

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini bertempat di Universitas Negeri Jakarta yang terletak di Rawamangun, Jakarta Timur. Target penelitian yakni mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang menggunakan dompet digital sesuai dengan survei awal yang sudah dilakukan oleh peneliti. Hasil survei menyebutkan bahwa terdapat permasalahan dalam ketidakpuasan pelanggan pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan yang kurang memuaskan. Penelitian dilakukan menggunakan *google form* karena menyesuaikan dengan kondisi yang ada.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian selama empat bulan yang dimulai dari bulan April sampai dengan bulan Juli 2021. Pemilihan waktu tersebut sudah tepat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dan juga waktu perkuliahan peneliti yang sudah tidak padat. Sehingga dapat mempermudah peneliti untuk melangsungkan penelitian.

## **B. Pendekatan Penelitian**

### **1. Metode**

Metode survei dipilih menjadi metode yang dilakukan dalam penelitian ini yang sesuai dengan pendapat Sugiyono (2019) tentang pengertian survei yaitu sebuah riset yang dilakukan dari populasi besar ke kecil tetapi pengambilan data sampel diambil dari populasi tersebut, sehingga muncul perbedaan kejadian, pendistribusian, dan variable sosiologis maupun psikologis yang berhubungan. Metode ini sesuai dengan tujuan peneliti yaitu mengetahui keterhubungan antar variable.

### **2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel**

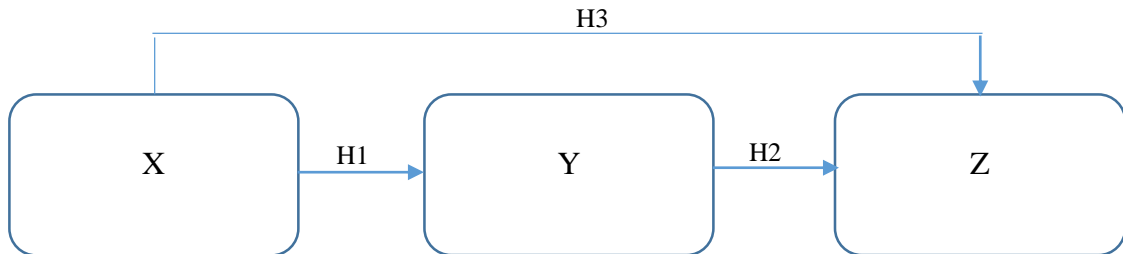
Sesuai dengan hipotesis yang sudah dibentuk bahwa :

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan.

H2 : Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Maka penggambaran konstelasi hubungan antar variable yaitu sebagai berikut :



**Gambar 3. 1** *Konstelasi Hubungan Antar Variabel*

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2020)

**Keterangan :**

Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan  
 Variable Bebas (Y) : Kepercayaan Pelanggan  
 Variable Terikat (Z) : Kepuasan Pelanggan  
 —————> : Arah Hubungan

**C. Populasi dan Sampel**

**1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah Zona umum terdiri dari objek atau subjek berkualitas tinggi, karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian sampai pada kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Jakarta pengguna dompet digital.

**2. Sampel**

Sampel dalam penelitian ini ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode, dan instrumen penelitian, di samping pertimbangan waktu tenaga dan pembiayaan. Berdasarkan

pertimbangan di atas, metode yang digunakan adalah *purposive sampling* metode ini merupakan bagian dari metode *non-probability sampling*, dimana sampel yang diambil berdasarkan kriteria–kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti Sugiyono (2019).

Menurut Jr et al., (2018) terdapat beberapa hal yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk menentukan ukuran sampel dalam analisis *structural equation modeling* (SEM), yaitu:

1. Ukuran sampel 100-200 untuk teknik estimasi maximal likelihood (ML).
2. Bergantung pada jumlah parameter yang diestimasi. Pedomannya adalah 5 - 10 kali jumlah parameter yang diestimasi.
3. Bergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variable bentukan. Jumlah sampel adalah jumlah indikator variabel bentukan, yang dikali 5 sampai dengan 10. Apabila terdapat 20 indikator, besarnya sampel adalah antara 100-200.
4. Jika sampelnya sangat besar, peneliti dapat memilih teknik estimasi tertentu.

Seusai dengan teori Jr et al., (2018) maka peneliti menjadikan teori tersebut sebagai dasar pengambilan sampel dengan ukuran 100 – 200 responden karena hal tersebut sudah termasuk kedalam kriteria minimal pengambilan sample. Pendapat dari peneliti terdahulu juga menggunakan sampel sebanyak

100 – 300 responden. Oleh sebab itu peneliti akan menggunakan sampel sebanyak 200 responden untuk melangsungkan penelitian ini.

