

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat umum di Semarang yang memiliki pengetahuan tentang toko online. Gambaran umum responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan, responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden

No.	Keterangan	Jumlah (orang)	%
1.	Jenis Kelamin:		
	a. Perempuan	54	54%
	b. Laki-laki	46	46%
	TOTAL:	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa responden pada penelitian mayoritas adalah perempuan yaitu berjumlah 54 orang atau 54% dan sisanya adalah laki-laki berjumlah 46 orang (46%). Proporsi antara laki-laki dan perempuan cukup seimbang.

Tabel 4.2. Pendidikan Responden

No.	Keterangan	Jumlah (orang)	%
3.	Pendidikan:		
	a. SMA	58	58%
	b. S1	38	38%
	c. SMK	3	3%
	d. D3	1	1%
	TOTAL:	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan pada tabel 4.2 diketahui bahwa responden pada penelitian mayoritas berpendidikan SMA berjumlah 58 orang (58%), yang berpendidikan S1 berjumlah 38 orang (38%), yang berpendidikan SMK berjumlah 3 orang (3%), dan sisanya berpendidikan D3 berjumlah 1 orang (1%). Proporsi terbesar adalah SMA sebanyak 58% kemudian S1 sebanyak 38%.

Tabel 4.3. Pekerjaan Responden

No	Keterangan	Jumlah (orang)	%
4.	a. Pelajar/Mahasiswa	73	73%
	b. Karyawan Swasta	15	15%
	c. Wirausaha	8	8%
	d. Programmer	4	4%
	Total	100	100 %

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan pada tabel 4.3 diketahui bahwa responden pada penelitian mayoritas adalah seorang pelajar atau mahasiswa berjumlah 73 orang (73%), yang bekerja sebagai karyawan swasta yaitu 15 orang (15%), bekerja sebagai wirausaha berjumlah 8 orang (8%), dan sisanya adalah bekerja sebagai programmer berjumlah 4 orang (4%). Responden sebagian besar adalah mahasiswa.

Tabel 4.4. Berapa Kali menggunakan transaksi online

Transaksi Online Tahun Lalu		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-5 KALI	37	37,0	37,0	37,0
	5-10 KALI	24	24,0	24,0	61,0
	SEKALI	24	24,0	24,0	92,0
	TIDAK PERNAH	8	8,0	8,0	100,0
	LEBIH DARI 10 KALI	7	7,0	7,0	68,0
	Total	100	100,0	100,0	

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini melakukan transaksi pembelian online dalam setahun terakhir adalah 2-5 kali yaitu 37 orang atau 37% dan pada urutan kedua telah melakukan transaksi online sebanyak 5-10 kali dalam setahun terakhir yaitu ada 24 orang atau 24% dan sekali sebanyak 24 orang.

Tabel 4.5. Terakhir melakukan pembelian transaksi online

Transaksi Terakhir melalui e-commerce		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 BULAN YANG LALU	39	39,0	39,0	39,0
	1-2 BULAN YANG LALU	19	19,0	19,0	69,0
	4-6 BULAN YANG LALU	18	18,0	18,0	100,0
	2-4 BULAN YANG LALU	13	13,0	13,0	82,0
	> 6 BULAN YANG LALU	11	11,0	11,0	50,0
	Total	100	100,0	100,0	

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini melakukan transaksi pembelian online terakhir kurang dari 1 bulan yang lalu dalam setahun terakhir yaitu sebanyak 39 orang atau 39%.

Tabel 4.6. Frekuensi melakukan transaksi

Jam/Seminggu Menggunakan Internet	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LEBIH DARI 40	32	32,0	32,0	100,0
ANTARA 5 DAN 10	31	31,0	31,0	63,0
ANTARA 11 DAN 20	22	22,0	22,0	22,0
ANTARA 21 DAN 40	10	10,0	10,0	32,0
KURANG DARI 5	5	5,0	5,0	68,0
Total	100	100,0	100,0	

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini rata-rata jam menggunakan internet dalam seminggu lebih dari 40 jam dalam seminggu terakhir yaitu sebanyak 32 orang atau 32% dan pada urutan kedua rata-rata jam menggunakan internet antara 5-10 jam dalam seminggu terakhir yaitu ada 31 orang atau 31%.

Tabel 4.7. Crosstab Jenis Kelamin dan Pekerjaan

		pekerjaan					Total
		Karyawan Swasta	Mahasiswa	Programmer	Wiraswasta	Wirausaha	
jenis_kelamiin	L	4	33	3	2	4	46
	P	11	40	1	0	2	54
Total		15	73	4	2	6	100

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah perempuan yang profesinya adalah seorang mahasiswa.

Tabel 4.8. Crosstab Pekerjaan dan Pendidikan

		pendidikan				Total
		D3	S1	SMA	SMK	
pekerjaan	KARYAWAN SWASTA	1	13	1	0	15
	MAHASISWA	0	13	57	3	73
	PROGRAMMER	0	4	0	0	4
	WIRASWASTA	0	2	0	0	2
	WIRAUSAHA	0	6	0	0	6
Total		1	38	58	3	100

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah mahasiswa yang berpendidikan SMA..

4.2. Validitas dan Reliabilitas Pengukuran Variabel

Pengujian validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Untuk pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Pengujian pertama untuk uji validitas dilakukan untuk menguji variabel variabel *uncertainly avoidance*:

Tabel 4.4. Hasil Pengujian Validitas *Uncertainly Avoidance 1*

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	-0,148	0,195	Tidak Valid
X2	0,316	0,195	Valid
X3	0,520	0,195	Valid

X4	0,636	0,195	Valid
X5	0,519	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa ada satu item pertanyaan untuk variabel *uncertainly avoidance* tidak valid karena nilai r hitung $<$ r tabel, maka dilakukan pengujian ulang dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5. Hasil Pengujian Validitas *Uncertainly Avoidance 2*

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2	0,476	0,195	Valid
X3	0,627	0,195	Valid
X4	0,689	0,195	Valid
X5	0,592	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah

Dilihat dari tabel 4.5. diketahui bahwa nilai r hitung $>$ r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel *uncertainly avoidance* dapat dikatakan valid. Kemudian berikutnya adalah hasil pengujian validitas untuk variabel pengguna *e commerce*:

Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas Pengguna *E commerce*

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,570	0,195	Valid
X2	0,670	0,195	Valid
X3	0,680	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah

Dilihat dari tabel 4.6. diketahui bahwa nilai r hitung $>$ r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel *preceveid* pengguna *e*

commerce ini dapat dikatakan valid. Kemudian berikutnya adalah hasil pengujian validitas untuk variabel *assurance*:

Tabel 4.7. Hasil Pengujian Validitas Assurance

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,471	0,195	Valid
X2	0,681	0,195	Valid
X3	0,638	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai r hitung > r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel *assurance* adalah valid.

