

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1 Strategi Penelitian**

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian kuantitatif. Menurut Hermawan (2019:16) “Penelitian kuantitatif (*Quantitattif Research*) adalah suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka (score, nilai) atau pernyataan-pernyataan yang di nilai, dan di analisis dengan statistik”. Metode penelitian kuantitatif dilaksanakan untuk menjelaskan, menguji hubungan antar variabel, menentukan kasualitas dari variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif untuk meramalkan suatu gejala.

Metode kuantitatif yang digunakan adalah metode kausal, menurut Sugiyono (2018:64) penelitian kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab dan akibat antara variabel eksogen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel endogen (variabel yang dipengaruhi). Dimana variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kepercayaan (X1) dan kualitas layanan (X2), sedangkan variabel endogennya adalah niat menggunakan kembali (Y), dan variabel interveningnya adalah Kepuasan Pelanggan (Z).

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi Penelitian**

Sugiyono (2018:136 ) mendefinisikan “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam suatu penelitian, populasi dibedakan menjadi 2, yaitu:

1. Populasi Umum

Populasi umum merupakan keseluruhan objek yang akan diteliti. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bus Transjakarta.

2. Populasi Sasaran

Populasi sasaran adalah populasi yang akan menjadi cakupan dari penelitian. Populasi sasaran pada penelitian ini adalah rata-rata jumlah pelanggan perhari

bulan September 2021 yaitu sebanyak 288.494 pelanggan (PT Transportasi Jakarta, 2021).

### 3.2.2 Sampling dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:137) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat dalam suatu populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi, bila pengambilan sample tidak sesuai maka akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna bus Transjakarta.

Pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sample. Dan teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana pemilihan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018:144). Pertimbangan tertentu untuk sampel pada penelitian ini adalah responden yang memenuhi kriteria sebagai berikut: (1) Responden Pria maupun Wanita yang berusia lebih dari 17 tahun (2) responden yang pernah menggunakan jasa bus transjakarta.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan pendekatan rumus Yamane dalam (Sugiyono, 2018:149) dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, dengan penghitungan sebagai berikut :

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

$$n = \frac{288.494}{1 + 288.494 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{288.494}{2885,94}$$

$$n = 99,96 \text{ responden di bulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

$n$  = jumlah sampel

$e$  = tingkat kesalahan

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 100 orang dari seluruh total pelanggan Bus Transjakarta selama pemberlakuan PPKM, hal dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

### **3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Sumber Data**

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Indriantoro & Supomo (2018:142) “Data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) yaitu dari pelanggan yang menggunakan jasa Bus Transjakarta.

#### **3.3.2 Metoda Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi pada penelitian ini dengan menggunakan metode survei (penyebaran angket/kuesioner) kepada sample pengguna bus transjakarta dengan cara membagikan kuesioner secara *online* dengan menggunakan *google form* yang disebarakan melalui whatsapp dan instagram kepada teman-teman yang saya anggap memenuhi kriteria penelitian dan kemudian teman-teman juga membantu menyebarkan kepada teman dan kerabat mereka.

Menurut Sugiyono (2018:225) “Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan 31 pertanyaan tertutup. Daftar pertanyaan tertutup yaitu daftar pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data tentang indikator-indikator dari kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan dan niat menggunakan kembali.

Pertanyaan dalam kuesioner ini diukur menggunakan skala *Likert* dengan skala 1-4. Skala *Likert* adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh *Likert*, dimana

skala ini menggunakan empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah nilai/skor yang mempresentasikan sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018:158). Kriteria pemberian skor untuk alternatif jawaban untuk setiap item sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Alternatif Jawaban Menggunakan Skala Likert

No.	Jawaban	Skor
1	Sangat tidak setuju (STS)	1
2	Tidak setuju (TS)	2
3	Setuju (S)	3
4	Sangat Setuju (SS)	4

*Sumber : Sugiyono (2018:159)*

### 3.4 Operasional Variabel Penelitian

#### 3.4.1 Variabel Eksogen

Sugiyono (2018:36) menjelaskan variabel eksogen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel endogen (terikat). Bila antara variabel eksogen dikorelasikan maka korelasi tersebut ditunjukkan dengan anak panah dengan kepala dua yang menghubungkan variabel-variabel tersebut. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel eksogen (X) adalah kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Berikut operasionalisasi dari variabel eksogen dalam penelitian ini:

**Table 3.2** Indikator Variabel Eksogen

Variabel	Indikator	Subindikator	Nomor Item
Kepercayaan (Trust) (Komaling & Suryani, 2017)	Penilaian Terhadap Jasa	Berkaitan dengan pelayanan	1
	Keterampilan memposisikan perusahaan	Berkaitan dengan keunggulan yang dimiliki	2
	Perasaan yang dirasakan	Berkaitan dengan nilai yang diperoleh	3

