

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat

Dalam Penelitian ini yang menjadi sasaran adalah pengguna aplikasi *KAI Access* di JABODETABEK. Alasan pemilihan aplikasi tersebut dikarenakan pengguna sesuai dengan kriteria responden peneliti untuk melakukan penelitian pada aplikasi *KAI Access*. Berdasarkan hasil observasi, peneliti memilih pengguna aplikasi *KAI Access* yang berada di JABODETABEK yang akan dijadikan tempat penyebaran kuesioner karena cukup banyak penggunanya.

3.1.2 Waktu

Adapun penelitian ini peneliti lakukan dalam rentang waktu antara bulan Agustus 2020 – Desember 2020.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik, Fatihudin dalam Rizal Muttaqin, Didin Fatihudin, Ratri Amelia Aisyah (2016 : h. 72). Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka), yang

dapat dibedakan menjadi data interval, yaitu data yang diukur dengan jarak di antara dua titik pada skala yang sudah diketahui dan data rasio, yaitu data yang diukur dengan suatu perbandingan (proporsi), Kuncoro dalam Rizal Muttaqin, Didin Fatihudin, Ratri Amelia Aisyah (2016 : h. 72).

Variabel yang diteliti pada penelitian ini yaitu variabel independent, variabel dependen, dan variabel *intervening*. Penelitian ini melakukan pengujian hipotesis-hipotesis dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun variabel independen adalah *Service Quality* (Kualitas Layanan) dan *Trust* (Kepercayaan Pengguna). Sedangkan variabel dependen adalah *Repurchasing* (Pembelian Ulang). Dan variabel *intervening* adalah *Loyalty* (Loyalitas Pengguna).

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *structural equation modeling* (SEM). *Structural Equation Model* (SEM) adalah salah satu bidang kajian statistik yang dapat menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif sulit terukur secara bersamaan, Dedi Syahputra, Alvi Furwanti Alwie, Raden Lestari Garnasih (2019 : h. 20). SEM adalah teknik analisis multivariate yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar indikator dengan konstraknya, ataupun hubungan antar konstruk, Santoso dalam Dedi Syahputra, Alvi Furwanti Alwie, Raden Lestari Garnasih (2019 : h. 20)

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner yang telah terstruktur yang diberikan kepada responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik.

3.3 Variabel dan Pengukurannya

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel independen yaitu *Service Quality* (kualitas Layanan) sebagai variabel bebas X1 dan *Trust* (Kepercayaan Pengguna) sebagai variabel X2. Variabel *intervening* yaitu *purchase Loyalty* (Loyalitas Pengguna) sebagai variabel *intervening* Y. Dan variabel dependen yaitu *Repurchasing* (Pembelian Ulang) sebagai variabel terikat

3.1.1 Variabel Independen

Dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel independent yaitu *Service Quality* (kualitas Layanan) sebagai variabel bebas X1 dan *Trust* (Kepercayaan Pengguna) sebagai variabel X2.

3.1.2 Variable Dependen

Dalam penelitian ini yaitu *Repurchasing* (Pembelian Ulang) sebagai variabel depende terikat Z.

3.1.3 Variabel Intervening

Dalam penelitian ini adalah *Loyalty* (Loyalitas Pengguna) sebagai variabel *intervening* Y.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum. Populasi adalah keseluruhan dari

subyek penelitian, Arikunto dalam Alvi Furwanti Alwie, Raden Lestari Garnasih (2019 : h. 19). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono dalam Alvi Furwanti Alwie, Raden Lestari Garnasih (2019 : h. 19).

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dan dapat dianggap mewakili populasi, Dedi Syahputra, Alvi Furwanti Alwie, Raden Lestari Garnasih (2019 : h. 19). Menurut Sugiyono (2010:81) sampel yakni bagian dari elemen populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bias mewakili populasi, Sugiono dalam Dedi Syahputra, Alvi Furwanti Alwie, Raden Lestari Garnasih (2019 : h. 19). Sampel merupakan kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karaktersitik populasi juga dimiliki oleh sampel (Sedarmati dan Hidayat, 2015:124).

Metode *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan dan kriteria dan mewakili tujuan dari penelitian yang akan dilakukan.

Dalam penelitian ini yang dapat dijadikan responden adalah pengguna KAI *Access* atau calon penumpang KAI yang akan membeli tiket pada Aplikasi KAI *Access*.

