

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada saat penyebaran kuesioner, yaitu pada kurun waktu Desember 2024. Tahapan penelitian dimulai pada pencarian literatur yang relevan untuk memahami perkembangan topik, serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian. Dari situ kemudian judul penelitian dirumuskan untuk memastikan fokus dan tujuan penelitian yang jelas. Setelah itu, peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditargetkan, diikuti oleh pengumpulan dan analisis data yang diperoleh.

3.1.2 Tempat Penelitian

Yang menjadi tempat penelitian, yaitu masyarakat yang berlokasi di wilayah Jakarta, dengan fokus pada pengguna TransJakarta sebagai objek penelitian. Penelitian dilakukan di Jakarta karena TransJakarta merupakan sarana transportasi utama yang berperan penting dalam meningkatkan mobilitas masyarakat, serta mendukung upaya pengurangan kemacetan di kota ini. Jakarta juga menawarkan keberagaman demografis pengguna TransJakarta, mulai dari mahasiswa, pekerja, hingga masyarakat umum, sehingga memungkinkan untuk memperoleh data yang mampu memberikan gambaran yang akurat terkait hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan

pelanggan, dan nilai yang dirasakan terhadap kepuasan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

3.2 Desain Penelitian

Metode penelitian yang disebut sebagai penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Proyek ini bertujuan untuk mengumpulkan sejumlah besar data dari mereka yang menggunakan bus TransJakarta. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian lebih merepresentasikan kondisi riil di lapangan. Dengan jumlah data yang banyak, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih akurat dan valid. Selain itu, metode kuantitatif juga memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis yang diajukan, yaitu *service quality*, *customer trust*, dan *perceived value* sebagai variabel independen, *customer loyalty* sebagai variabel dependen, dan *customer satisfaction* sebagai variabel independen dan dependen. Melalui analisis statistik yang tepat, penelitian ini dapat memberikan bukti empiris yang kuat terkait hubungan antar variabel yang diteliti.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Demografi yang dipilih untuk penelitian ini terdiri dari individu yang tinggal di wilayah Jakarta yang secara teratur menggunakan layanan Bus TransJakarta sebagai bagian dari sistem transportasi umum mereka.

3.3.2 Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti, yaitu *non-probability*. Untuk mendapatkan sampel yang representatif,

penelitian ini menggunakan *non-probability*. Menurut Hair et al. (2021) untuk penggunaan *Structural Equation Modeling* (SEM) ukuran sampel yang diperlukan harus berkisar antara lima hingga sepuluh kali dari jumlah indikator dalam satu variabel. Selain itu, Hair et al. (2021) juga mengungkapkan bahwa ukuran sampel sekitar 100 hingga 200 responden sudah cukup untuk *Structural Equation Modeling* (SEM). Dengan mengacu pada pedoman tersebut, maka peneliti menetapkan bahwa jumlah sampel yang optimal adalah minimal 250 responden. Pengambilan sampel ini bertujuan untuk mewakili keseluruhan populasi agar mendapatkan informasi atas penelitian ini. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini membutuhkan karakteristik tertentu, diantaranya yaitu:

- a. Pengguna yang aktif menggunakan layanan Bus TransJakarta setidaknya tiga kali dalam sebulan.
- b. Pria atau Wanita.
- c. Berusia 17 tahun keatas.
- d. Berdomisili di wilayah Jakarta.

Pemilihan sampel ini bertujuan untuk memahami perilaku dan preferensi pengguna transportasi umum di kalangan usia remaja hingga dewasa, serta dampaknya terhadap mobilitas dan aktivitas sehari-hari mereka.

3.4 Pengembangan Instrumen

3.4.1 Variabel Penelitian

Berikut merupakan variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti, dibagi menjadi dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

3.4.1.1 Independen

Variabel independen, kadang-kadang disebut sebagai variabel penjelas, adalah elemen yang mempengaruhi variabel lain dalam penelitian atau memiliki kapasitas untuk mendorong perubahan dalam variabel tersebut. Variabel ini terkadang disebut sebagai variabel penjelas. Variabel ini adalah faktor yang dipilih oleh peneliti untuk dianalisis, berdasarkan gagasan bahwa perubahan dalam variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen yang diteliti. Penelitian ini meneliti faktor independen dari kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, dan nilai yang dirasakan.