#### D. Penyusunan Instrumen

Adapun peneliti akan menguji 3 (tiga) variabel yaitu, kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (variabel Z), kemudian kualitas pelayanan sebagai variabel independen pertama (variabel X) dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening (variabel Y).

##### 1. Variabel Dependen (Variabel Z)

###### a. Definisi Konseptual

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yang memiliki karakteristik yaitu evaluasi pelanggan terhadap layanan atau produk untuk menyesuaikan ekspektasi pelanggan apakah memuaskan atau tidak yang sejalan dengan pengorbanan dan usaha yang dilakukan.

###### b. Definisi Operasional

Variabel kepuasan pelanggan dapat diukur dengan indikator yang di adaptasi dari penelitian Indikator kepuasan menurut dalam jurnal Singh (2017)

Tabel 3. 1 Indikator Kepuasan Pelanggan

No.	Original Indicators	Adaptation Indicators	Source
1.	<i>I am satisfied with Mobile Wallet services of my Bank</i>	Transaksi dalam Gopay aman	

2.	<i>Using M-wallet gives me satisfaction</i>	Gopay menanggapi keluhan konsumen dengan baik	Singh (2017)
3.	<i>I am satisfied with the fees charged in M-wallet services</i>	Saya yakin Gopay selalu memberikan layanan terbaik	
4.	<i>M-wallet is very reliable in current scenario</i>	karyawan Gopay memberikan layanan tepat waktu	
5.	<i>I am satisfied with the security of my money in M-wallet</i>	Gopay memberikan layanan tepat waktu	
6.	<i>Confidentiality of my personal details makes me satisfied with M-wallet</i>	Gopay memberikan kesan baik pada awal penggunaan	
7.	<i>I can transfer money to anyone in need anytime, which makes me satisfied</i>	Aplikasi Gopay didalam Gojek mudah digunakan	

## 2. Variabel Independen (Variabel X)

### a. Definisi Konseptual

Variabel independen yang pertama dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah hasil penilaian atau evaluasi yang dilakukan oleh konsumen setelah mengkonsumsi barang atau jasa yang diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan baik maka respon konsumen baik pula dan begitu sebaliknya.

## b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan dimensi yang diadaptasi dari penelitian Liébana et al., (2019)

**Tabel 3. 2 Indikator Kualitas Pelayanan**

No.	Original Indicators	Adaptation Indicators	Source
1.	<i>quality reflects aspects such as system sponsorship speed, reliability, reduction of uncertainty, ease of use, adaptability to user needs and meeting expectations</i>	1. Saya yakin Gopay selalu memberikan layanan terbaik 2. karyawan Gopay memberikan layanan tepat waktu	Liébana et al., (2019) Iskandar et al (2019)
2.	<i>Service quality is closely related to satisfaction</i>	3. Gopay memberikan layanan tepat waktu	
3.	<i>The quality of service also drives users' continued intentions</i>	4. Transaksi dalam Gopay aman	
4.	<i>Service quality raises the expectations of efforts by facilitating the use of technology</i>	5. Gopay memberikan kesan baik pada awal penggunaan 6. Gopay menanggapi keluhan konsumen dengan baik 7. Aplikasi Gopay didalam Gojek mudah digunakan	

### 3. Variabel Intervening (Variabel Y)

#### a. Definisi Konseptual

Variabel intervening yang kedua ialah kepercayaan pelanggan. Kepercayaan adalah perilaku konsumen terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Dengan kata lain ada kesesuaian ekspektasi antar penjual dan pembeli sehingga muncul sebuah kepercayaan.

#### b. Definisi Operasional

Kepercayaan dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang diadaptasi dari penelitian Xiongfei Cao (2018)

Tabel 3. 3 Indikator Kepercayaan

No.	Original Indicators	Adaptation Indicators	Source
1.	<i>Mobile Alipay Wallet is competent and effective in providing financial services</i>	1. Saya yakin Gopay selalu memberikan layanan terbaik	Xiongfei Cao (2018) Singh (2017)
2.	<i>Mobile Alipay Wallet keeps its promise</i>	2. karyawan Gopay memberikan layanan tepat waktu	
3.	<i>Mobile Alipay Wallet keeps its promise</i>	3. Gopay memberikan layanan tepat waktu	
4.	<i>Mobile Alipay Wallet is trustworthy.</i>	4. Transaksi dalam Gopay aman 5. Gopay memberikan kesan baik pada awal penggunaan	



		6. Gopay menanggapi keluhan konsumen dengan baik 7. Aplikasi Gopay didalam Gojek mudah digunakan	
--	--	---	--

yaitu; (1) *Mobile Alipay Wallet is competent and effective in providing financial services*; (2) *Mobile Alipay Wallet keeps customers' interests in mind*; (3) *Mobile Alipay Wallet keeps its promise*; (4) *Mobile Alipay Wallet is trustworthy*.