Kemudian berikutnya adalah hasil pengujian validitas untuk variabel *web information*:

Tabel 4.8. Hasil Pengujian Validitas Web Information

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,468	0,195	Valid
X2	0,603	0,195	Valid
X3	0,292	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai r hitung > r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel *web information* adalah valid. Kemudian berikutnya adalah hasil pengujian validitas untuk variabel *system quality*:

Tabel 4.9. Hasil Pengujian Validitas *System Quality*

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,346	0,195	Valid
X2	0,578	0,195	Valid
X3	0,337	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai r hitung $>$ r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel *system quality* adalah valid. Kemudian berikutnya adalah hasil pengujian validitas untuk variabel *reliability*:

Tabel 4.10. Hasil Pengujian Validitas *Reliability*

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,338	0,195	Valid
X2	0,438	0,195	Valid
X3	0,323	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai r hitung $>$ r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel *reliability* adalah valid.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari kuesioner ini dapat dipercaya atau reliabel. Berikut ini adalah hasilnya:

Tabel 4.11. Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian

Pertanyaan	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
<i>Uncertainly Avoidance</i>	0,787	Reliabel
Pengguna <i>E commerce</i>	0,787	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,762	Reliabel
<i>Web Information</i>	0,633	Reliabel
<i>System Quality</i>	0,602	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,652	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah

Dilihat dari tabel 4.11. dapat diketahui bahwa untuk masing-masing variabel pada penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar daripada 0,6 sehingga dikatakan reliabel.

4.3. Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 4.12. Statistik Deskriptif

Keterangan	Kisaran teoritis	Kisaran aktual	Mean	Rentang skala			Keterangan
				Rendah	Sedang	Tinggi	
UA	1-5	2.37-4.58	4,1350	1.00-2.33	2.34-3.66	3.67-5.00	Tinggi
Pengguna Ecommerce	1-5	2.40-5.00	3,9100	1.00-2.33	2.34-3.66	3.67-5.00	Tinggi
Assurance	1-5	2.46-5.00	3,4033	1.00-2.33	2.34-3.66	3.67-5.00	Sedang
WebInformation	1-5	2.48-5.00	3,5800	1.00-2.33	2.34-3.66	3.67-5.00	Sedang
SystemQuality	1-5	2.48-5.00	3,7867	1.00-2.33	2.34-3.66	3.67-5.00	Tinggi
Reliability	1-5	2.48-5.00	3,5700	1.00-2.33	2.34-3.66	3.67-5.00	Sedang

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa untuk variabel *Uncertainly Avoidance* memiliki rata-rata atau mean sebesar 4.1350 dan termasuk kategori tinggi maka artinya rata-rata tingkat *Uncertainly Avoidance* responden tinggi

cenderung mempunyai budaya penghindaran terhadap resiko. Untuk variabel pengguna *e-commerce* memperoleh rata-rata atau mean sebesar 3.9100 termasuk kategori tinggi maka artinya rata-rata tingkat Penggunaan *e-commerce* tinggi, responden cenderung melakukan transaksi di belanja online. Untuk variabel *Assurance* rata-rata atau mean sebesar 3.4033 termasuk kategori sedang maka artinya rata-rata responden jaminan oleh penyedia jasa. Variabel *Web information* rata-ratanya sebesar 3.5800 termasuk kategori sedang artinya rata-rata responden informasi web oleh penyedia jasa . Variabel *System quality* rata-ratanya sebesar 3.7867 dan termasuk kategori tinggi artinya rata-rata responden sangat membutuhkan kualitas sistem yang baik oleh penyedia jasa. Variabel *Reliability* rata-ratanya sebesar 3.5700 dan termasuk kategori sedang artinya rata-rata responden kehandalan dalam bertransaksi online.

4.4. Pengujian efek moderasi assurance pada hubungan uncertainty avoidance terhadap pengguna e-commerce (model 1)

4.4.1. Uji Asumsi Klasik Model 1

4.4.1.1. Uji Normalitas Model 1

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Persamaan regresi dikatakan baik jika memiliki distribusi mendekati normal atau normal sama sekali. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat pada nilai Kolmogorof-Smirnov. Berikut ini adalah hasilnya:

Tabel 4.12. Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov Model 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,3574145
	Std. Deviation	2,01878451
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,059
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,054 ^c

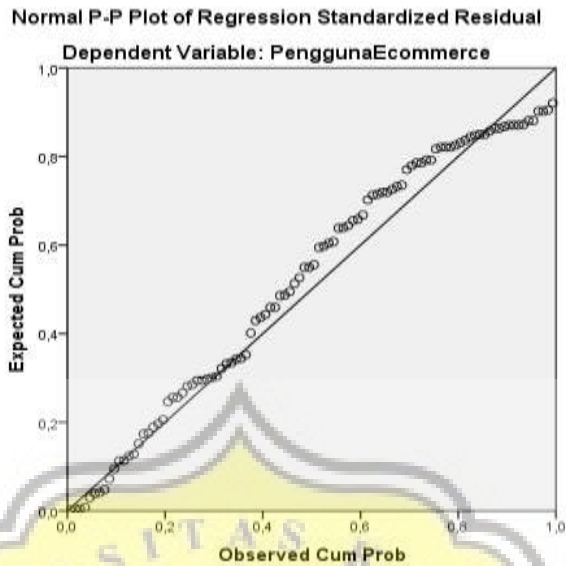
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. untuk unstandardized residual pada penelitian ini adalah $0,054 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan data pada penelitian ini normal. Artinya distribusi data pada penelitian ini normal.

Gambar 4.1. Uji Normalitas Model 1



4.4.1.2. Uji Multikolinieritas Model 1

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linier di antara variabel - variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel - variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Deteksi tidak adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance (TOL) > 10% dan nilai Varian Inflation Factor (VIF) < 10. Maka berdasarkan hasil pengujiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13. Hasil Pengujian Multikolinieritas Awal Model 1

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Assurance	,035	28,564
UA	,094	10,639
UA.ASS	,022	44,582

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF diatas 10 maka dapat dikatakan ada indikasi multikolinieritas dan dilakukan pengobatan dengan mengeluarkan variabel yang nilai korelasinya tertinggi selain hipotesis yaitu Assurance dan diuji ulang dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.14. Hasil Pengujian Multikolinieritas Akhir Model 1

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
UA	,615	1,625
UA.ASS	,615	1,625

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF dibawah 10 dan Tolerance diatas 0.1, maka dapat disimpulkan data telah bebas dari multikolinieritas.

