

Penerapan Metode Kuantitatif untuk Mengetahui Peningkatan Kepuasan Customer Pada E-Commerce Tokopedia PT Lerys Pet

Yuliana Trisna*, Eva Zuraidah

Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

Email: ¹*atrystrisna2835@gmail.com, ²eva.evz@nusamandiri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: atrystrisna2835@gmail.com

Abstrak-Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tokopedia PT Lerys Pet serta menganalisis kendala dan cara mengatasinya. Terutama berkaitan dengan permasalahan yang terjadi pada PT Lerys Pet yakni penilaian dan pendapat customer yang sangat berpengaruh terhadap rating di E-Commerce Tokopedia PT Lerys Pet, adanya negative review ini dapat mencoreng nama baik toko dan kehilangan kepercayaan. Apabila hal ini terjadi, menunjukkan ketidakpuasan Customer terhadap toko. Sehingga penjualan rendah menyebabkan pendapatan kecil, rating di E-Commerce rendah sehingga mengurangi kepercayaan dan kepuasan Customer untuk berbelanja. Penelitian ini dilakukan dengan menguji 4 variabel diantaranya harga, kepercayaan, kualitas produk dan keputusan pembelian. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi literatur dan penyebaran kuesioner. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan uji validitas dan uji reabilitas. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa uji validitas nilai t hitung dari masing masing variabel lebih besar daripada t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan demikian data tersebut dinyatakan valid dengan nilai validitas paling rendah 3,410 dan paling tinggi 4,765. Dan hasil uji reabilitas nilai Cronbach's Alpha 0,875 lebih besar dari 0,70 dengan jumlah item sebanyak 11. Karena Cronbach's Alpha $0,875 > 0,70$ maka data tersebut dinyatakan reliabel.

Kata kunci: Kuantitatif; Uji Validitas; Uji Reabilitas; Cronbach's Alpha; Pelanggan

Abstract-The purpose of this study was to determine the factors that influence the satisfaction of Tokopedia customers of PT Lerys Pet and to analyze the obstacles and how to overcome them. Especially with regard to the problems that occurred at PT Lerys Pet, namely customer ratings and opinions which greatly affect the rating on E-Commerce Tokopedia PT Lerys Pet, this negative review can tarnish the store's good name and lose trust. If this happens, it shows customer dissatisfaction with the store. So low sales cause small income, and low ratings in E-Commerce thereby reducing customer trust and satisfaction for shopping. This research was conducted by examining 4 variables including price, trustworthiness, product quality, and purchasing decisions. The research uses quantitative methods with data collection techniques carried out by literature studies and distributing questionnaires. While the data analysis technique is done by testing the validity and reliability test. Based on the results of the study, it was found that the validity test of the t arithmetic value of each variable was greater than t table ($t_{arithmetic} > t_{table}$) thus the data was declared valid with the lowest validity value of 3.410 and the highest 4.765. And the reliability test results Cronbach's Alpha value of 0.875 is greater than 0.70 with a total of 11. Because Cronbach's Alpha $0.875 > 0.70$ then the data is declared reliable.

Keywords: Quantitative; Validity Test; Reliability Test; Cronbach's Alpha; Customer

1. PENDAHULUAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan teknik *accidental sampling*, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), harga (X2) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), hasil Analisa data menggunakan regresi linier berganda dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif serta secara bersama kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif, signifikan terhadap kepuasan pelanggan[1]

Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan. Menjelaskan pengaruh *Customer relationship management* dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas. Metode menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 120 orang melalui metode non-probability sampling serta teknik purposive. Instrumen menggunakan kuesioner serta dianalisis menggunakan analisis jalur. Hasil menunjukkan bahwa *Customer relationship management*, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. *Customer relationship management* dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 73,5% sedangkan 26,5% dipengaruhi oleh faktor lain[2]

Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction Website Start-Up* Kaosyay untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan situs berbelanja online. Dilakukan untuk mengukur penilaian konsumen terhadap variabel *E-service quality*, *E-customer satisfaction*, mengevaluasi pengaruh variabel *E-service quality* serta *E-customer satisfaction*. Metode menggunakan deskriptif kausal. Item kuesioner yang digunakan sebanyak 28. Data dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner kepada pengguna dari situs berbelanja, dengan metode *nonprobability purposive sampling*. Analisis data menggunakan *Structural Equation Model* dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil menunjukkan *E-service quality* berpengaruh positif serta signifikan terhadap *E-customer satisfaction*[3]

E-commerce merupakan suatu kontak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet, mendapatkan keuntungan diperoleh melalui penjualan online untuk meningkatkan pendapatan, dimana biayanya lebih murah[4].

Pengaruh Kualitas *Website*, mengenai kepercayaan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang berbelanja serta bertransaksi di situs tokopedia.com. Bertujuan untuk memenuhi, memuaskan kebutuhan konsumen dengan cara menguntungkan[5]

PT Lerys Pet adalah salah satu perusahaan dagang yang menjual berbagai macam kebutuhan dan perlengkapan hewan peliharaan, memanfaatkan *E-Commerce* Tokopedia dengan nama toko Lerys Pets. Akan tetapi penggunaan *E-Commerce* Tokopedia tidak serta merta dapat meningkatkan penjualan toko apabila *Seller* tidak mampu menerapkan strategi-strategi penjualan melalui *E-Commerce*. Untuk menarik *Customer* berbelanja di toko tersebut tentunya ada strategi-strategi perlu dilakukan oleh Perusahaan selaku *Seller*. Namun beberapa masalah yang sering terjadi pada PT lerys Pet yaitu penjualan rendah sehingga menyebabkan pendapatan kecil, *rating* di *E-Commerce* rendah sehingga mengurangi kepercayaan dan kepuasan *Customer online* untuk berbelanja dan adanya *negative review* dari *Customer* dapat mencoreng nama baik toko. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta menganalisis kendala dan cara mengatasinya.

Kepuasan pelanggan yakni evaluasi setelah pembeli menggunakan suatu barang atau jasa, serta apakah produk tersebut dapat memenuhi harapan dan keinginan. Penting bagi Perusahaan untuk meningkatkan hal tersebut melalui peningkatan kualitas jasa yang ditawarkan[6].

Dalam menentukan kepuasan Pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh Perusahaan antara lain: kualitas produk, pelayanan, emosi, harga, dan biaya. Indikator kepuasan Pembeli yaitu membeli kembali, menciptakan *word of mouth*, citra merek dan keputusan pembelian[7].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan penelitian

Tahapan penelitian dilakukan untuk mempermudah proses penelitian yang dilakukan[15]. Berikut tahapan penelitian yang dilakukan di PT Lerys Pet adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan penelitian

1. Menemukan dan merumuskan masalah
Yakni Peneliti akan menemukan masalah dalam penelitian, karena barometer penelitian adalah masalah penelitian.
2. Merumuskan kerangka berpikir teoritikal
Yakni penelitian ini memberikan arahan kepada peneliti untuk memperoleh kerangka berpikir melalui teori yang dikaji hingga menghasilkan kontrak, proposisi dalam upaya membangun langkah ketiga yaitu hipotesis.
3. Merumuskan hipotesis
Hipotesis dikembangkan atas dasar kejadian yang nyata dilapangan yang dapat ditangkap dibandingkan dengan konsep yang dikaji.
4. Mendesain riset ilmiah
Yakni mengukur variabel, menentukan teknik pembuatan skala, penentuan populasi dan sampel penelitian sampai kepada desain alat ukur
5. Mengumpulkan data
Mengumpulkan data dengan beragam alat pengumpulan data.
6. Menganalisis data dan interpretasi hasil
Yaitu menganalisis data dengan berbagai alat analisis data seperti statistik dan matematis hingga data dapat dideskripsikan.
7. Menyusun laporan
Tahap terakhir dalam penelitian adalah membuat laporan penelitian dengan berpedoman kepada laporan penelitian ilmiah.

