

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung selama empat bulan, yaitu dimulai dari bulan April 2020 sampai bulan Juli 2020. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti untuk mencurahkan perhatian dalam melakukan penelitian

2. Tempat Penelitian

. Penelitian dilaksanakan di Universitas Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220. Alasan peneliti memilih di tempat tersebut karena berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan di tempat tersebut, terdapat masalah mengenai ketidakpuasan pelanggan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang disebabkan oleh persepsi kemudahan penggunaan dalam penggunaan dan kepercayaan yang kurang baik.

B. Pendekatan Penelitian

1. Metode

Metode yang peneliti digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2015: 14) ,penelitian kuantitatif adalah

penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif.

Desain atau metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal. Menurut Malhotra (2015: 88), riset deskriptif adalah suatu jenis riset konklusif yang mempunyai tujuan utama menguraikan suatu karakteristik. Sedangkan riset kausal bertujuan untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat antara variabel independen terhadap variabel dependen.

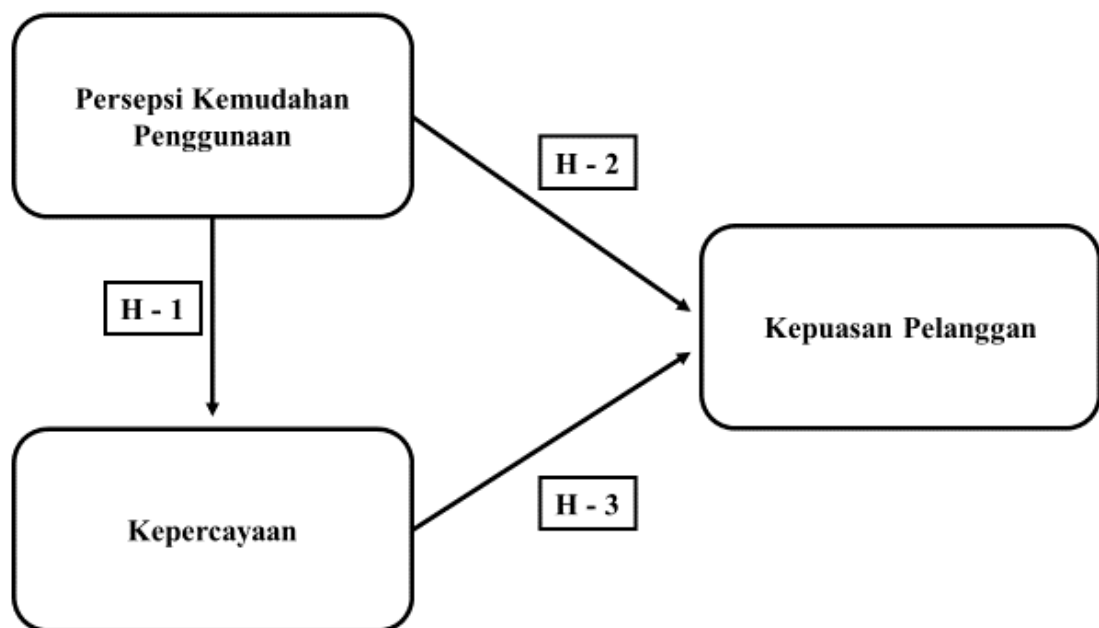
Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi yaitu untuk memperoleh deskripsi dari variabel persepsi kemudahan dalam penggunaan, kepercayaan dan kepuasan kosumen. Sedangkan penelitian kausal bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dalam penggunaan, kepercayaan dan kepuasan kosumen. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner dalam penelitian ini. Menurut Malhotra (2015: 149), metode survei adalah kuesioner yang terstruktur yang diberikan ke responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi spesifik. Alasan peneliti memilih metode survei karena metode survei dapat menggambarkan secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

2. Kontelasi Hubungan Antara Variabel

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepercayaan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepuasan pelanggan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan (*trust*) terhadap kepuasan pelanggan.

Maka, konstelasi hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.5 Konstelasi X1, X2 (Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan) Terhadap Y (Kepuasan Pelanggan)

Keterangan:

Varibel Bebas : Persepsi Kemudahan Penggunaan

Varibel Bebas : Kepercayaan

Varibel Terikat : Kepuasan Pelanggan

C. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015: 11) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan survei awal melalui angket yang distribusikan kepada mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta, terdapat pelanggan yang puas terhadap dompet digital DANA

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 62), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive*. Menurut Sugiyono (2013: 68), *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Untuk penelitian ini, sampelnya adalah mahasiswa pengguna dompet digital DANA dengan penggunaan 3 kali atau lebih dan durasi penggunaan 6 bulan terakhir. sampel berjumlah 200 mahasiswa yang berasal dari Universitas Negeri Jakarta.