Tabel 3.1

Jumlah Responden Penelitian Terdahulu

NO	PENULIS	LOKASI	JUMLAH RESPONDEN	TEKNIK ANALISIS DATA
1	Agus Suwondo, Sarana, Fadli Irawan, Marjan (2017)	DAOP 4 Semarang	100 Responden	<i>Regression Analysiss</i>
2	David Firmansyah, Dorojatun Prihandono (2018)	Stasiun Manggarai	116 Responden	<i>path analyse</i>
3	Lely Kurnia Sari (2017)	KA Ekonomi Rapi Dhoho	40 Responden	<i>Purposive</i>
4	Agus Fitri Yanto (2018)	Purworejo	150 Responden	<i>path analyse</i>
5	Tutut Istikomah (2019)	Semarang	304 Responden	<i>Regression Analysis</i>
6	Natasha Gabrielle, Lily Harjati (2018)	Indonesia	100 Responden	<i>Regression Analysis</i>
7	Aditya Hera Nurmoko (2018)	Daerah Istimewa Yogyakarta	100 Responden	<i>Regression Analysis</i>
8	Ellingga Widiantoro (2019)	KA Blora Jaya	178 Responden	<i>Structural Equation</i>

				<i>Modelling</i>
9	Firman Fauzi, Armelia Levana (2020)	DKI Jakarta	160 Responden	<i>Structural Equation Modelling</i>
10	Diah Yulisetiari , Ketut Indraningrat, Hafifatul Hijriah (2018)	DAOP 9 Jember	120 Responden	<i>Path Analysis</i>
11	Regi Miranda, Nurdasila (2019)	Banda Aceh	180 Responden	<i>Regression Analysis</i>
12	Dedi Syahputra, Alvi Furwanti Alwie, Raden Lestari Garnasih (2019)	Pekan Baru	100 Responden	<i>Regression Analysis</i>
13	Elisa (2020)	Semarang	200 Responden	<i>Path Analysis</i>
14	Nadiya Widad Chafitri (2019)	DAOP IV SEMARANG	180 Responden	<i>Structural Equation Modelling</i>
15	Dewi Nurayni, Widiartanto (2019)	Malang	100 Responden	<i>Path Analysis</i>
16	Desi Susanti (2017)	Surabaya	100 Responden	<i>Regression Analysis</i>
17	Hali Wiedyani, Rokh	Semarang	100	<i>Regression</i>

	Eddy Prabowo (2019)		Responden	<i>Analysis</i>
--	---------------------	--	-----------	-----------------

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan data premier. Data tersebut dibagikan kepada 100 responden yang telah melakukan pembelian atau akan melakukan pembelian tiket Kereta Api melalui Aplikasi KAI *Access*, untuk mengetahui informasi tentang variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian.

3.6 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Varibel	Sumber	Indikator	Indikator Adaptasi
Kualitas Layanan	Agus Suwondo (2017)	Aplikasi memudahkan untuk menemukan apa yang anda butuhkan	Aplikasi KAI <i>Access</i> memudahkan pengguna memenuhi apa yang dibutuhkan
		Aplikasi mudah diakses	Aplikasi KAI <i>Access</i> mudah dikses oleh pengguna
		Informasi yang sudah ada terorganisir dengan baik	Informasi di Aplikasi KAI <i>Access</i> mudah dimengerti

		Aplikasi selalu tersedia untuk keperluan konsumen	Aplikasi KAI <i>Access</i> selalu memenuhi keperluan pengguna
		Aplikasi beroperasi dengan baik	Aplikasi KAI <i>Access</i> beroperasi dengan baik
		Tidak mengalami kerusakan pada aplikasi	Tidak mengalami kerusakan pada Aplikasi KAI <i>Access</i>
		Halaman pada aplikasi tidak mengalami hang saat melakukan proses informasi pesanan	Halaman pada Aplikasi KAI <i>Access</i> tidak mengalami hang saat proses informasi pesanan
		Aplikasi ini membuat tiket yang tersedia dengan keterangan yang sesuai	Aplikasi KAI <i>Access</i> membuat tiket yang tersedia dengan keterangan yang sesuai
		Aplikasi memberikan tiket yang dipesan sesuai	Aplikasi KAI <i>Access</i> memberikan tiket yang sesuai dengan pesanan
		Aplikasi merespon dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan tiket	Aplikasi KAI <i>Access</i> merespon dengan cepat dan tepat waktu sesuai

		yang dipesan	dengan tiket yang dipesan
		Aplikasi mempunyai persediaan sesuai dengan apa yang perusahaan klaim	Aplikasi KAI <i>Access</i> memiliki persediaan yang sesuai dengan apa yang perusahaan klaim
		Penawaran yang diberikan bersifat benar adanya	Penawaran yang terdapat pada Aplkasi KAI <i>Access</i> bersifat benar adanya
		Aplikasi menepati janji terkait ketersediaan tiket	Aplikasi KAI <i>Access</i> menepati janji terkait ketersediaan tiket
		Aplikasi melindungi data terkait pembayaran konsumen	Aplikasi KAI <i>Access</i> melindungi data terkait pembayaran pengguna
		Aplikasi tidak menyebarkan data pribadi ke aplikasi lainnya	Aplikasi KAI <i>Access</i> tidak menyebarkan data pengguna ke pihak lainnya
		Apilkasi memberikan pilihan yang nyaman guna meretur dan	Apilkasi KAI <i>Access</i> memberikan pilihan yang nyaman untuk

		merefund tiket yang tidak sesuai melalui kontak layanan	merefund tiket yang tidak sesuai dengan pengguna melalui kontak layanan
		Aplikasi menangani proses retur dan refund dengan baik	Aplikasi KAI <i>Access</i> menangani proses refund dengan baik bagi pengguna
Kepercayaan	Desi Susanti (2017)	Aplikasi menawarkan garansi yang sesuai dengan yang tertera	Aplikasi menawarkan garansi yang sesuai dengan yang tertera
		Reputasi yang dimiliki produk atau jasa	Pengguna memiliki kesan yang baik sehingga percaya kepada Aplikasi KAI <i>Access</i>
		Keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan produk atau jasa	Keamanan dan Kenyamanan Pengguna saat menggunakan Aplikasi KAI <i>Access</i>
		Manfaat yang ada dalam produk atau jasa	Terdapat kebermanfaatan dalam menggunakan Aplikasi