4.4.1.3. Uji Heterokedastisitas Model 1

Sedangkan untuk hasil pengujian heteroskedastisitas juga dilakukan untuk model regresi pada penelitian ini dengan uji Glejser dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.15. Hasil Pengujian Heterokedastisitas Model 1

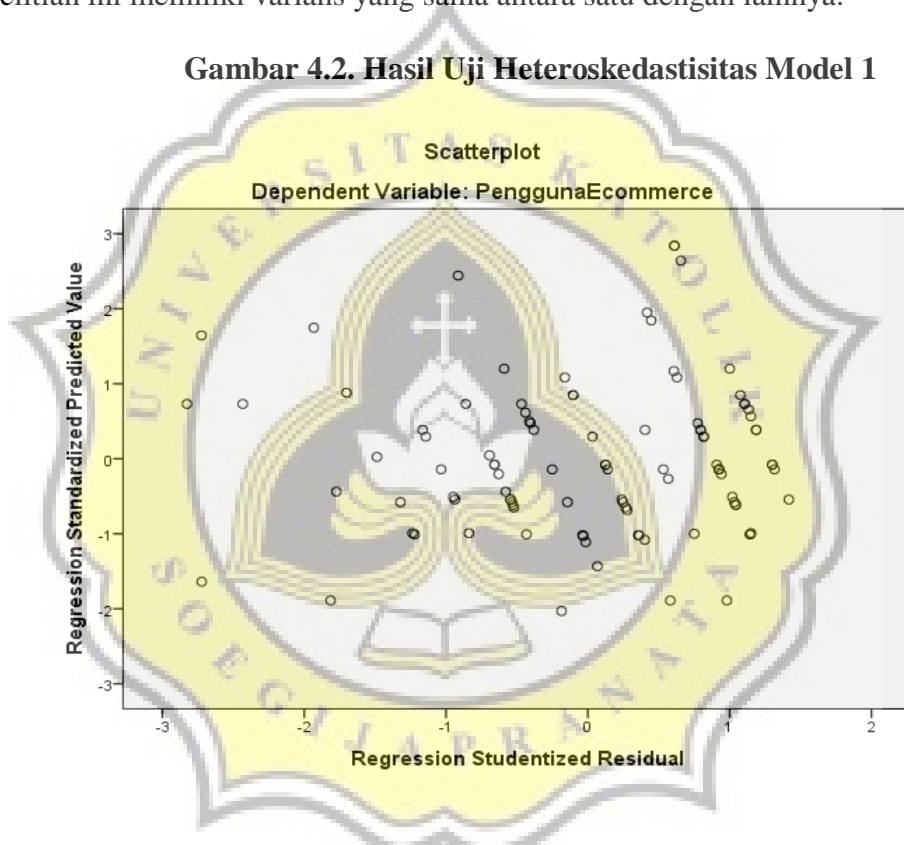
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,059	1,513		-,039	,969
	UA	,001	,115	,001	,008	,994

UA.ASS	,002	,006	,053	,408	,684
--------	------	------	------	------	------

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai masing-masing variabel independen memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini telah bebas dari heteroskedastisitas. Artinya data pada penelitian ini memiliki varians yang sama antara satu dengan lainnya.

Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1



Dilihat dari gambar tersebut diketahui bahwa nilai titik-titik data menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini telah bebas dari heteroskedastisitas. Artinya data pada penelitian ini memiliki varians yang sama antara satu dengan lainnya.

4.4.1.4. Uji Autokorelasi Model 1

Tabel 4.17. Hasil Uji Autokorelasi Model 1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,240 ^a	,058	,038	2,56605	1,570

a. Predictors: (Constant), UA.ASS, UA

b. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Sumber: Data Primer yang Diolah

Hasil pengujian ini menunjukkan tidak terdapat adanya autokorelasi pada model yang digunakan yang dijelaskan pada tabel 4.17. Hal ini terlihat bahwa nilai Durbin-Watson yang dihasilkan berada diantara du (1.5) s/d 4-du (2.5).



4.4.2. Uji F Model 1

Tabel 4.16. Hasil Uji F Model 1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,003	2	19,502	2,962	,056 ^b
	Residual	638,707	97	6,585		
	Total	677,710	99			

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

b. Predictors: (Constant), UA.ASS, UA
 Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai sig.F sebesar 0.056 diatas 0,05 yang artinya model fit dengan data

4.4.3. Uji Hipotesis (Uji t) Model 1

Uji hipotesis menggunakan Uji t, dimana uji ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh assurance secara individual menerangkan variasi variable pengguna e-commerce. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.18. Hasil Uji Statistik t Model 1

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,013	1,907		5,776	,000
	UA	-,132	,144	-,115	-,915	,363
	UA.ASS	,017	,007	,294	2,337	,022

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui nilai signifikansi interaksi antara *Uncertainty Avoidance* dengan *Assurance* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0.022 < 0.05$ artinya hipotesis pertama diterima dengan nilai beta sebesar 0.017. Sementara *uncertainty avoidance* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan tetapi ketika berinteraksi dengan variable assurance menjadi positif dan

signifikan. Jadi *Assurance* menurunkan pengaruh negatif *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*, ketika *Uncertainty Avoidance* berinteraksi dengan *Assurance* pengaruhnya menjadi positif.

4.4.4. Koefisien Determinasi Model 1

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya adalah seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variable dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variable – variable independen dalam menjelaskan variasi variable dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variable – variable independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen. Dari pengujian analisis koefisien determinasi dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.19. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,240 ^a	,058	,038	2,56605

a. Predictors: (Constant), UA.ASS, UA

b. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Tabel 4.19. diketahui bahwa diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,038. Hasil ini berarti bahwa variabel independen mempengaruhi variable dependen sebesar 3,8% sedangkan sisanya sebesar 96,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

4.5. Pengujian efek moderasi web information quality pada hubungan uncertainty avoidance terhadap pengguna e-commerce (Model 2)

4.5.1. Uji Asumsi Klasik Model 2

4.5.1.1. Uji Normalitas Data Model 2

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Persamaan regresi dikatakan baik jika memiliki distribusi mendekati normal atau normal sama sekali. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat pada nilai Kolmogorof-Smirnov. Berikut ini adalah hasilnya:

Tabel 4.20. Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov Model 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,3800000
	Std. Deviation	1,99992870
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,063
	Negative	-,085
Test Statistic		,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,074 ^c

a. Test distribution is Normal.