**Tabel 3. 4 Oprasional Indikator Variabel**

variabel	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Skala Pengukuran	Sumber
Kepuasan Pelanggan (Variabel Z)	1. <i>I am satisfied with Mobile Wallet services of my Bank</i> 2. <i>Using M-wallet gives me satisfaction</i> 3. <i>I am satisfied with the fees charged in M-wallet services</i> 4. <i>M-wallet is very reliable in current scenario</i> 5. <i>I am satisfied with the security of my money in M-wallet</i> 6. <i>Confidentiality of my personal details makes me satisfied with M-wallet</i> 7. <i>I can transfer money to anyone in need anytime, which makes me satisfied</i> .	1. Menggunakan Gopay memberi saya kepuasan dalam melakukan transaksi pembayaran. 2. Saya merasa puas menggunakan Gopay karena saya dapat mentransfer uang kepada siapapun dan kapanpun jika dibutuhkan. 3. Saya puas dengan keamanan uang saya di Gopay. 4. Saya puas dengan layanan Gopay 5. Saya merasa puas atas kinerja Gopay dalam menjaga kerahasiaan data pribadi saya. 6. Saya merasa Gopay dapat diandalkan dalam transaksi keuangan saat ini.	Skala likert	Singh (2017)

		7. Saya merasa puas dengan biaya yang dikenakan dalam layanan Gopay		
Kualitas Pelayanan (Variabel X)	1. GO-JEK always provide good service 2. GO-JEK employees always provide timely service. 3. <i>GO-JEK vehicles are worth driving.</i> 4. <i>GO-JEK provides timely service</i> 5. <i>GO-JEK gives a friendly impression</i> 6. <i>GO-JEK provides a sense of security.</i> 7. <i>GO-JEK company responded to complaint.</i>	1. Gopay selalu memberikan pelayanan terbaik 2. karyawan Gopay memberikan layanan tepat waktu 3. Aplikasi Gopay didalam Gojek mudah digunakan 4. Gopay memberikan layanan tepat waktu 5. Gopay memberikan kesan baik pada awal penggunaan 6. Transaksi dalam Gopay aman 7. Gopay menanggapi keluhan konsumen dengan baik	Skala <i>likert</i>	Liébana et al., (2019) Iskandar et al (2019)
Dimensi: 1. reliability 2. system sponsorship 3. ease of use 4. adaptability				
Kepercayaan Pelanggan (Variabel Y)	1. Mobile Alipay Wallet is competent and effective in providing financial services 2. Mobile Alipay Wallet keeps customers' interests in mind 3. Mobile Alipay Wallet keeps its promise 4. Mobile Alipay Wallet is trustworthy.	1. Gopay kompeten dan efektif dalam menyediakan layanan keuangan. 2. Uang saya terjaga dengan aman di Gopay 3. Gopay tersedia dalam bahasa yang saya gunakan sehari-hari. 4. Gopay konsisten dalam memberikan cashback sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan. 5. Gopay dapat dipercaya 6. Gopay menjaga minat pelanggan. 7. Gopay memiliki biaya yang sedikit dalam transaksi maupun biaya layanannya	Skala <i>likert</i>	Xiongfei Cao (2018) Singh (2017)

#### 4. Teknik Pengukuran Data

Pengukuran data menggunakan skala likert 5 (lima) point. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk mengisi kuesioner responden dapat memilih salah satu dari 5 alternatif yang tersedia. Pengukuran dengan skala likert yang dapat digunakan sebagai berikut :

***Tabel 3. 5 skala penilaian instrumen***

<b>Pilihan</b>	<b>Positif (+)</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2019)

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer, dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada responden yang berada di wilayah Universitas Negeri Jakarta pengguna Gopay. Pertanyaan yang diajukan akan disebarkan sebelum dan sesudah penelitian, serta dilakukan secara online melalui google form. Selain itu, Peneliti juga menggunakan data sekunder berupa informasi yang diperoleh melalui artikel, jurnal dan buku.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui secara deskriptif hasil dari penelitian yang diperoleh melalui instrumen yang telah diberikan kepada sampel yang dipilih. Pendekatan teknik analisis deskriptif dalam hal ini antara lain penyajian data melalui tabel atau grafik serta perhitungan data dengan menggunakan frekuensi dan penggunaan presentase. Menurut Sugiyono (2019) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

### **2. Uji Validitas**

Dalam penelitian ini salah satu uji yang dilakukan adalah uji validitas. Menurut Malhotra (2015: 226) skala validitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana perbedaan skor skala yang diamati mencerminkan perbedaan sejati antara objek-objek pada karakteristik yang sedang diukur pada eror sistematis atau acak.