3.4.1.2 Dependen

Dalam penelitian, variabel dependen adalah variabel yang diamati untuk menilai pengaruh variabel independen terhadapnya. Variabel dependen adalah hasil atau efek yang ingin diselidiki oleh penelitian. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

3.4.2 Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel dapat dilihat pada tabel 3.1 yang ada dibawah ini. Pernyataan dari setiap variabel didapatkan dari sumber penelitian terdahulu, lalu diadaptasikan oleh peneliti untuk dijadikan kuesioner.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
<i>Service Quality</i>	1. <i>Machinery and equipment of Cat Lai Port (forklifts,</i>	1. Fasilitas dan perlengkapan TransJakarta selalu	D. N. Le et al. (2020)

Operasional Variabel	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
	<p><i>Machinery and equipment of Cat Lai Port (forklifts, warehouses, cranes, piers, etc.) always meet the requirements of providing logistics services.</i></p> <p>2. <i>When you encounter services problems (handling, storage, transportation, inspection, fumigation, etc.) at the port, Cat Lai Port proves genuine concern for addressing the problems.</i></p> <p>3. <i>The staff members of Cat Lai Port are always available at your requests when your cargoes face troubles at port.</i></p> <p>4. <i>You feel secure while using the logistics services of Cat Lai Port.</i></p> <p>5. <i>The working hour of Cat Lai Port makes it convenient to serve your needs.</i></p>	<p>memenuhi standar dalam menyediakan layanan transportasi publik.</p> <p>2. Ketika saya mengalami masalah pada layanan TransJakarta, TransJakarta menunjukkan kepedulian nyata untuk mengatasi masalah tersebut.</p> <p>3. Staf TransJakarta selalu siap melayani permintaan saya ketika saya menghadapi masalah selama menggunakan TransJakarta.</p> <p>4. Saya merasa aman saat menggunakan layanan TransJakarta.</p> <p>5. Jam operasional TransJakarta memudahkan saya dalam memenuhi kebutuhan selama perjalanan.</p>	
Customer Trust	<p>1. <i>I suppose that website X listens to their customers feedback.</i></p> <p>2. <i>My supervisor will go out of their way to help me</i></p>	<p>1. Saya berasumsi bahwa TransJakarta mendengarkan masukan pelanggan.</p> <p>2. TransJakarta akan berusaha semaksimal mungkin mendukung</p>	N. B. M. Le dan Hoang (2020);

Operasional Variabel	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
	3. <i>I suppose that website X has comprehensive policies.</i> 4. <i>My supervisor tries hard to be fair in dealing with others</i> 5. <i>I suppose that website X understands their products/service very well.</i>	untuk meningkatkan pelayanannya. 3. Saya berasumsi bahwa TransJakarta memiliki kebijakan yang komprehensif. 4. TransJakarta berusaha keras untuk bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada seluruh penumpang. 5. Saya berasumsi Bus TransJakarta memahami produk/layanan mereka dengan sangat baik.	Akhlaq dan Kiran (2022)
Customer Value	1. <i>Has products I would feel relaxed about using.</i> 2. <i>Products would make a good impression on other people.</i> 3. <i>Is reasonably priced.</i> 4. <i>Products are of an acceptable standard of quality.</i> 5. <i>Products are of an acceptable standard of safety.</i>	1. TransJakarta memiliki produk yang membuat saya merasa nyaman saat menggunakannya. 2. TransJakarta akan memberikan kesan yang baik pada orang lain. 3. TransJakarta menawarkan harga yang terjangkau. 4. TransJakarta memiliki standar kualitas yang dapat diterima. 5. TransJakarta memiliki standar keamanan yang dapat diterima.	Slack et al. (2020)
Customer Satisfaction	1. <i>I am satisfied with the quality of service provided by the UniSZA Library.</i> 2. <i>I am satisfied with the facilities provided by UniSZA Library.</i>	1. Saya puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh TransJakarta. 2. Saya puas dengan fasilitas yang disediakan oleh TransJakarta. 3. Saya puas dengan lingkungan yang	Afthanorhan et al. (2019); Dam dan (2021)

Operasional Variabel	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
	3. <i>I am satisfied with the environment provided by UniSZA Library.</i> 4. <i>Compared to other supermarkets, I am happy with this supermarket.</i> 5. <i>In general, I am satisfied with the UniSZA Library</i>	disediakan oleh TransJakarta. 4. Dibandingkan dengan transportasi umum lainnya, saya puas menggunakan TransJakarta. 5. Secara umum, saya puas dengan layanan yang disediakan oleh TransJakarta.	
Customer Loyalty	1. <i>I'm pleased to have used this platform.</i> 2. <i>It was a good idea to have stayed on this platform.</i> 3. <i>I will say positive things about this platform.</i> 4. <i>I will recommend this platform to other people.</i> 5. <i>I will come back to this platform even if the price increases.</i>	1. Saya senang telah menggunakan layanan TransJakarta. 2. Merupakan ide yang baik untuk tetap menggunakan layanan TransJakarta. 3. Saya akan mengatakan hal-hal positif tentang layanan TransJakarta. 4. Saya akan merekomendasikan TransJakarta ini kepada orang lain. 5. Saya akan tetap menggunakan layanan TransJakarta bahkan jika tarifnya naik.	Chen et al. (2022)