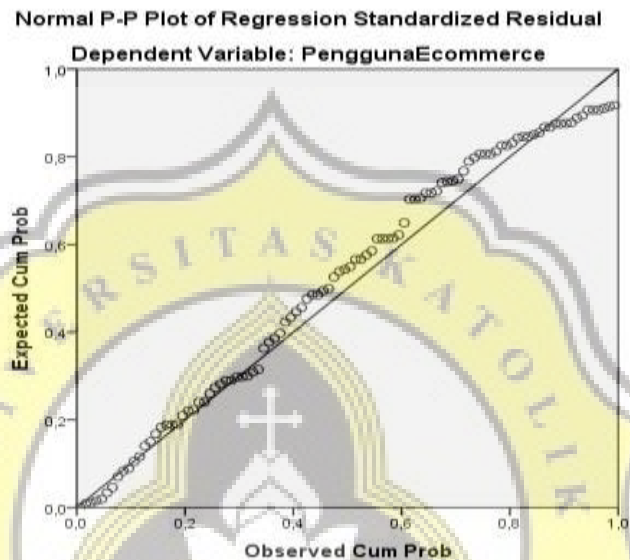
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. untuk unstandardized residual pada penelitian ini adalah $0,074 > 0,05$ sehingga dapat

dikatakan data pada penelitian ini normal. Artinya distribusi data pada penelitian ini normal.

Gambar 4.3. Uji Normalitas Model 2



4.5.1.2. Uji Multikolinieritas Model 2

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linier di antara variabel - variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel - variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Deteksi tidak adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance (TOL) > 10% dan nilai Varian Inflation Factor (VIF) < 10. Maka berdasarkan hasil pengujiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.21. Hasil Pengujian Multikolinieritas Awal Model 2

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
WebInformatio n	,019	52,899
UA	,024	41,318
UA.WEB	,010	95,944

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF diatas 10 maka dapat dikatakan ada indikasi multikolinieritas dan dilakukan pengobatan dengan mengeluarkan variabel yang nilai korelasinya tertinggi selain hipotesis yaitu Web Information dan diuji ulang dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.22. Hasil Pengujian Multikolinieritas Akhir Model 2

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
UA	,551	1,815
UA.WEB	,551	1,815

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF dibawah 10 dan Tolerance diatas 0.1, maka dapat disimpulkan data telah bebas dari multikolinieritas.

4.5.1.3. Uji Heterokedastisitas Model 2

Sedangkan untuk hasil pengujian heteroskedastisitas juga dilakukan untuk model regresi pada penelitian ini dengan uji Glejser dengan hasil sebagai berikut:

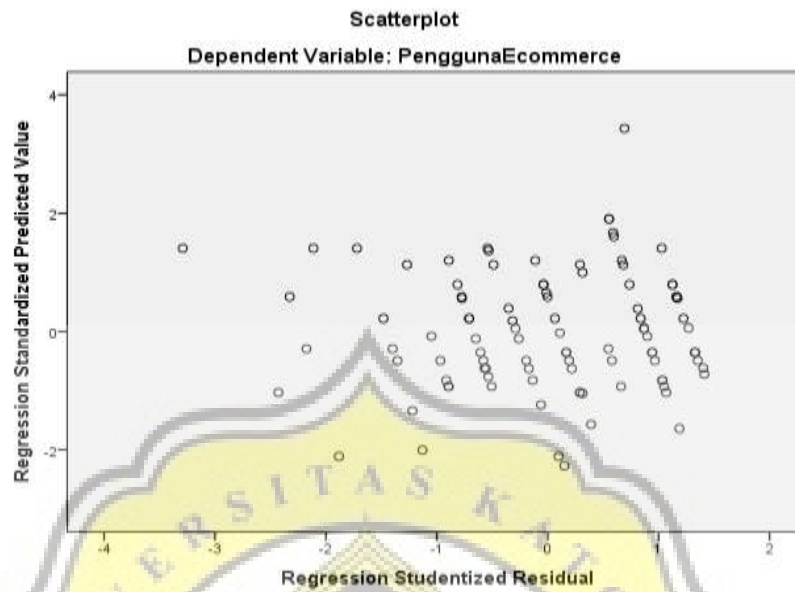
Tabel 4.23. Hasil Pengujian Heterokedastisitas Model 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,645	1,080		,597	,552
	UA	,133	,087	,207	1,530	,129
	UA.WEB	-,005	,005	-,137	-1,017	,312

a. Dependent Variable: ABS_RES2

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai masing-masing variabel independen memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini telah bebas dari heteroskedastisitas. Artinya data pada penelitian ini memiliki varians yang sama antara satu dengan lainnya.

Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2



Dilihat dari gambar tersebut diketahui bahwa nilai titik-titik data menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini telah bebas dari heteroskedastisitas. Artinya data pada penelitian ini memiliki varians yang sama antara satu dengan lainnya.

4.5.1.4. Uji Autokorelasi Model 2

Tabel 4.25. Hasil Uji Autokorelasi Model 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,240 ^a	,058	,038	2,56605	1,570

a. Predictors: (Constant), UA.ASS, UA

b. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Sumber: Data Primer yang Diolah

Hasil pengujian ini menunjukkan tidak terdapat adanya autokorelasi pada model yang digunakan yang dijelaskan pada tabel 4.17. Hal ini terlihat bahwa nilai Durbin-Watson yang dihasilkan berada diantara d_U (1.5) s/d $4-d_U$ (2.5).



4.5.2. Uji F Model 2

Tabel 4.24. Hasil Uji F Model 2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21,282	2	10,641	1,572	,213 ^b
	Residual	656,428	97	6,767		
	Total	677,710	99			

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

b. Predictors: (Constant), UA.WEB, UA

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai sig.F sebesar 0.213 > 0,05 yang artinya model fit dengan data.

4.5.3. Uji Hipotesis (Uji t) Model 2

Uji hipotesis menggunakan Uji t, dimana uji ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variable independen secara individual menerangkan variasi variable dependen. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.26. Hasil Uji Statistik t Model 2

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	10,487	1,918		5,468	,000
	UA	-,093	,155	-,081	-,601	,549
	UA.WEB	,016	,010	,221	1,641	,104

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui nilai signifikansi interaksi antara *Uncertainty Avoidance* dengan *Web Information* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0.104 > 0.05$ artinya hipotesis kedua ditolak dengan nilai beta 0.016. Jadi *Web Information* tidak dapat menurunkan pengaruh negatif *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*.