Uji validitas yang digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Menurut Malhotra (2015: 263), validitas merupakan instrumen dalam kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, bukan kesalahan

sistematik. Sehingga indikator-indikator tersebut dapat mencerminkan karakteristik dari variabel yang digunakan dalam penelitian.

Pengukuran validitas sangat penting dilakukan dalam penilaian kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang digunakan untuk penelitian. Instrumen yang reliabel belum tentu valid. Menurut Malhotra (2015: 226) validitas bertujuan untuk mengkonfirmasi korelasi yang signifikan antar variabel. Untuk melihat korelasi dalam validitas maka digunakan factor analysis. Factor analysis merupakan metode multivariat yang digunakan untuk menganalisis variabel-variabel yang diduga memiliki ketertarikan satu sama lain. Factor analysis yang digunakan dalam penelitian ini adalah EFA (Exploratory Factor Analysis) dan CFA (Confirmation Factor Analysis)

Menurut (Hair et al., 2019) validitas konvergen pada EFA tercapai bila indikator-indikator dari sebuah variabel tertentu mengelompok pada satu komponen dengan nilai factor loading sebesar batasan yang telah ditentukan berdasarkan jumlah sampel penelitian. Pedoman nilai factor loading pada EFA berdasarkan jumlah sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

*Tabel 3. 6 nilai loading significant EFA berdasarkan jumlah sample*

<b>Factor Loading</b>	<b>Jumlah Sample</b>
<b>0.30</b>	350
<b>0.35</b>	350

---

<b>0.40</b>	200
<b>0.45</b>	150
<b>0.50</b>	120
<b>0.55</b>	100
<b>0.60</b>	85
<b>0.65</b>	70
<b>0.70</b>	60
<b>0.75</b>	50

---

Sumber : Jr et al., (2018)

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sample sebanyak 200 responden yang berarti peneliti menggunakan factor loading sebesar 0.40, pengisian factor loading tidak boleh melebihi dan mengurangi, harus menyesuaikan dengan jumlah yang sampel yang didapatkan oleh peneliti.

### 3. Uji Reliabilitas

Menurut Jr et al., (2018) reliabilitas adalah penilaian tingkat konsistensi antara beberapa pengukuran variabel. Salah satu bentuk reliabilitas adalah tes-tes ulang, dimana konsistensi diukur antara respons untuk seorang individu pada dua titik waktu. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa tanggapan tidak terlalu bervariasi antar periode waktu sehingga pengukuran yang diambil pada titik waktu manapun dapat *reliabel*. Pada penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan teknik *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) yang menyatakan sebuah kuesioner *reliabel* jika memiliki nilai *alpha* di atas 0,6. Reliabilitas kurang dari

0,6 kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan 0,8 adalah baik. Rumus *cronbach's alpha* dituliskan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$\sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

$K$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Jumlah varians total

#### 4. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan software AMOS 21. Menurut Sugiyono (2019) SEM dideskripsikan sebagai suatu analisis yang menggabungkan pendekatan analisis faktor (factor analysis), model struktural (structural model) dan analisis jalur (path analysis). Metode Analisis dilakukan untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Peneliti menggunakan perangkat lunak SPSS for windows versi 25 dan SEM (Structural Equation Model) dari paket statistik AMOS versi 21 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

Dengan menggunakan perangkat lunak SEM, tidak hanya hubungan kausalitas (langsung dan tidak langsung) pada variabel atau konstruk yang

diamati dapat terdeteksi, tetapi komponen-komponen yang berkontribusi terhadap pembentukan konstruk itu sendiri dapat ditentukan besarnya. Sehingga hubungan kausalitas di antara variabel atau konstruk menjadi lebih informatif, lengkap dan akurat.

Menurut Sanusi (2011) terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk menguji model SEM layak atau tidak. Yang pertama adalah dengan menguji ada atau tidaknya nilai taksiran yang rusak. Nilai yang rusak bias terjadi pada bagian model pengukuran. Langkah berikutnya adalah melakukan uji kecocokan berdasarkan fit indices. Fit indices pada SEM terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

### **1. *Absolute Fit Indices***

*Absolute Fit Indices* adalah ukuran kecocokan model secara keseluruhan (model struktural dan model pengukuran) terhadap matriks korelasi dan matriks korelasi dan matriks kovarians.