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

3.4.3 Skala Likert

Dalam penelitian ini, peneliti akan menyebarkan kuesioner berbentuk pernyataan tertutup, di mana responden tidak diberikan kebebasan untuk menulis jawaban terbuka karena telah disediakan beberapa alternatif jawaban yang sudah disesuaikan dengan variabel penelitian. Penggunaan kuesioner ini diukur dengan skala Likert, yang dirancang untuk mengukur tingkat

persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap objek penelitian berdasarkan persepsi mereka.

Peneliti mengacu pada Taherdoost (2019), yaitu terdiri dari enam skala likert, yakni Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Agak Tidak Setuju (ATS) Agak Setuju (AS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS), dengan bobot tertentu untuk setiap pilihan. Pemilihan enam skala likert dalam kuesioner ini bertujuan agar data hasil responden tidak memberikan penilaian netral tetapi bisa mendapatkan hasil positif atau negatif dari konsumen terhadap setiap variabel.

Tabel 3.2 Skala Likert

Jenis Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Agak Tidak Setuju	3
Agak Setuju	4
Setuju	5
Sangat Setuju	6

Sumber: Taherdoost (2019)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan metode pengumpulannya melalui kuesioner online. Data dikumpulkan melalui tautan Google Form yang dibagikan kepada responden melalui media sosial, memungkinkan responden untuk menjawab dengan cepat dan mempermudah peneliti dalam mendapatkan respon secara cepat dan efisien. Penggunaan survei online memungkinkan penyebaran kuesioner secara luas, sehingga dapat menjangkau sampel yang lebih beragam dalam waktu singkat. Kuesioner ini terdiri dari daftar pernyataan yang disusun oleh peneliti, bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dari para responden.

Kuesioner ini akan disebarakan kepada 250 responden, yang terdiri dari masyarakat yang tinggal di wilayah Jakarta dan sudah mengenal serta menggunakan layanan transportasi umum Bus TransJakarta.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam Teknik analisis data, peneliti akan menguji data yang telah dikumpul untuk menarik kesimpulan. Untuk memproses dan menganalisis data, penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS dan AMOS. SPSS digunakan untuk langkah-langkah analisis awal, seperti uji validitas dan reliabilitas, sementara AMOS digunakan dalam metode *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk memahami hubungan antar variabel lebih dalam.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas memastikan bahwa alat ukur yang digunakan relevan dan sesuai dengan karakteristik atau variabel penelitian. Analisis faktor merupakan metode yang akan dilakukan oleh peneliti dalam menguji validitas. Analisis faktor dibagi menjadi dua jenis, yaitu *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). *Exploratory Analysis* (EFA) digunakan untuk menemukan struktur faktor dalam data yang belum diketahui sebelumnya. Ini berarti, peneliti tidak memiliki hipotesis atau model tertentu tentang bagaimana faktor-faktor dalam data tersebut seharusnya terbentuk. Sebaliknya, *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) digunakan untuk menguji apakah data dapat mendukung model yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan teori atau hipotesis. Pada tahap ini, peneliti sudah memiliki gambaran jelas tentang struktur faktor yang diharapkan.

Dalam pengujian *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) peneliti menggunakan *factor loading* untuk menilai seberapa kuat indikator dalam pengukurannya. Jika nilai hasil dari *factor loading* dibawah 0,4 maka dianggap “lemah”, sedangkan jika nilai di atas 0,6 dianggap “kuat”. Uji validitas sangat penting untuk menentukan sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam menampilkan data yang dibutuhkan dari variabel penelitian. Jika nilai validitas rendah, maka instrumen tersebut dianggap kurang mampu mengukur variabel dengan benar dan tidak dapat digunakan dalam penelitian.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana konsistensi terjadi dalam suatu pengukuran. Salah satu cara untuk mengujinya adalah dengan mengulang pengukuran pada waktu yang berbeda dan melihat sejauh mana hasilnya saling berhubungan. Metode ini menganggap bahwa apa yang diukur tidak mengalami perubahan selama periode tersebut.