	Konsistensi	Berkaitan dengan layanan dan fasilitas	4
	Komitmen Perusahaan	Berkaitan dengan perusahaan	5
Kualitas Pelayanan (Friman et al., 2020)	Fungsionalitas ( <i>functionality</i> )	Keandalan ( <i>reliability</i> ) dengan jadwal keberangkatan.	6
		Waktu perjalanan ( <i>travel time</i> ) yang masuk akal.	7
		Frekuensi ( <i>frequency</i> ) keberangkatan.	8
		Transfer dari satu tempat ke tempat lain.	9
		Kedekatan ( <i>closeness</i> ) berkaitan dengan tempat pemberhentian.	10
	Informasi ( <i>information</i> )	Selama insiden kritis ( <i>during critical incidents</i> ) dalam bus.	11
		Informasi pemberhentian ( <i>at stops</i> )	12
	Kenyamanan ( <i>comfort</i> )	Suasana tenang ( <i>comfortable</i> ).	13
		Berkaitan dengan sarana yang modern.	14
		Berkaitan dengan kebersihannya ( <i>clean</i> ).	15
		Berkaitan dengan fasilitas tempat duduk ( <i>seat</i> ).	16
	Biaya ( <i>cost</i> )	Berkaitan dengan harga ( <i>price</i> ).	17
		Berkaitan dengan nilai ( <i>value</i> ) yang didapat.	18

### 3.4.2 Variabel Intervening

Tuckman dalam (Sugiyono, 2018:70) mendefinisikan variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel eksogen dengan endogen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur. Dalam penelitian ini, variabel intervening yang digunakan adalah kepuasan pelanggan (Z). Berikut operasionalisasi dari variabel intervening dalam penelitian ini:

**Table 3.3** Indikator Variabel Intervening

Variabel	Indikator	Subindikator	Nomor Item
Kepuasan Pelanggan (Indrasari, 2019:92), (Kasinem, 2020)	Kesesuaian harapan	Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan.	19
		Berkaitan dengan pelayanan petugas	20
		Berkaitan dengan fasilitas penunjang	21
	Minat menggunakan kembali	Berkaitan dengan pelayanan	22
		Berkaitan dengan nilai yang diterima	23
		Berkaitan dengan fasilitas penunjang	24
	Kesediaan merekomendasikan	Menyarankan teman atau kerabat terkait pelayanan	25
		Menyarankan kepada teman atau kerabat terkait fasilitas	26
		Menyarankan teman atau kerabat terkait nilai atau manfaat.	27

### 3.4.3 Variabel Endogen

Variabel endogen merupakan variabel yang nilainya tergantung pada variabel lainnya, yang mana nilainya akan berubah jika variabel yang mempengaruhinya berubah (Sugiyono, 2018:37). Dalam penelitian ini, variabel endogen (Y) yang digunakan adalah niat menggunakan kembali (*continuance intention*). Berikut operasionalisasi dari variabel endogen dalam penelitian ini:

**Table 3.4** Indikator Variabel Endogen

Variabel	Indikator	Subindikator	Nomor Item
Niat Menggunakan Kembali	Keinginan untuk menggunakan jasa yang sama	Berkaitan dengan kepuasan pelanggan	28

(Miranda & Nurdasila, 2020)	Mereferensikan jasa tersebut ke orang lain	Berbagi pengalaman tentang penggunaan jasa	29
	Penggunaan ulang berdasarkan evaluasi layanan yang baik	Berkaitan dengan nilai yang diperoleh	30
	Mencari informasi untuk mendukung sifat positif dari layanan jasa yang sama	Berkaitan dengan pelayanan dan fasilitas.	31

### 3.5 Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dan analisis jalur *partial least square* (PLS)

#### 3.5.1 Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan beberapa metode yang digunakan untuk menarik kesimpulan atau menguji hipotesis yang dikenal dengan statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:232) statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini dijelaskan dalam bentuk tabel, diagram, dan grafik dimana data yang terkumpul terkait dengan deskripsi jawaban responden.

#### 3.5.2 Analisis Jalur Partial Least Square (PLS)

Menurut Rodliah (2016) Analisis jalur (*path analysis*) merupakan suatu teknik statistika yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada model regresi berganda jika variabel eksogennya mempengaruhi variabel endogen secara langsung dan juga tidak langsung. Dengan analisis jalur, semua pengaruh baik langsung (*direct effect*) maupun tak langsung (*indirect effect*),

dan pengaruh total (total cause effect) pada suatu faktor dapat diketahui. Dalam perkembangannya, analisis jalur ini dilakukan dalam kerangka pemodelan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Selanjutnya menurut Ghozali (2016:419) PLS merupakan metode analisis yang kuat karena tidak hanya mengasumsikan data dengan pengukuran skala tertentu atau jumlah sampel kecil saja. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terdapat permasalahan spesifik pada data dan memudahkan peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten. Selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori, PLS juga dapat membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya untuk pengujian proposisi. PLS juga mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator. PLS juga merupakan salah satu metode statistik SEM. Analisis *partial least square* (PLS) dilakukan dengan melakukan tiga tahapan analisis, yaitu: analisis *outer model*, analisis *inner model* dan pengujian hipotesis.