4.5.4. Koefisien Determinasi Model 2

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya adalah seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variable dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variable – variable independen dalam menjelaskan variasi variable dependen amat terbatas. Nilai

yang mendekati satu berarti variable – variable independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen. Dari pengujian analisis koefisien determinasi dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.27. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,177 ^a	,031	,011	2,60140

a. Predictors: (Constant), UA.WEB, UA

b. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Tabel 4.27. diketahui bahwa diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,011. Hasil ini berarti variabel web information mempengaruhi variable pengguna *e-commerce* sebesar 1,1% sedangkan sisanya sebesar 98,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya

4.6. Pengujian efek moderasi system quality dimoderasi pengaruh uncertainty avoidance terhadap pengguna e-commerce (Model 3)

4.6.1. Uji Asumsi Klasik Model 3

4.6.1.1. Uji Normalitas Data Model 3

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Persamaan regresi dikatakan baik jika memiliki distribusi mendekati normal atau

normal sama sekali. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat pada nilai Kolmogorof-Smirnov. Berikut ini adalah hasilnya:

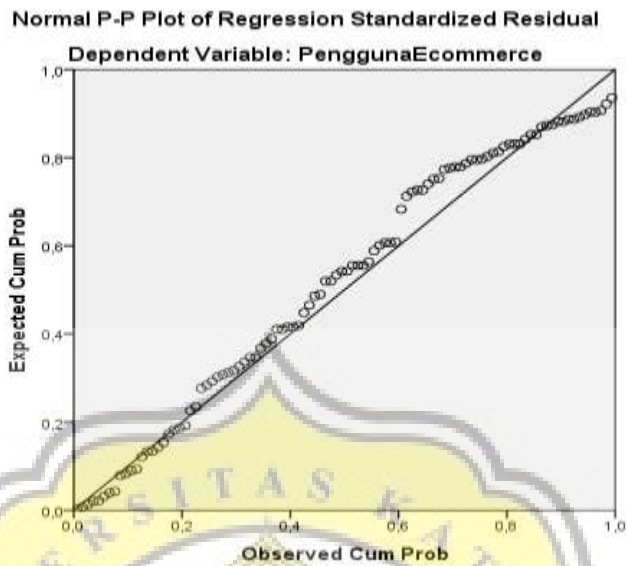
Tabel 4.28. Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov Model 3

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,2500000
	Std. Deviation	1,57141122
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,089
	Negative	-,088
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,051 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. untuk unstandardized residual pada penelitian ini adalah $0,051 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan data pada penelitian ini normal. Artinya distribusi data pada penelitian ini normal.

Gambar 4.5. Uji Normalitas Model 3



4.6.1.2. Uji Multikolinieritas Model 3

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linier di antara variabel - variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel - variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Deteksi tidak adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance (TOL) > 10% dan nilai Varian Inflation Factor (VIF) < 10. Maka berdasarkan hasil pengujiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.29 Hasil Pengujian Multikolinieritas Awal Model 3

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	SystemQualit		
	y	,019	53,382

UA	,026	38,274
UA.SYSTEM	,010	100,009

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF diatas 10 maka dapat dikatakan ada indikasi multikolinieritas dan dilakukan pengobatan dengan mengeluarkan variabel yang nilai korelasinya tertinggi selain hipotesis yaitu System Quality dan diuji ulang dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.30. Hasil Pengujian Multikolinieritas Akhir Model 3

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
UA	,528	1,895
UA.SYSTE	,528	1,895
M		

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF dibawah 10 dan Tolerance diatas 0.1, maka dapat disimpulkan data telah bebas dari multikolinieritas.

4.6.1.3. Uji Heterokedastisitas Model 3

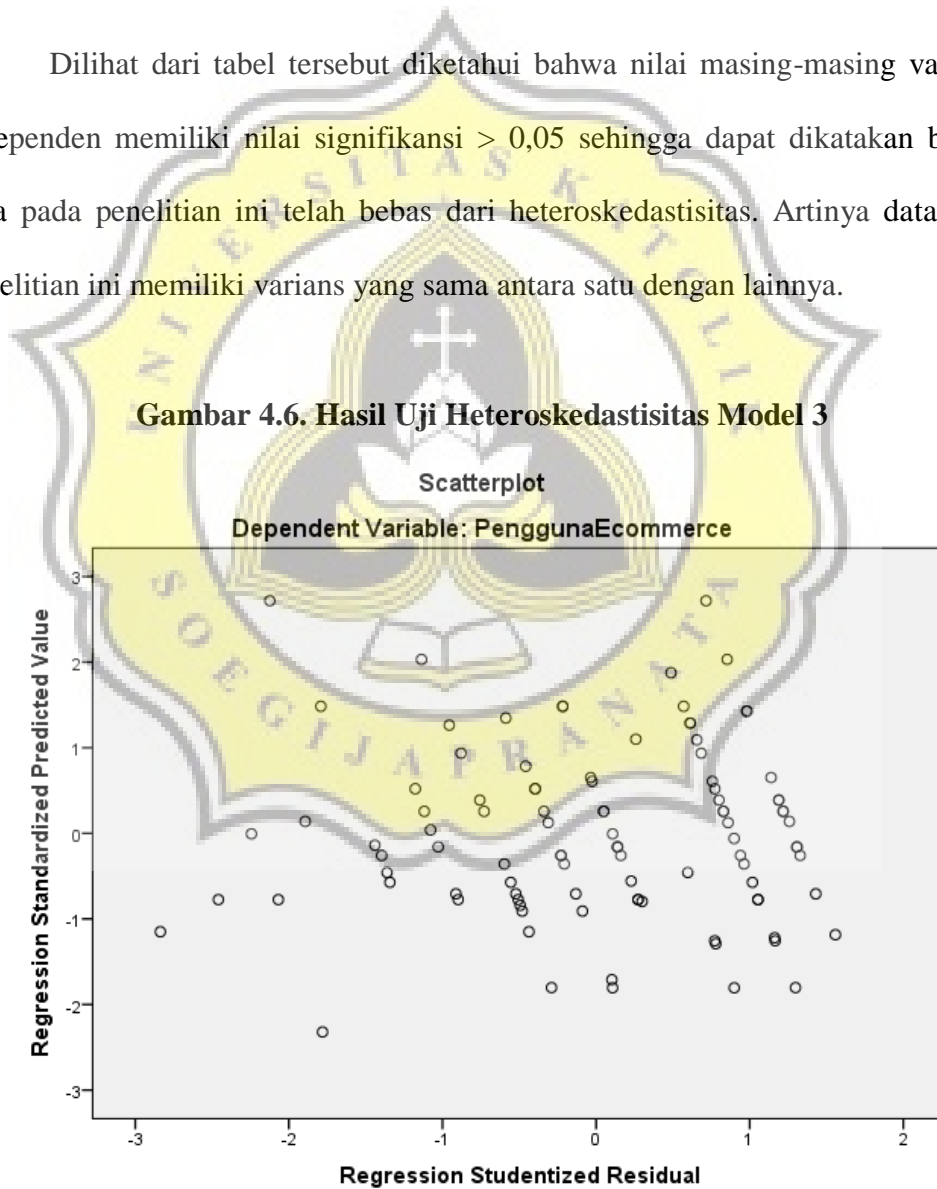
Sedangkan untuk hasil pengujian heteroskedastisitas juga dilakukan untuk model regresi pada penelitian ini dengan uji Glejser dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.31. Hasil Pengujian Heterokedastisitas Model 3

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,130	,681		-,191	,849
	UA	,079	,056	,194	1,416	,160
	UA.SYSTEM	,001	,003	,023	,170	,865

a. Dependent Variable: ABS_RES3

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai masing-masing variabel independen memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini telah bebas dari heteroskedastisitas. Artinya data pada penelitian ini memiliki varians yang sama antara satu dengan lainnya.