#### **a. *Chi-Square (CMIN)***

*Chi-Square* merupakan alat ukur yang paling mendasar untuk mengukur *overall fit*. *Chi-Square* ini bersifat sangat *sensitive* terhadap besarnya sampel yang digunakan. Bila jumlah sampel yang digunakan cukup besar yaitu lebih dari 200 sampel, maka *chisquare* harus di dampingi oleh alat uji lainnya. Model yang diuji akan dipandang baik



atau memuaskan bila nilai *chi-square* rendah. Semakin kecil nilai *chi-square* (CMIN) maka semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas ( $p$ ) dengan cut off value sebesar  $p > 0,05$ . Sampel yang terlalu kecil (kurang dari 50) maupun sampel yang terlalu besar akan sangat mempengaruhi *chi-square*. Oleh karena itu, penggunaan *chi-square* hanya sesuai bila ukuran sampel adalah antara 100 dan 200. Bila ukuran sampel diluar rentang itu, uji signifikansi menjadi kurang reliabel, maka pengujian ini perlu dilengkapi dengan alat uji lainnya.

#### b. CMIN/DF

CMIN/DF dihasilkan dari statistik *chi-square* (CMIN) dibagi dengan *Degree of Freedom* (DF) yang merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat fit sebuah model. CMIN/DF yang diharapkan adalah sebesar  $\leq 2,00$  yang menunjukkan adanya penerimaan dari model

#### c. RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*)

Indeks ini dapat digunakan untuk mengkompetensi statistik *chi-square* dalam sampel yang besar. Nilai RMSEA menunjukkan *goodness of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Nilai RMSEA yang lebih kecil atau

sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model

## ***2. Incremental Fit Indices***

Incremental Fit Indices merupakan pengukuran kecocokan yang bersifat relative, digunakan untuk membandingkan model yang diusulkan dengan model dasar yang digunakan oleh peneliti.

### ***a. TLI (Tucker Lewis Index)***

Nilai yang diharapkan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah sebesar  $>0.95$  dan nilai yang mendekati 0.1 menunjukkan *very good fit*.

### ***b. CFI (Comparative Fit Index)***

Indeks ini tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel karena itu sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan sebuah model. Besaran indeks CFI berada pada rentang 0-1, dimana semakin dianjurkan untuk digunakan karena indeks-indeks ini relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi pula oleh kerumitan model.

## ***3. Parsimony Fit Indices***

Parsimony Fit Indices adalah untuk melakukan adjusment terhadap pengukuran fit untuk dapat dibandingkan antar model dengan jumlah koefisien yang berbeda.

*Tabel 3. 7 goodness of fit indices*

<i>Goodness of Fit Indices Cut-off Value</i>	<i>Cut-off Value</i>
<b>Probabilitas</b>	$\geq 0.05$
<b>CMIN/DF</b>	$\leq 2.00$
<b>TLI</b>	$\geq 0.95$
<b>CFI</b>	$\geq 0.95$
<b>RMSEA</b>	$\leq 0.08$

Sumber : Sanusi (2011)

## 5. Pilot Study

Pilot study atau Uji coba instrumen merupakan pelaksanaan sebelum dilakukannya analisis data dengan jumlah responden yang lebih besar. Pada kegiatan ini, peneliti targetkan pada 50 Responden dan Instrumen yang telah diisi oleh 50 Responden tersebut akan diuji validitas juga uji reliabilitasnya. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa valid dan reliabel butir-butir instrument tersebut. Sehingga jika terdapat butir-butir instrumen yang tidak valid atau tidak reliabel, dapat dikeluarkan dari instrument dan tidak dapat digunakan lagi dalam penelitian yang menggunakan data sample penelitian sesungguhnya (Haryono, 2016)