2.2 Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Yakni metode yang berlandaskan pada filsafat positivism, tujuannya adalah untuk meneliti dari populasi dan sampel, dengan teknik pengambilan sampel dilakukan berurut, analisis data kuantitatif tujuannya untuk menguji ketepatan hipotesis, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yakni mengumpulkan informasi untuk menganalisis pendapat atau tanggapan konsumen.

2.3 Populasi

Populasi yang diambil dari penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebanyak 300 koresponden pelanggan Tokopedia Toko Lerys Pets. Akan tetapi Populasi yang diperoleh hanya diambil sebagian yakni yang menjadi acuan sebagai sampel penelitian Validitas merupakan cara untuk mendapatkan informasi mengenai kuesioner, apakah sudah benar dan valid sehingga bisa digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dalam pengambilan keputusan uji validitas yaitu Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dengan begitu item pernyataan didalam angket dikatakan berkolerasi signifikan terhadap skor keseluruhan yang diperoleh, berarti item sebuah angket dapat dinyatakan valid, apabila nilai r hitung lebih kecil dari r tabel maka dari itu item pernyataan didalam sebuah angket tidak berkolerasi signifikan terhadap skor keseluruhan yang diperoleh, berarti item sebuah angket dianggap tidak valid.[9] Dua hal penting harus diperhatikan dalam menentukan validitas yakni relevan isi instrument Relevan sasaran subyek dan cara pengukuran[16].

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

n = jumlah responden

x = skor setiap item pada instrumen

y = skor seluruh item pada kriteria

2.4 Sampel

Untuk menentukan jumlah Sampel, perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Dengan tingkat persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan Sampel yang masih dapat ditolerir adalah 5% atau 0,05 dengan demikian jumlah Sampel yang dapat diambil yakni:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{300}{1 + 300 \cdot [(0.05)]^2}$$

$$n = 300/1,75, n = 171,42 = 171 \text{ koresponden}$$

Dengan demikian sampel yang diambil dari penelitian yakni 171 koresponden.

2.5 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu data, sering digunakan untuk mengukur ketetapan item dalam kuesioner maupun skala likert[8]. Uji reabilitas dilakukan pada keseluruhan data item pertanyaan yang terdapat di kuesioner dalam penelitian[9]:

a. Dasar yang digunakan dalam pengambilan keputusan terhadap uji reabilitas yaitu apabila nilai dari *Cronbch's Alpha* lebih besar 0,70 maka angket atau kuesioner bisa disebut *reliabel*.

b. Sementara apabila nilai dari *Cronbach's Alpha* lebih kecil 0,70 kuesioner atau angket disebut tidak *reliabel*

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi. Alat ukur yang dipakai dapat diandalkan dan tetap konsistensi jika pengukuran tersebut diulang[10].

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} (1 - \sigma_b^2 / \sigma_1^2) \quad (2)$$

Populasi memiliki peranan sangat penting yaitu membantu peneliti untuk mendapatkan hasil, hal tersebut harus bisa menunjukkan sifat dan semua karakter pada subyek atau obyek yang akan diteliti[11].

Sampel adalah bagian dari populasi didapatkan dengan menggunakan metode tertentu untuk kemudian dianggap menjadi wakil dan menjadi fokus dalam penelitian[12].

Untuk menentukan jumlah item yang diambil dari keseluruhan populasi, pada penelitian, dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan ketentuan sebagai berikut:[13]

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3)$$

Rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat eror 5%. Mengukur tanggapan, pendapat dan persepsi sekelompok orang tentang fenomena sosial[13]. Skala Likert dengan skor mulai dari 1 sampai dengan 5 yang berasal dari kerangka kerja penelitian[14].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil dan Pembahasan

3.1.1. Hasil uji validitas

Penelitian yang dilakukan dengan uji validitas terhadap 11 butir pernyataan dari kuesioner kepuasan pelanggan yang diambil dari 4 variabel yaitu harga, kepercayaan, kualitas produk dan keputusan pembelian.