Dilihat dari gambar tersebut diketahui bahwa nilai titik-titik data menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini telah bebas dari heteroskedastisitas. Artinya data pada penelitian ini memiliki varians yang sama antara satu dengan lainnya.

Uji Autokorelasi Model 3

Tabel 4.33. Hasil Uji Autokorelasi Model 3

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,212 ^a	,045	,025	2,58324	1,568

a. Predictors: (Constant), UA.SYSTEM, UA

b. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Sumber: Data Primer yang Diolah

Hasil pengujian ini menunjukkan tidak terdapat adanya autokorelasi pada model yang digunakan yang dijelaskan pada tabel 4.33. Hal ini terlihat bahwa nilai Durbin-Watson yang dihasilkan berada diantara du (1.5) s/d 4-du (2.5).



4.6.2. Uji F Model 3

Tabel 4.32. Hasil Uji F Model 3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30,419	2	15,209	2,279	,108 ^b
	Residual	647,291	97	6,673		
	Total	677,710	99			

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

b. Predictors: (Constant), UA.SYSTEM, UA

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai sig.F sebesar 0.108 diatas 0,05 tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara Bersama-sama antara variable bebas terhadap variable terikat.

4.6.3. Uji Hipotesis (Uji t) Model 3

Uji hipotesis menggunakan Uji t, dimana uji ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variable independen secara individual menerangkan variasi variable dependen. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.34. Hasil Uji Statistik t Model 3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,704	1,908		5,609	,000
	UA	-,141	,157	-,123	-,900	,370
	UA.SYSTEM	,018	,009	,277	2,025	,046

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui nilai signifikansi interaksi antara *Uncertainty Avoidance* dengan *System Quality* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0.046 < 0.05$ artinya hipotesis ketiga diterima dengan nilai beta 0.018. Sementara *uncertainty avoidance* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan tetapi ketika berinteraksi dengan variable *system quality* menjadi positif dan signifikan. Jadi *System Quality* menurunkan pengaruh negatif *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*, ketika *Uncertainty Avoidance* berinteraksi dengan *System Quality* pengaruhnya menjadi positif.

4.6.4. Koefisien Determinasi Model 3

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya adalah seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variable dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variable – variable independen dalam menjelaskan variasi variable dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variable – variable independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen. Dari pengujian analisis koefisien determinasi dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.35. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 3

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,212 ^a	,045	,025	2,58324

a. Predictors: (Constant), UA.SYSTEM, UA

b. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Tabel 4.35. diketahui bahwa diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,025. Hasil ini berarti variabel system quality mempengaruhi variable pengguna *e-commerce* sebesar 2,5% sedangkan sisanya sebesar 97,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

4.7. Pengujian efek reliability terhadap pengguna e-commerce (Model 4)

4.7.1. Uji Asumsi Klasik Model 4

4.7.1.1 Uji Normalitas Data Model 4

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Persamaan regresi dikatakan baik jika memiliki distribusi mendekati normal atau normal sama sekali. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat pada nilai Kolmogorof-Smirnov. Berikut ini adalah hasilnya:

Tabel 4.36. Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov Model 4

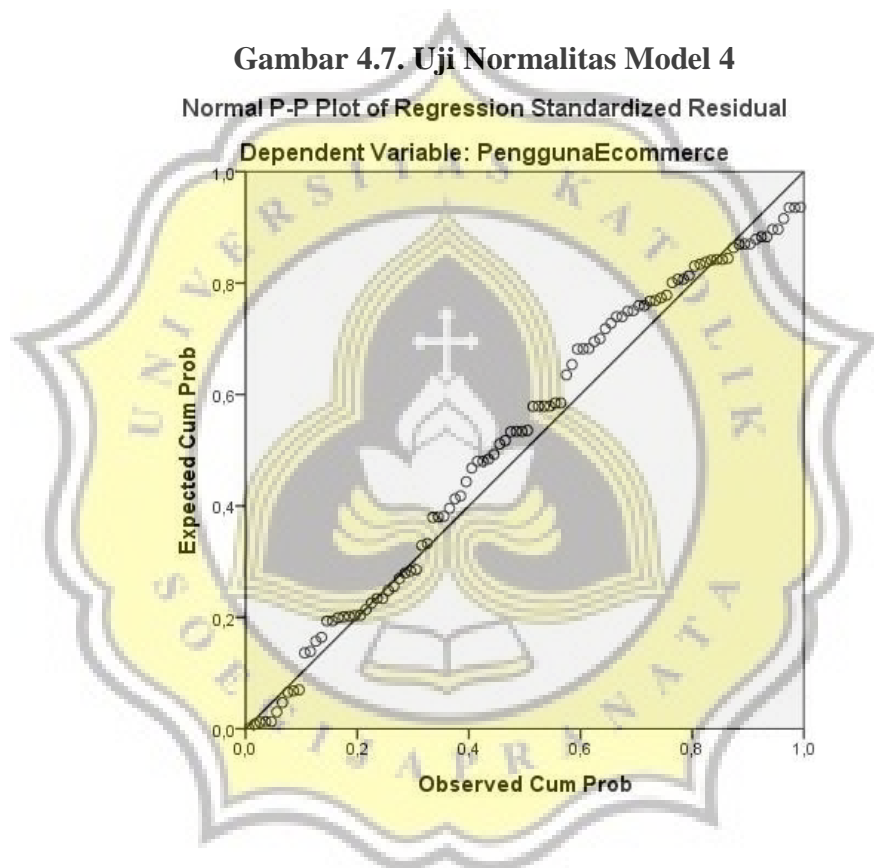
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,2400000
	Std. Deviation	2,15063928
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,053
	Negative	-,083
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,089 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. untuk unstandardized residual pada penelitian ini adalah $0,087 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan data pada penelitian ini normal. Artinya distribusi data pada penelitian ini normal.



Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik data mendekati garis normal, artinya data pada penelitian ini adalah normal.