### d. Deskripsi Data

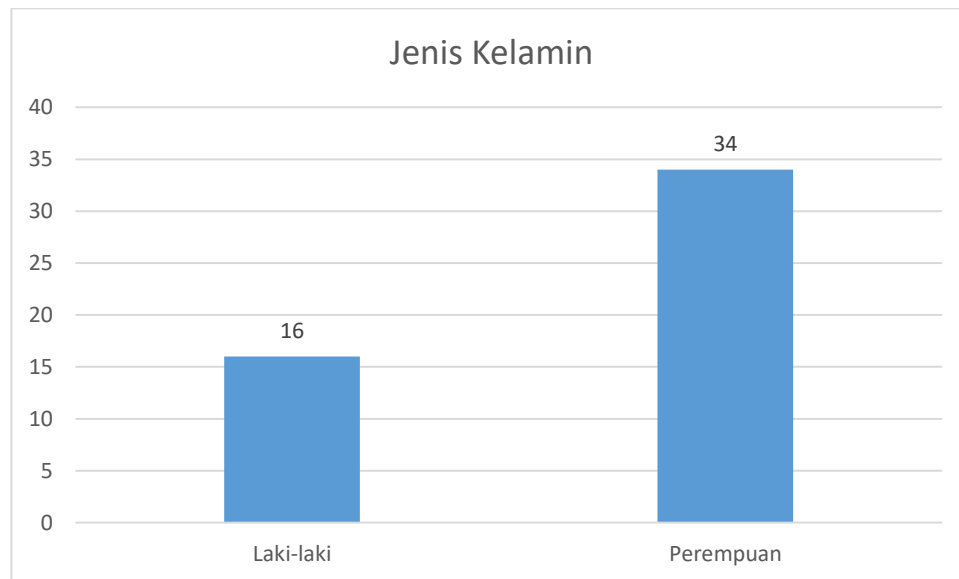
#### 1. Jenis Kelamin

*Tabel 3. 8 Jenis Kelamin Pengguna Gopay*

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Perempuan	16	32%
2.	Laki-laki	34	68%

	Total	50	100%
--	-------	----	------

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)



**Gambar 3. 2 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Gopay**

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

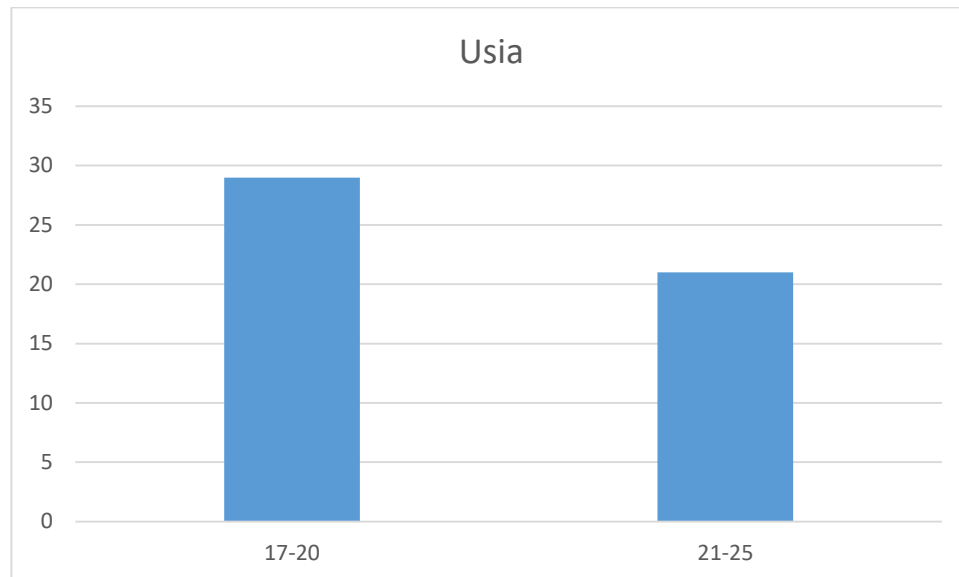
Berdasarkan table dan grafik diatas, Gopay lebih dominan digunakan oleh Responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 34 orang atau 68% dari seluruh Respondon.

## 2. Usia

**Tabel 3. 9 Usia Pengguna Gopay**

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	17 – 20 Tahun	29	58%
2.	21 – 25 Tahun	21	42%
	Total	50	100%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)



**Gambar 3.3 Grafik Usia Pengguna Gopay**

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

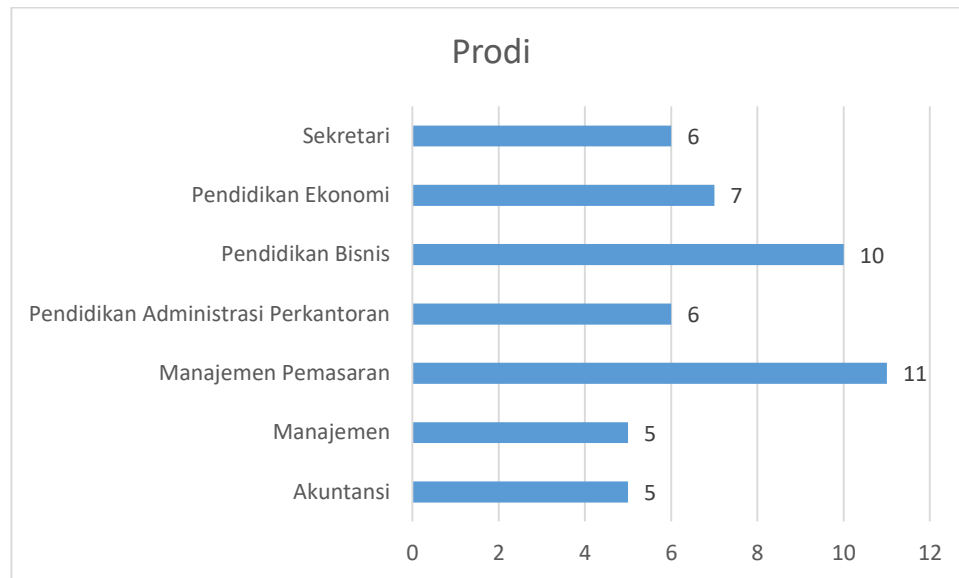
Berdasarkan table dan grafik diatas, usia pengguna Gopay didominasi oleh kelompok usia 17-20 tahun dengan jumlah 29 orang atau sebanyak 58% dari seluruh responden