Tabel 1. Perhitungan Uji Validitas

| Responden | Pertanyaan | | | | | | | | | | | Jumlah |
|---|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 47 |
| 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 36 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 44 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 7 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 8 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 46 |
| 9 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 54 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 41 |
| 163 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 164 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 42 |
| 165 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 42 |
| 166 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 45 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 168 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 38 |
| 169 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 53 |
| 170 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| r_{xy} | 0,672 | 0,639 | 0,675 | 0,665 | 0,738 | 0,747 | 0,667 | 0,696 | 0,628 | 0,626 | 0,652 | |
| r_{hitung} | 3,854 | 3,528 | 3,882 | 3,775 | 4,633 | 4,765 | 3,800 | 4,115 | 3,424 | 3,410 | 3,648 | |
| r_{tabel} (95%, 169) | 1,654 | 1,654 | 1,654 | 1,654 | 1,654 | 1,654 | 1,654 | 1,654 | 1,654 | 1,654 | 1,654 | |
| keterangan | valid | valid | valid | valid | valid | valid | valid | valid | valid | valid | valid | |
| Jumlah valid | 11 | | | | | | | | | | | |

Berdasarkan tabel perhitungan diatas langkah yang pertama adalah menentukan nilai y dengan menjumlahkan item masing-masing pernyataan dari 171 responden. Maka diperoleh nilai y untuk responden pertama 55, responden ke dua 55 responden ke tiga 47 hingga responden 171 yakni 44. Hasil untuk r_{xy} atau korelasi *person* antara x1 dengan skor totalnya diperoleh korelasi *person* yaitu r_{xy} ke 1 nilai 0,672, r_{xy} ke 2 nilai 0,639 r_{xy} ke 3 nilai 0,675, r_{xy} ke 4 nilai 0,665, r_{xy} ke 5 nilai 0,738, r_{xy} ke 6 nilai 0,747, r_{xy} ke 7 nilai 0,667, r_{xy} ke 8 nilai 0,696, r_{xy} ke 9 nilai 0,628, r_{xy} ke 10 nilai 0,626 dan r_{xy} ke 11 nilai 0,652. Sedangkan nilai t_{hitung} diperoleh dari nilai korelasi *person* dikalikan dengan akar kuadrat jumlah sampel dikurangi 2 kemudian dibagi akar kuadrat 1 dikurangi nilai korelasi *person* pangkat dua ($\frac{r_{xy}\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r_{xy}^2)}}$) sehingga diperoleh t_{hitung} untuk masing-masing pernyataan yakni t_{hitung} ke 1 nilai 3,854, t_{hitung} ke 2 nilai 3,528, t_{hitung} ke 3 nilai 3,882, t_{hitung} ke 4 nilai 3,775 t_{hitung} ke 5 nilai 4,633, t_{hitung} ke 6 nilai 4,765, t_{hitung} ke 7 nilai 3,800, t_{hitung} ke 8 nilai 4,115 t_{hitung} ke 9 nilai 3,424, t_{hitung} ke 10 nilai 3,410 dan t_{hitung} ke 11 nilai 3,648. Sedangkan nilai t_{tabel} diperoleh dari nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada signifikansi 5% sehingga diperoleh t_{tabel} ke 1 nilai 1,654, t_{tabel} ke 2 nilai 1,654, t_{tabel} ke 3 nilai 1,654, t_{tabel} ke 4 nilai 1,654 t_{tabel} ke 5 nilai 1,654, t_{tabel} ke 6 nilai 1,654, t_{tabel} ke 7 nilai 1,654, t_{tabel} ke 8 nilai 1,654 t_{tabel} ke 9 nilai 1,654, t_{tabel} ke 10 nilai 1,654 dan t_{tabel} ke 11 nilai 1,654. Karena t_{hitung} dari masing-masing pernyataan lebih besar dari t_{tabel} sehingga data tersebut dikatakan valid. Dengan data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji validitas