	Regi Miranda, Nurdasila (2019)		<i>KAI Access</i>
		Pengalaman yang baik	Mendapat pengalaman baik dalam penggunaan Aplikasi <i>KAI Access</i>
		Informasi yang berguna	Mendapat Informasi yang baik dan berguna selama penggunaan Aplikasi <i>KAI Access</i>
		Aman dan dapat diandalkan	Merasa aman dan diandalkan selama menggunakan Aplikasi <i>KAI Access</i>
		Mudah dipercaya	Aplikasi <i>KAI Access</i> mudah dipercaya oleh penggunanya
	Mendapatkan kepuasan	Merasa puas saat dan atau setelah menggunakan Aplikasi <i>KAI Access</i>	
Loyalitas	Aditya Hera Nurmoko	Merekomendasikan hal-hal positif dan mendorong teman	Pengguna Aplikasi <i>KAI Access</i> merekomendasikan dan mendorong teman,

			saudara, dan keluarga untuk menggunakan Aplikasi KAI <i>Access</i>
		Melakukan komplain terhadap masalah yang dialami kepada pegawai atau pimpinannya.	Melakukan komplemen terhadap masalah yang dialami pengguna Aplikasi KAI <i>Access</i> kepada Costumer Service dan Pegawai di Stasiun KA terdekat
		Berusaha untuk pindah ke perusahaan lain, tergoda oleh tawaran perusahaan lain, dan menerima tawaran perusahaan lain.	Pengguna Aplikasi KAI <i>Access</i> berusaha untuk pindah, tergoda oleh tawaran, dan menerima tawaran dari aplikasi lain
		Kesediaan konsumen untuk tetap membayar meskipun ada kenaikan harga.	Pengguna Aplikasi KAI <i>Access</i> tetap membayar tiket yang telah dipesan meski harga naik
Minat Beli Ulang	Regi Miranda, Nurdasila	Keinginan untuk menggunakan produk yang sama	Pengguna berkeinginan kembali untuk menggunakan Aplikasi

	(2019)		<i>KAI Access</i>
		Mereferensikan produk tersebut ke orang lain	Pengguna mereferensikan Aplikasi <i>KAI Access</i> kepada orang lain
		Pembelian ulang berdasarkan evaluasi produk yang baik	Pembelian ulang berdasarkan evaluasi pengguna terhadap Aplikasi <i>KAI Access</i>
		Mencari informasi untuk mendukung sifat positif dari produk yang sama	Pengguna Aplikasi <i>KAI Access</i> mencari informasi untuk mendukung sifat positif dari aplikasi tersebut

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert adalah metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, Sugiyono dalam Firman Fauzi, Armelia Levana (2020 : h. 50). Dengan Skala Likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala Likert menggunakan lima tingkat jawaban, Sangat Setuju

(SS), setuju (S), biasa saja (BS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS),

Firman Fauzi, Armelia Levana (2020 : h. 50)

Tabel 3.3

Skala Likert

Kreteria Jawaban	Kode
Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Biasa Saja	BS
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan SEM (Structural Equation Modelling) dengan perangkat lunak yang digunakan yaitu SPSS versi 22 dan AMOS versi 22 untuk melakukan pengolahan dan analisis data. Penggunaan SEM dalam penelitian ini dikarenakan SEM dinilai lebih akurat, dimana peneliti tidak hanya mengetahui hubungan antar variabel, namun juga mengetahui komponen-komponen pembentuk variabel dan mengetahui besarnya.

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument

tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, Sugiyono dalam Desi Susanti (2017 : h. 9)

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi duakali atau lebih, Singarimbun dan Sofian dalam Herlin Widasiwi Setianingrum (2018: h. 56). Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki Alpha Cronbach's >0,6, Ghozali dalam Desi Susanti (2017 : h. 9). Kuesioner dapat dikatakan *reliable* apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, Ghozali dalam Agus Swondo (2017 : h. 351) Cronbachs Alpha dapat dikatakan reliabel sebab nilai tersebut berada diatas > 0,70 maka pada derajat reliabilitas yang tinggi, Firman Fauzi, Armelia Levana (2020 : h. 52)

Pada penelitian ini perhitungan reliabilitas menggunakan rumus *alpha* sebagai berikut:

$$r^{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma \tau^2} \right)$$

3.8.3 Pengujian Hipotesis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung, baik pengaruh secara langsung maupun pengaruh secara tidak langsung melalui hubungan dengan variabel bebas lainnya, Suliyanto, dalam Diah Yulisetiari, Ketut Indraningrat, Hafifatul Hijriah (2018 : h. 291)