4.7.1.2. Uji Multikolinieritas Model 4

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linier di antara variabel - variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel - variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Deteksi tidak adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance (TOL) > 10% dan nilai Varian Inflation Factor (VIF) < 10. Maka berdasarkan hasil pengujiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.37. Hasil Pengujian Multikolinieritas Awal Model 4

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Reliability	,017	57,353
UA	,030	33,233
UA.REL	,010	97,755

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF diatas 10 maka dapat dikatakan ada indikasi multikolinieritas dan dilakukan pengobatan dengan mengeluarkan variabel yang nilai korelasinya tertinggi selain hipotesis yaitu Reliability dan diuji ulang dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.38. Hasil Pengujian Multikolinieritas Akhir Model 4

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
UA	,581	1,720
UA.REL	,581	1,720

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variable bebas memiliki nilai tolerance yang lebih besar dari 0,10 dan lebih kecil dari 10. Hasil pengujian model regresi tersebut menunjukkan tidak adanya gejala multikolinier dalam model regresi. Hal ini berarti bahwa semua variable tersebut layak digunakan sebagai prediktor.

4.7.1.3. Uji Heterokedastisitas Model 4

Sedangkan untuk hasil pengujian heteroskedastisitas juga dilakukan untuk model regresi pada penelitian ini dengan uji Glejser dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.39. Hasil Pengujian Heterokedastisitas Model 4

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,372	,865		-,431	,668
UA	,123	,068	,235	1,823	,071
UA.REL	,001	,004	,025	,194	,846

a. Dependent Variable: ABS_RES4

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai masing-masing variabel independen memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini telah bebas dari heteroskedastisitas. Artinya data pada penelitian ini memiliki varians yang sama antara satu dengan lainnya.

Gambar 4.8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 4



Dilihat dari gambar tersebut diketahui bahwa nilai titik-titik data menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini telah bebas dari heteroskedastisitas. Artinya data pada penelitian ini memiliki varians yang sama antara satu dengan lainnya

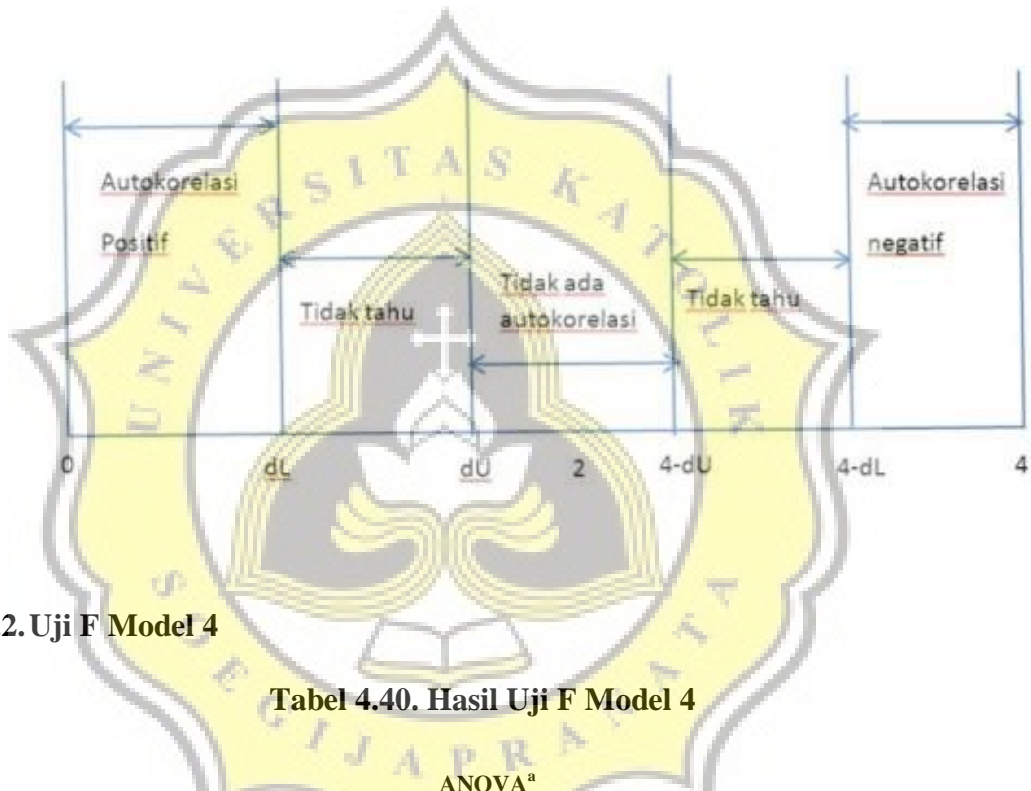
4.7.1.4. Uji Autokorelasi Model 4

Tabel 4.41. Hasil Uji Autokorelasi Model 4

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,265 ^a	,070	,051	2,54870	1,588

- a. Predictors: (Constant), UA.REL, UA
 - b. Dependent Variable: PenggunaEcommerce
- Sumber: Data Primer yang Diolah

Hasil pengujian ini menunjukkan tidak terdapat adanya autokorelasi pada model yang digunakan yang dijelaskan pada tabel 4.41. Hal ini terlihat bahwa nilai Durbin-Watson yang dihasilkan berada diantara du (1.5) s/d 4-du (2.5).



4.7.2. Uji F Model 4

Tabel 4.40. Hasil Uji F Model 4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47,611	2	23,805	3,665	,029 ^b
	Residual	630,099	97	6,496		
	Total	677,710	99			

- a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce
 - b. Predictors: (Constant), UA.REL, UA
- Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai sig.F sebesar 0.029 < 0,05 yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara Bersama-sama antara variable bebas terhadap variable terikat.

4.7.3. Uji Hipotesis (Uji t) Model 4

Uji hipotesis menggunakan Uji t, dimana uji ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variable independen secara individual menerangkan variasi variable dependen. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.42. Hasil Uji Statistik t Model 4

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,865	1,885		5,763	,000
	UA	-,173	,148	-,150	-1,172	,244
	UA.REL	,021	,008	,336	2,619	,010

a. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui nilai signifikansi interaksi antara *Uncertainty Avoidance* dengan *Reliability Quality* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0.010 < 0.05$ artinya hipotesis keempat diterima dengan nilai koefisien beta 0.021. Sementara *uncertainty avoidance* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan tetapi ketika berinteraksi dengan variable *reliability* menjadi positif dan signifikan. Jadi *Reliability* menurunkan pengaruh negatif *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*, ketika *Uncertainty Avoidance* berinteraksi dengan *Reliability* pengaruhnya menjadi positif.