| Variabel | Pernyataan | r _{hitung} | r _{tabel} 5% | Keterangan |
|-------------|---|---------------------|-----------------------|------------|
| Harga | Harga Produk sangat terjangkau | 3,854 | 1,654 | Valid |
| | Harga Produk sebanding dengan kualitas Produk | 3,528 | 1,654 | Valid |
| | Harga produk relatif murah | 3,882 | 1,654 | Valid |
| Kepercayaan | Pelanggan mempercayai kualitas produk bagus | 3,775 | 1,654 | Valid |

| Variabel | Pernyataan | r hitung | r tabel 5% | Keterangan |
|---------------------|--|----------|------------|------------|
| Kualitas Produk | Pelanggan mempercayai seller dapat memberikan pelayanan yang baik | 4,633 | 1,654 | Valid |
| | Pelanggan mempercayai produk yang di pajang sesuai dengan barang yang diterima | 4,765 | 1,654 | Valid |
| | Produk yang di pajang sesuai dengan barang yang diterima | 3,800 | 1,654 | Valid |
| | Kualitas produk sebanding dengan harga | 4,115 | 1,654 | Valid |
| | Masa kedaluwarsa produk lama | 3,424 | 1,654 | Valid |
| Keputusan Pembelian | Konsumen memutuskan untuk menjadi pelanggan tetap | 3,410 | 1,654 | Valid |
| | Konsumen memutuskan untuk merekomendasikan produk ke konsumen yang lain | 3,648 | 1,654 | Valid |

Tabel 3. Perhitungan Uji Reabilitas

| Responde n | No Item | | | | | | | | | | Total | Total Var | |
|---------------------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 | 55 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 | 55 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 47 | 47 |
| 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 36 | 36 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 44 | 44 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 45 |
| 7 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 | 44 |
| 8 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 46 | 46 |
| 9 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 45 | 45 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 54 | 54 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 41 | 41 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 | 55 |
| 13 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 47 | 47 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 38 | 38 |
| 15 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 44 | 44 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 53 | 53 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 44 | 44 |
| 18 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 49 | 49 |
| 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 50 | 50 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 | 55 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 52 | 52 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 43 | 43 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 38 | 38 |
| 15 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 44 | 44 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 53 | 53 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 53 | 53 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 52 | 52 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 51 | 51 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 | 55 |
| 56 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 48 | 48 |
| 57 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 48 | 48 |
| 169 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 53 | 53 |
| 170 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 46 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 | 44 |
| Variasi butir | 0,75 | 0,53 | 0,92 | 0,47 | 0,57 | 0,46 | 0,53 | 0,57 | 0,76 | 0,84 | 0,79 | 7947 | 35,368 |
| Jumlah Varian butir | 7,239 | | | | | | | | | | | | |
| Varians total | 35,368 | | | | | | | | | | | | |

| | |
|------------------|---------------|
| Cronbach's Alpha | 0,875 |
| Reliabilitas | Sangat Tinggi |