Cara umum yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah dengan menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach's alpha* pada skala multi-item. Koefisien ini menggambarkan sejauh mana konsistensi internal dari skala tersebut, dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat konsistensi yang lebih baik. Dalam perhitungan *Cronbach's alpha*, jika nilai alpha lebih dari 0,7, maka instrumen penelitian dianggap memiliki reliabilitas yang baik. Sebaliknya, jika nilai alpha kurang dari 0,7, maka instrumen tersebut dianggap tidak reliabel.

3.6.3 Uji Kesesuaian Model

Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan perangkat lunak AMOS untuk menguji sejauh mana model yang diajukan sesuai dengan data yang telah dikumpulkan. Evaluasi kesesuaian model dilakukan dengan menggunakan berbagai indeks kecocokan (*fit indices*) untuk mengukur sejauh mana model yang diuji sesuai dengan data yang dikumpulkan. Berikut ini merupakan indeks kecocokan model yang digunakan dalam perangkat lunak AMOS:

a. *Chi-Square*

Uji *Chi-Square* yaitu metode untuk menguji apakah terdapat perbedaan signifikan antara struktur kovarians variabel yang diamati dalam model yang dibuat dan model yang dihasilkan dari data. Sebuah model dianggap sesuai jika nilai *Chi-Square* yang diperoleh < 3 , yang menunjukkan bahwa perbedaan antara model dan data sangat kecil, sehingga model tersebut dapat diterima.

b. *Goodness of Fit Index (GFI)*

GFI digunakan untuk menilai sejauh mana model dapat menjelaskan variasi dan hubungan antar variabel yang diamati. GFI mengukur proporsi varians dan kovarians yang dapat dijelaskan oleh model, dengan rentang nilai antara 0 dan 1. Model dianggap cocok jika nilai $GFI \geq 0,9$, yang menunjukkan bahwa model memiliki kesesuaian yang baik dengan data.

c. *Adjustment Goodness of Fit Index (AGFI)*

AGFI merupakan pengembangan dari GFI. Model dianggap cocok atau *good fit* jika nilai $AGFI \geq 0,9$. Sebaliknya, jika nilai AGFI berada dalam

rentang $0,8 \leq AGFI \leq 0,9$ model dianggap *marginal fit*. Semakin tinggi nilai AGFI, semakin baik kesesuaian yang dimiliki model dengan data.

d. *Root Mean Square Residual (RMSR)*

RMSR merupakan ukuran yang menghitung akar kuadrat dari rata-rata perbedaan kuadrat antara korelasi yang diamati dan yang diharapkan dalam model. Model dianggap cocok apabila nilai $RMSR < 0,05$ yang menunjukkan bahwa perbedaan antara korelasi yang dihitung dan yang diharapkan sangat kecil, menandakan peningkatan kesesuaian model dengan data.

e. *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

RMSEA mengukur deviasi rata-rata antara kovarians yang diamati dalam sampel dan perkiraan model untuk populasi. Nilai RMSEA yang lebih rendah menunjukkan kecil kemungkinan kesalahan antara matriks kovarians yang diamati dan yang diperkirakan oleh model. Model dianggap cocok jika nilai $RMSEA \leq 0,08$. Jika nilai RMSEA mendekati 0, maka semakin baik kesesuaian model.

f. *Comparative Fit Index (CFI)*

CFI indeks yang menunjukkan tingkat kesesuaian model, dengan nilai yang mendekati 1, maka mengindikasikan kesesuaian yang baik. Model dianggap cocok jika nilai $CFI \geq 0,9$, dan memiliki *marginal fit* jika nilai CFI berada di antara $0,8 \leq CFI \leq 0,9$.

g. *Parsimonios comparative fit index (PCFI)*

Parsimonios comparative fit index (PCFI) mengukur sejauh mana model dapat disesuaikan secara efisien dengan mempertimbangkan kompleksitas model. Nilai PCFI yang baik jika mencapai 0,6 atau lebih.

h. Tucker-Lewis Index (TLI)

TLI yang juga dikenal sebagai *Non-Normed Fit Index* (NNFI), yaitu indeks yang mengukur kecocokan model dengan nilai yang berkisar antara 0 hingga 1. Model dianggap memiliki kecocokan yang baik jika nilai $TLI \geq 0,9$, sedangkan model dianggap memiliki *marginal fit* jika nilai berada di antara $0,8 \leq TLI \leq 0,9$.

3.6.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel melalui nilai *standardized total effect*. Analisis data mengukur seberapa besar pengaruh atau hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan menggunakan kriteria pengujian yang melibatkan perbandingan nilai t-statistik dengan nilai kritis (t-tabel). Di mana jika t-statistik lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05, maka hubungan antar variabel dianggap signifikan.

Intelligentia - Dignitas