4.7.4. Koefisien Determinasi Model 4

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya adalah seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variable dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variable – variable independen dalam menjelaskan variasi variable dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variable – variable independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen. Dari pengujian analisis koefisien determinasi dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.43. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 4

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,265 ^a	,070	,051	2,54870

a. Predictors: (Constant), UA.REL, UA

b. Dependent Variable: PenggunaEcommerce

Sumber: Data Primer yang Diolah (2017)

Tabel 4.43. diketahui bahwa diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,051. Hasil ini berarti variabel *reliability* mempengaruhi variable pengguna *e-commerce* sebesar 5,1% sedangkan sisanya sebesar 94,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya

4.8 Pembahasan

4.8.1 Assurance memoderasi pengaruh *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai signifikansi interaksi antara *Uncertainty Avoidance* dengan *Assurance* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0.022 < 0.05$ artinya *Assurance* menurunkan pengaruh negatif *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*.

Penelitian (Bohn, 2005) memukan bahwa budaya berpengaruh terhadap seseorang yang berkeinginan untuk melakukan pembelian *e-commerce*. Sesuai dengan teori dimensi budaya (Teori Hofstede), *uncertainty avoidance* memiliki efek pada pembelian online, semakin tingginya *uncertainty avoidance* akan semakin tinggi ketidakpastian yang mana seseorang tidak akan melakukan pembelian *online* yang nantinya akan menurunkan pembelian melalui *e-commerce*, sehingga dapat dikatakan pengaruhnya negatif. Ketika ditambahkan variabel moderating *assurance* atau jaminan, akan menjadi positif, karena adanya variabel tersebut, maka *uncertainty avoidance* atau penghindaran ketidakpastian akan rendah sehingga membuat seseorang untk melakukan pembelian *online*.

Hasil penelitian (Parasuraman et al, 2005) menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap penggunaan *e-commerce*. *Assurance* merupakan tingkat jaminan dari kualitas jasa yang berupa keamanan dan kebijakan privasi. Hasil ini mengimbangi temuan Parasuraman et al (2005) yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap penggunaan *e-commerce*. Apabila semakin tinggi tingkat jaminan yang diberikan oleh penyedia jasa, meskipun tingkat

ketidakpastian tinggi (*uncertainty avoidance*), dengan *assurance* yang semakin tinggi akan memungkinkan peningkatan pengguna *e-commerce*. Maka bisa dikatakan jika *Assurance* bisa memoderasi pengaruh *uncertainty avoidance* pada pengguna *E-commerce*.

Hal ini berarti bahwa masyarakat yang memiliki budaya penghindaran resiko tinggi akan mempengaruhi masyarakat terhadap cara yang rendah namun ketika ada jaminan (*assurance*) akan keandalan dan keamanan e commerce, maka penerimaan e commerce menjadi meningkat dengan transaksi menggunakan e commerce yang semakin tinggi.

4.8.2. *Web information quality* memoderasi pengaruh *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai signifikansi interaksi antara *Uncertainty Avoidance* dengan *Web Information* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0.104 > 0.05$ artinya *Web Information* tidak dapat menurunkan pengaruh negatif *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*.

Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Nugroho dan Sari (2016) menyatakan bahwa web information tidak berpengaruh terhadap e-commerce. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan website oleh penyedia jasa, tidak dapat menurunkan budaya penghindaran terhadap resiko.

4.8.3. *System quality* memoderasi pengaruh *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai signifikansi interaksi antara *Uncertainty Avoidance* dengan *System Quality* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0.046 < 0.05$ artinya *System Quality* menurunkan pengaruh negatif *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*

Hasil penelitian (Sharkey, 2007) menyatakan bahwa *System quality* berpengaruh terhadap penggunaan *e-commerce*. *System quality* adalah seberapa baik kemampuan dari perangkat keras, perangkat lunak maupun kebijakan prosedur serta ketersediaan menu navigasi yang mempermudah pengguna dalam melakukan segala bentuk aktivitas browsing. Apabila semakin baik *System quality* yang diberikan oleh penyedia jasa, meskipun tingkat ketidakpastian tinggi (*uncertainty avoidance*), dengan *System quality* yang semakin tinggi akan memungkinkan peningkatan pengguna *e-commerce*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *System quality* dapat memoderasi pengaruh *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*.

Penelitian (Bohn, 2005) menyatakan bahwa budaya berpengaruh terhadap seseorang yang berkeinginan untuk melakukan pembelian *e-commerce*. Sesuai dengan teori dimensi budaya (Teori Hofstede), *uncertainty avoidance* diduga memiliki efek pada pembelian online, semakin tingginya *uncertainty avoidance* akan semakin tinggi ketidakpastian yang mana seseorang tidak akan melakukan pembelian *online* yang nantinya akan menurunkan pengguna *e-commerce*, sehingga dapat dikatakan pengaruhnya negatif. Ketika ditambahkan variabel

moderating *System quality*, akan menjadi positif, karena adanya variabel tersebut, maka *uncertainty avoidance* atau penghindaran ketidakpastian akan rendah sehingga membuat seseorang untuk melakukan pembelian *online*.

4.8.4. *Reliability* memoderasi pengaruh *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai signifikansi interaksi antara *Uncertainty Avoidance* dengan *Reliability Quality* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0.010 < 0.05$ artinya *reliability* menurunkan pengaruh negatif *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*

Hasil penelitian (Sun, 2010) menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap penggunaan *e-commerce*. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Apabila semakin tinggi tingkat kehandalan yang diberikan oleh penyedia jasa, meskipun tingkat ketidakpastian tinggi (*uncertainty avoidance*), dengan *reliability* yang semakin tinggi akan memungkinkan peningkatan pengguna *e-commerce*. Dengandemikian dapat dikatakan bahwa *Reliability* dapat memoderasi pengaruh *uncertainty avoidance* terhadap pengguna *E-commerce*.

Penelitian (Bohn, 2005) menyatakan bahwa budaya memiliki pengaruh berpengaruh terhadap seseorang yang berkeinginan untuk melakukan pembelian *e-commerce* . Sesuai dengan teori dimensi budaya (Teori Hofstede), *uncertainty avoidance* diduga memiliki efek pada pembelian online, semakin tingginya *uncertainty avoidance* akan semakin tinggi ketidakpastian yang mana seseorang

tidak akan melakukan pembelian *online* yang nantinya akan menurunkan penjualan *e-commerce*, sehingga dapat dikatakan pengaruhnya negatif. Ketika ditambahkan variabel moderating *reliability* atau kehandalan, akan memungkinkan menjadi positif, karena adanya variabel tersebut, maka *uncertainty avoidance* atau penghindaran ketidakpastian akan rendah sehingga membuat seseorang untuk melakukan pembelian *online*.