Langkah yang pertama untuk menentukan uji reabilitas pada 171 responden pada tabel diatas adalah dengan menentukan jumlah masing-masing item pernyataan kemudian menentukan jumlah varian pernyataan. Sedangkan variasi butir soal diperoleh dari var total butir soal pada pernyataan ke 1, var total butir soal pada pernyataan ke 11 hingga pernyataan ke 11. Sehingga diperoleh variasi butir soal dari pernyataan ke 1 hingga pernyataan ke 11 yakni 0,751 0,533 0,929 0,4705 0,572 0,464 0,539 0,575 0,763 0,846 0,796. Sedangkan jumlah varian butir soal 7,239 diperoleh dari total keseluruhan variasi butir soal. Varian total 35,37 diperoleh dari total var dari keseluruhan item pernyataan pada 171 responden. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,875 diperoleh dari banyaknya butir soal dibagi banyaknya butir soal dikurang 1 kemudian dikalikan dengan 1 dikurang jumlah varian butir soal dibagi varian total. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh sehingga data tersebut dikatakan *reliabel*. Dikatakan *reliabel* karena nilai dari *Cronbach's Alpha* 0,875 lebih besar dari 0,70.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Reabilitas

| Variabel | Pernyataan | Variasi Butir | Jumlah Varian butir | Varian s total | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|---------------------|--|---------------|---------------------|----------------|------------------|------------|
| Harga | Harga Produk sangat terjangkau | 0,751 | 7,239 | 35,368 | 0,875 | Reliabel |
| | Harga Produk sebanding dengan kualitas Produk | 0,533 | | | | Reliabel |
| | Harga produk relatif murah | 0,929 | | | | Reliabel |
| Kepercayaan | Pelanggan mempercayai kualitas produk bagus | 0,470 | | | | Reliabel |
| | Pelanggan mempercayai seller dapat memberikan pelayanan yang baik | 0,572 | | | | Reliabel |
| | Pelanggan mempercayai produk yang di pajang sesuai dengan barang yang diterima | 0,464 | | | | Reliabel |
| Kualitas Produk | Produk yang di pajang sesuai dengan barang yang diterima | 0,539 | | | | Reliabel |
| | Kualitas produk sebanding dengan harga | 0,575 | | | | Reliabel |
| Keputusan Pembelian | Masa kedaluwarsa produk lama | 0,763 | | | | Reliabel |
| | Konsumen memutuskan untuk menjadi pelanggan tetap | 0,846 | | | | Reliabel |
| | Konsumen memutuskan untuk merekomendasikan produk ke konsumen yang lain | 0,796 | | | | Reliabel |

Berdasarkan perhitungan uji reabilitas maka pada tabel diatas diketahui pengujian dilakukan terhadap 4 variabel yakni harga, kepercayaan, kualitas produk dan keputusan pembelian dengan jumlah item pernyataan sebanyak 11. Hasil pengolahan data dari 11 item pernyataan adalah *reliabel* dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0,875 > 0,70.

Tabel 5. Nilai *Cronbach's Alpha*

| <i>Cronbach's Alpha</i> | N Item | Keterangan |
|-------------------------|--------|-----------------|
| 0,875 | 11 | <i>Reliabel</i> |

Data tersebut dikatakan reliabel karena berdasarkan perhitungan data pada tabel uji reabilitas diatas nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 yakni 0,875 dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 11.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Permasalahan yang terjadi pada PT Lerys Pet yakni penilaian dan pendapat *customer* yang sangat berpengaruh terhadap *rating di E-Commerce* Tokopedia PT Lerys Pet, adanya *negative review* ini dapat mencoreng nama baik toko dan kehilangan kepercayaan apabila hal ini terjadi menunjukkan ketidakpuasan *Customer* terhadap toko. Sehingga penjualan rendah menyebabkan pendapatan kecil, *rating di E-Commerce* rendah sehingga mengurangi kepercayaan dan kepuasan *Customer* untuk berbelanja dan adanya *negative review* dari *Customer* dapat mencoreng nama baik toko. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah yang terjadi dan cara mengatasinya serta untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Terkait