### 3. Prodi

**Tabel 3.10 Prodi Pengguna Gopay**

No.	Prodi	Jumlah	Persentase
1.	Akuntansi	5	10%
2.	Manajemen	5	10%
3.	Manajemen Pemasaran	11	22%
4.	Pendidikan Administrasi Perkantoran	6	12%
5.	Pendidikan Bisnis	10	20%
6.	Pendidikan Ekonomi	7	14%
7.	Sekretari	6	12%
	Total	50	100%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)



**Gambar 3.4 Grafik Prodi Pengguna Gopay**

Sumber: Data diolah oleh Pengguna (2021)

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, pengguna Gopay didominasi oleh prodi Manajemen Pemasaran sebanyak 11 responden atau 22 % dari seluruh responden.

#### e. Uji Validitas dan Realibilitas

##### 1. Kualitas Pelayanan

**Tabel 3.11 Hasil MSA dan Bartlett's Kualitas Pelayanan**

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.934
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	396.237
	df	21
	Sig.	.000

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

Jika variabel memiliki nilai tinggi  $<0.5$  untuk Bartlett's Test of Sphericity (sig) dan  $>0.5$  untuk KMO MSA, maka analisis faktornya sudah dapat dikatakan mencukupi (Hair et al., 2019). Berdasarkan teori tersebut dan angka pada table diatas, analisis Kualitas Pelayanan dinyatakan telah mencukupi nilai tersebut , yaitu 0.934 untuk KMO MSA dan nilai *Bartlett's Test of Sphericity*-nya 0.000.

**Tabel 3. 12 Hasil Eigenvalues Kualitas Pelayanan**

Total Variance Explained					
Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
5.804	82.909	82.909	5.804	82.909	82.909
.352	5.027	87.936			
.264	3.765	91.701			
.221	3.155	94.856			
.157	2.244	97.100			
.131	1.873	98.973			
.072	1.027	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Data diolah oleh Peneliti

Hair et al., (2019) berpendapat bahwa kita dapat mengetahui banyaknya dimensi dari sebuah variabel dengan melihat dari tiap komponennya yang memiliki nilai total dari Initial Eigenvalues sebesar  $>1$ . Tabel diatas menunjukkan hanya pada komponen pertama yang memiliki total nilai eigenvalues  $>1$ , senilai 5.804. Maka dari itu,

dimensi pada variabel ini tidak ada karena faktor yang dimiliki hanya satu.

**Tabel 3. 13 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Pelayanan**

Nama	Pernyataan	Factor loading
		1
SQ1	Saya yakin Gopay selalu memberikan layanan terbaik	.963
SQ5	Gopay memberikan kesan baik pada awal penggunaan	.923
SQ4	Gopay memberikan layanan tepat waktu	.920
SQ2	karyawan Gopay memberikan layanan tepat waktu	.913
SQ3	Aplikasi Gopay didalam Gojek mudah digunakan	.898
SQ7	Gopay menanggapi keluhan konsumen dengan baik	.885
SQ6	Transaksi dalam Gopay aman	.867
<b>Cronbach's Alpha</b>		0.965

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 3.10 ada tujuh indikator yang diuji kavalidan dan kerealibitasannya. Atas dasar tabel tersebut, ketujuh indikator dinyatakan valid karena factor loading yang dimiliki sebesar  $>0.4$ .



instrument yang diteliti juga dianggap reliable karena nilai cronbach's alpha yang dimiliki sebesar  $>0.70$  tepatnya 0.965

## 2. Kepercayaan

**Tabel 3. 14 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kepercayaan**

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.932
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	336.314
	df	21
	Sig.	.000

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

Jika variabel memiliki nilai tinggi  $<0.5$  untuk Bartlett's Test of Sphericity (sig) dan  $>0.5$  untuk KMO MSA, maka analisis faktornya sudah dapat dikatakan mencukupi (Hair et al., 2019). Atas dasar teori tersebut dan angka pada tabel diatas, analisis faktor Kepercayaan dinyatakan telah mencukupi nilai tersebut, yaitu 0.932 untuk KMO MSA dan nilai *Bartlett's Test of Sphericity*-nya 0.000.

