyediakan kemudahan dalam pengembalian uang	4,34	3,51
18	Kompensasi	Lazada Indonesia memberikan biaya administrasi yang relative murah	4,09	3,82
19		Lazada Indonesia menyediakan kontak Tlp atau e-mail yang dapat dihubungi	4,1	3,92
20	Kontak	Lazada Indonesia menyediakan <i>customer service</i> yang dapat dihubungi	4,16	3,82
Rata-rata			4,28	3,76

Sumber: Data Olahan 2020

Berikut adalah diagram kartesius berdasarkan hasil penyebaran kuesioner indikator-indikator dari dimensi Efisiensi, Reliabilitas, Fulfilment, Privasi, Daya Tanggap, Kompensasi, dan Kontak pada Gambar berikut ini :



Gambar 4.22
Analisis IPA Berdasarkan Diagram Kartesius

Sumber: Data Olahan 2020

Importance Performance Analysis (IPA) memposisikan indikator dimensi *e-service quality* yang telah dianalisis ke dalam beberapa kuadran berdasarkan prioritasnya sebagai berikut:

1. Kuadran A: Prioritas Utama

Menunjukkan bahwa pernyataan dari indikator-indikator *e-service quality* yang sangat penting bagi pelanggan Lazada Indonesia tetapi pihak Lazada Indonesia belum memberikan layanan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Indikator-indikator yang berada dalam kuadran ini perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki/dibenahi terlebih dahulu. Pernyataan yang masuk kedalam kuadran A tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.22
Atribut yang termasuk dalam kuadran A

No Atribut	Dimensi	Atribut
7	Reliabilitas	Aplikasi maupun situs web Lazada Indonesia tidak pernah mengalami gangguan
10	Fulfilment	Lazada Indonesia memberikan ketepatan dalam mengantarkan produk sesuai estimasi waktu.
17	Kompensasi	Lazada Indonesia menyediakan kemudahan dalam pengembalian uang

Sumber : Data Olahan 2020

2. Kuadran B : Pertahankan Prestasi

Kuadran ini menunjukkan bahwa pernyataan dari indikator-indikator *e-service quality* dianggap penting oleh pelanggan Lazada Indonesia dan berdasarkan persepsi pelanggan, pihak Lazada Indonesia telah melakukan kinerja dengan baik dan sudah melebihi harapan dari pelanggan Lazada Indonesia. Sehingga Lazada Indonesia harus mempertahankan *e-service quality* yang berada dalam kuadran ini, diantaranya sebagai berikut :

Tabel 4.23
Atribut yang termasuk dalam kuadran B

No Atribut	Dimensi	Atribut
1	Efisiensi	Lazada Indonesia memiliki Aplikasi dan situs web yang mudah digunakan

2	Efisiensi	Lazada Indonesia memiliki tampilan yang mudah untuk mencari produk
3	Efisiensi	Lazada Indonesia mencantumkan informasi produk secara lengkap
5	Reliabilitas	Lazada Indonesia memiliki aplikasi dan situs web yang mudah ditemukan
8	Fulfilment	Lazada Indonesia memberikan layanan sesuai yang dijanjikan
11	Privasi	Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi perilaku belanja konsumen
18	Kompensasi	Lazada Indonesia memberikan biaya administrasi yang relative murah

Sumber : Data Olahan 2020

2. Kuadran C : Prioritas Rendah

Kuadran ini menunjukkan pernyataan dari indikator-indikator *e-service quality* yang dinilai pelanggan Lazada Indonesia kurang penting, tetapi persepsi pelanggan menunjukkan bahwa pihak Lazada Indonesia telah melakukan kinerjanya dengan cukup baik. Sehingga Lazada Indonesia tidak perlu memprioritaskan pada pernyataan yang ada dalam kuadran ini. Adapun pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.24
Atribut yang termasuk dalam kuadran C

No Atribut	Dimensi	Atribut
12	Privasi	Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi pribadi konsumen
13	Privasi	Lazada Indonesia menjamin keamanan informasi kartu kredit yang digunakan
15	Daya Tanggap	Lazada Indonesia memiliki prosedur pengembalian produk yang praktis

16	Daya Tanggap	Lazada Indonesia menyediakan garansi untuk produk tertentu
----	--------------	--

Sumber : Data Olahan 2020

4. Kuadran D: Berlebihan

Kuadran ini menunjukkan pernyataan dari indikator-indikator *e-service quality* yang dinilai tidak terlalu penting oleh pelanggan Lazada Indonesia. Tetapi menurut sudut pandang pelanggan pihak Lazada Indonesia telah memberikan layanan yang lebih atau sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan oleh pelanggan. Sehingga diharapkan Lazada Indonesia mengalokasikan sumber daya yang terkait pada kuadran ini kepada faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Atribut tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 4.25
Atribut yang termasuk dalam kuadran D

No Atribut	Dimensi	Atribut
4	Efisiensi	Lazada Indonesia menyediakan proses transaksi yang mudah dan cepat
6	Reliabilitas	Lazada Indonesia memiliki aplikasi dan situs web yang dapat diakses setiap saat
9	Fulfilment	Lazada Indonesia menyertakan jumlah ketersediaan produk
14	Daya Tanggap	Lazada Indonesia cepat dalam melakukan tanggapan atas pertanyaan konsumen
19	Kontak	Lazada Indonesia menyediakan kontak Tlp atau e-mail yang dapat dihubungi
20	Kontak	Lazada Indonesia menyediakan <i>customer service</i> yang dapat dihubungi

Sumber : Data Olahan 2020