permasalahan yang ada, dilakukan analisis data dengan menguji 4 variabel yaitu harga, kepercayaan, kualitas produk dan keputusan pembelian dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap PT Lerys Pet. Berdasarkan perhitungan data melalui uji validitas dan uji reabilitas, hasil uji validitas analisis nilai t diketahui t hitung dari masing-masing variabel lebih besar dari t tabel (t hitung $>$ t tabel) Sehingga data dapat dinyatakan valid dengan hasil uji validitas paling rendah terdapat pada keputusan pembelian yakni pada pernyataan konsumen memutuskan untuk menjadi pelanggan tetap dengan t hitung 3,410 dan hasil uji validitas paling tinggi terdapat pada variabel kepercayaan yakni pada pernyataan pelanggan mempercayai produk yang dipajang sesuai dengan barang yang diterima dengan nilai t hitung 4,765. Dan hasil uji reabilitas nilai *Cronbach's Alpha* 0,875 lebih besar dari 0,70 sehingga data tersebut dikatakan *reliabel*.

REFERENCES

- [1] Abdul Gofur, "1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap," *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 4, no. 1, pp. 37–44, 2019, [Online]. Available:
- [2] D. Supar and I. Suasana, "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan," *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 6, no. 3, p. 243024, 2017, [Online]. Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/28196/17930>.
- [3] F. Ulum and R. Muchtar, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay," *J. Tekno Kompak*, vol. 12, no. 2, p. 68, 2018, doi: 10.33365/jtk.v12i2.156.
- [4] W. Srisadono, "Strategi Perusahaan E-Commerce Membangun Brand," *J. Pustaka Komunikasi*, vol. 1, no. 1, pp. 167–179, 2018, [Online]. Available: <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/viewFile/552/279>.
- [5] F. I. dan L. S. Helling, "Analisis Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia Furi," vol. 3, no. 3, pp. 2930–2937, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.stieww.ac.id/index.php/jrm/article/view/42/24>.
- [6] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, "Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA," *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, pp. 1–9, 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/seminastek/article/view/5217/3492>.
- [7] M. El Fikri, R. Ahmad, and R. Harahap, "Strategi Mengembangkan Kepuasan Pelanggan Online Shop Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus Sabun Pyari)," *J. Manaj. Tools*, vol. 12, no. 1, pp. 87–105, 2020, doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- [8] R. Harahap, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Cepat Saji Kfc Cabang Asia Mega Mas Medan," *Manaj. Tools*, vol. 7, no. 1, pp. 77–84, 2017, [Online]. Available: <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/178/160>.
- [9] R. Al Hakim, I. Mustika, and W. Yuliani, "Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi," *E- J. Pendidik.*, vol. 4, no. 4, pp. 263–268, 2021, [Online]. Available: <https://www.journal.ikipsiliwangi.ac.id/index.php/fokus/article/view/7249/2495>.
- [10] S. Manik, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Camat Pendalian Iv Koto Kabupaten Rokan Hulu Abstrak," vol. 1, pp. 257–264, 2017, [Online]. Available: <https://doi.org/10.23887/ijssb.v1i4.12526>.
- [11] I. N. & S. Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- [12] M. R. & R. Fijra, *Metodologi Penelitian*, Pertama. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- [13] L. Hakim, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Website Stkip Pgri Lubuklinggau Menggunakan Metode Pieces," vol. ix, 2018, [Online]. Available: https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=L.+Hakim%2C+Analisis+Tingkat+Kepuasan+Pengguna+Terhad+ap+Website+Stkip+Pgri+Lubuklinggau+Menggunakan+Metode+Pieces&btnG=
- [14] N. Made, B. Aditya, J. Nashar, and U. Jaya, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome," vol. 3, pp. 325–332, 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3964.
- [15] D. Nana and H. Elin, "Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 5, no. 1, p. 288, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonologi/article/view/1359/1118>.
- [16] Arif, Sukuryadi, and Fatimaturrahmi, "Pengaruh Ketersediaan Sumber Belajar Di Perpustakaan Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ips Terpadu Smp Negeri 1 Praya Barat," *J. Ilmu Sos. Dan Pendidik.*, vol. 1, no. 2, pp. 108–116, 2017.