**Tabel 3. 15 Hasil Eigenvalues Variabel Kepercayaan**

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.572	79.596	79.596	5.572	79.596	79.596
2	.385	5.496	85.092			
3	.284	4.061	89.153			
4	.262	3.741	92.894			
5	.216	3.090	95.984			
6	.171	2.439	98.423			
7	.110	1.577	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

Hair et al., (2019) berpendapat bahwa kita dapat mengetahui banyaknya dimensi dari sebuah variabel dengan melihat dari tiap komponennya yang memiliki nilai total dari *Initial Eigenvalues* sebesar  $>1$ . Tabel diatas menunjukkan hanya pada komponen pertama yang memiliki total nilai *eigenvalues*  $>1$ , senilai 5.572. Maka dari itu, dimensi pada variabel ini tidak ada karena faktor yang dimiliki hanya satu.

**Tabel 3. 16 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kepercayaan**

Nama	Pernyataan	Factor loading
		1
T6	Gopay menjaga minat pelanggan.	.927
T5	Gopay dapat dipercaya	.917
T1	Gopay kompeten dan efektif dalam menyediakan layanan keuangan.	.909
T3	Gopay tersedia dalam bahasa yang saya gunakan sehari-hari.	.887
T7	Gopay memiliki biaya yang sedikit dalam transaksi maupun biaya layanannya	.887
T2	Uang saya terjaga dengan aman di Gopay	.886
T4	Gopay konsisten dalam memberikan cashback sesuai dengan syarat dan ketentuan promosi yang telah ditetapkan.	.828

<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	0.956
--------------------------------	-------

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 3.13 ada tujuh indikator yang diuji kavalidan dan kerealibilitasnya. Atas dasar tabel tersebut, ketujuh indikator dinyatakan valid karena *factor loading* yang dimiliki sebesar  $>0.4$ . instrument yang diteliti juga dianggap reliable karena nilai cronbach's alpha yang dimiliki sebesar  $>0.70$  tepatnya 0.956

### 3. Kepuasan Pelanggan

***Tabel 3. 17 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan Pelanggan***

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.925
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	358.163
	df	21
	Sig.	.000

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

Jika variabel memiliki nilai tinggi  $<0.5$  untuk Bartlett's Test of Sphericity (sig) dan  $>0.5$  untuk KMO MSA, maka analisis faktornya sudah dapat dikatakan mencukupi (Hair et al., 2019). Atas dasar teori tersebut dan angka pada tabel diatas, analisis faktor Kepuasan Pelanggan dinyatakan telah mencukupi nilai tersebut, yaitu 0.925 untuk KMO MSA dan nilai *Bartlett's Test of Sphericity*-nya 0.000.

**Tabel 3. 18 Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pelanggan**

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.667	80.960	80.960	5.667	80.960	80.960
2	.333	4.756	85.716			
3	.329	4.698	90.414			
4	.239	3.419	93.833			
5	.170	2.430	96.262			
6	.164	2.347	98.610			
7	.097	1.390	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

Hair et al., (2019) berpendapat bahwa kita dapat mengetahui banyaknya dimensi dari sebuah variabel dengan melihat dari tiap komponennya yang memiliki nilai total dari Initial Eigenvalues sebesar  $>1$ . Tabel diatas menunjukkan hanya pada komponen pertama yang memiliki total nilai *eigenvalues*  $>1$ , senilai 5.667. Maka dari itu, dimensi pada variabel ini tidak ada karena faktor yang dimiliki hanya satu.

**Tabel 3. 19 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan**

Nama	Pernyataan	Factor loading
		1

CS1	Menggunakan Gopay memberi saya kepuasan dalam melakukan transaksi pembayaran	.930
CS6	Saya merasa Gopay dapat diandalkan dalam transaksi keuangan saat ini.	.919
CS2	Saya merasa puas menggunakan Gopay karena saya dapat mentransfer uang kepada siapapun dan kapanpun jika dibutuhkan.	.913
CS5	Saya merasa puas atas kinerja Gopay dalam menjaga kerahasiaan data pribadi saya.	.901
CS7	Saya merasa puas dengan biaya yang dikenakan dalam layanan Gopay	.900
CS3	Saya puas dengan keamanan uang saya di Gopay.	.871
CS4	Saya puas dengan layanan Gopay	.862
<b>Cronbach's Alpha</b>		0.959

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 3.16 ada tujuh indikator yang diuji kavalidan dan kerealibitasannya. Atas dasar tabel tersebut, ketujuh indikator dinyatakan valid karena *factor loading* yang dimiliki sebesar  $>0.4$ . instrument yang diteliti juga dianggap reliable karena nilai cronbach's alpha yang dimiliki sebesar  $>0.70$  tepatnya 0.959.