### 3.5.3 Analisis Pengukuran (*Outer Model*)

Merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reabilitas. Menurut Ghozali & Latan (2014:9) *outer model* atau *measurement model* menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya jadi *outer model* ini dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari suatu model dan menunjukkan hubungan antar variabel laten, dan uji yang akan dilakukan pada *outer model* antara lain :

#### 1) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Menurut Ghozali (2014) validitas konvergen merupakan *measurement model* dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara *score item/indicator* dengan *score* konstraknya. Validitas konvergen (*convergent validity*) dapat dilihat dari nilai *standardize loading factor*. *Standardize loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya (variabel laten). Nilai *loading factor* di atas 0,7 dapat dikatakan ideal, artinya bahwa indikator tersebut dikatakan signifikan sebagai indikator yang mengukur konstruk (variabel laten). Selain dilihat dari nilai *loading factor* menentukan validitas konvergen



juga dapat dilihat dari nilai *average variance extracted* (AVE) jika nilai AVE > 0.5 maka dinyatakan valid.

## 2) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Jika uji validitas konvergen dilihat dari nilai loading faktor untuk tiap indikator konstruk dan untuk mendeteksi apakah konstruk tersebut memiliki diskriminan yang memadai. Pada *discriminant validity* ini ditentukan dengan nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus > 0.7 dan yang kedua menggunakan nilai *average variance extracted* (AVE), nilai akar AVE yang diharapkan adalah akar kuadrat AVE > korelasi antar konstruk laten.

## 3) *Composite Reliability*

Berfungsi untuk mengukur reliabilitas. *Composite reliability* ini juga digunakan untuk melihat kestabilan dan konsistensi internal indikator tetapi pada data yang mempunyai *composite reliability* mempunyai nilai reliabilitas yang lebih tinggi yaitu >0,7 (Ghozali & Latan, 2014:75).

## 4) *Cronbach Alpha*

Uji reliabilitas dapat diperkuat dengan adanya *cronbach alpha*, nilai yang diharapkan atau dipatok untuk semua konstruk adalah  $0 > 0.7$ .

### 3.5.4 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten sedangkan menurut Ghozali & Latan (2014:10) *Inner model* adalah menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada *substantive theory*. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten endogen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2016:73). Evaluasi pada *inner model* terdapat beberapa indikator, yaitu:

#### 1. *Koefisien Determinasi* ( $R^2$ )

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen. Kriteria penilaian  $R^2$  sebagai berikut 0,75 baik, 0,50 moderat, sedangkan 0,25 lemah (Ghozali, 2016:79).

#### 2. Penilaian *Goodness of Fit* (GoF)

*Goodness of Fit* (GoF) dikembangkan oleh *Tenenhaus et al*, untuk mengevaluasi model pengukuran dan model struktural, disamping itu menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model. Apabila nilai yang didapatkan 0,1 dianggap kecil 0,25 dianggap sederhana dan 0,36 dianggap besar. Untuk alasan ini GoF indeks dihitung dari akar kuadrat AVE dan akar kuadrat R-square (Ghozali, 2016:81).

### 3.5.5 Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan berbagai evaluasi, baik melalui *outer model* maupun *inner model*, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan pengujian hipotesis. Pengujian ini dilakukan dengan cara analisis jalur (*path analysis*) atas model yang telah dibuat. Hasil korelasi antar konstruk diukur dengan melihat *path coefficient* dimana tingkat signifikannya yang akan dibandingkan dengan hipotesis penelitian. Untuk melihat hasil hipotesis secara simultan bersama-sama dapat dilihat nilai *path coefficient* dan *p-values* dalam *total effect* hasil pengolahan data variabel secara simultan. Suatu hipotesis dapat diterima atau harus ditolak secara statistik dapat dihitung dengan tingkat signifikannya. Berikut ini yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yaitu:

$P\text{-value} < 0,05$  : maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

$P\text{-value} > 0,05$  ; maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak

P-values (probability value) atau nilai probabilitas adalah nilai yang menunjukkan peluang sebuah data untuk digenerelaisasi dalam populasi yaitu keputusan yang sah sebesar 5% dan kemungkinan mengambil keputusan yang benar sebesar 95%. Suatu hipotesis dapat diterima atau harus ditolak secara statistik dapat dihitung dengan tingkat signifikannya. Tingkat signifikan yang dipilih sebesar 5% maka tingkat signifikan atau kepercayaan 0.5 untuk menolak hipotesis. Dalam penelitiannya ini ada kemungkinan mengambil keputusan benar sebesar 95%.