Menurut Hair, Black, Babin and Anderson (2014: 573), 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 variabel bentuk. Jumlah sampel adalah jumlah indikator variabel bentuk, 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.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti akan disesuaikan berdasarkan teori Hair, Black, Babin and Anderson (2014) di atas menyarankan pada poin pertama ketentuan ukuran sampel 100 – 200 untuk teknik estimasi *maximum likelihood* (ML), hal ini telah memenuhi kriteria jumlah minimal sampel.

Berdasarkan kajian pada penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa penelitian terdahulu juga menggunakan sampel yang berkisar antara 100-300 sehingga peneliti akan menggunakan sampel yaitu dengan jumlah 200 sampel.

D. Penyusunan Instrumen

Menurut Malhotra (2015: 184) variabel dependen atau variabel bebas adalah variabel yang mengukur pengaruh variabel independen terhadap unit tes. Dalam penelitian ini diketahui variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Menurut Malhotra (2015: 183) variabel independen atau variabel terikat adalah variabel atau alternatif yang dimanipulasi (yaitu, level variabel-variabel ini

diubah oleh peneliti) dan yang pengaruhnya diukur dan dibandingkan. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan kepercayaan (*trust*).

1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap konsumen atas terpenuhinya kebutuhan dan harapan berdasarkan evaluasi terhadap produk yang dikonsumsi.

Kepuasan konsumen yang diujicobakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan, instrumen ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reabilitas. instrumen dapat dilihat pada

Tabel 3.5 Instrumen Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
Attributes Related to Products	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Using M-wallet gives me satisfaction</i> 2. <i>I can transfer money to anyone in need anytime, which makes me satisfied</i> 3. <i>I am satisfied with the security of my money in M-wallet</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan dompet digital DANA memberi saya kepuasan dalam melakukan transaksi pembayaran. 2. Saya merasa puas menggunakan dompet digital DANA karena saya dapat mentransfer uang kepada siapapun dan kapanpun jika dibutuhkan. 3. Saya puas dengan keamanan uang saya di dompet digital DANA. 	RP, & Sinambela (2011), (Singh, et al., 2017)
Attributes Related to Services	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>I am satisfied with Mobile Wallet services of my Bank</i> 2. <i>Confidentiality of my personal details makes me satisfied with M-wallet</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya puas dengan layanan dompet digital dari DANA. 2. Saya merasa puas atas kinerja dompet digital DANA dalam menjaga 	

	3. <i>M-wallet is very reliable in current scenario</i>	kerahasiaan data pribadi saya. Saya merasa dompet digital DANA dapat diandalkan dalam transaksi keuangan saat ini.
Attributes Related to Purchases	1. <i>I am satisfied with the fees charged in M-wallet services</i>	1. Saya merasa puas dengan biaya yang dikenakan dalam layanan dompet digital DAN.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (Variabel X1)

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat keyakinan seseorang yang menyatakan teknologi baru yang digunakan dengan mudah dan bermanfaat dalam menunjang aktivitas kesehariannya.

Persepsi kemudahan penggunaan yang diujicobakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan, instrumen ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reabilitas. instrumen dapat dilihat pada

Tabel 3.6 Instrumen Kemudahan Dalam Penggunaan

Dimensi	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
Easy to learn	1. <i>learning to use the mobile payment is easy for me</i>	1. Belajar menggunakan dompet digital DANA itu mudah bagi saya.	
Controllable	1. <i>After using mobile wallet, banking become easier to me</i>	1. Setelah menggunakan dompet digital DANA, transaksi keuangan menjadi lebih mudah bagi saya.	Indarsin, & Ali (2017),
Clear and understandable	1. <i>My interaction with mobile payment procedure would be clear and Understandable</i> 2. <i>Mobile wallet services</i>	1. Dompet digital DANA memiliki prosedur penggunaan yang jelas dan mudah dimengerti. 2. Layanan dompet digital DANA mudah dimengerti.	Singh, et al. (2017),

	<i>are easy to understand.</i>		Kim, et al. (2010)
Flexible (fleksibel) dengan indikator	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>I would find a mobile payment procedure to be flexible to interact with</i> 2. <i>Mobile wallet helps me to do things better and effectively.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut saya, prosedur dompet digital memiliki fleksibilitas dalam penggunaannya. 2. Dompet digital DANA sangat membantu transaksi keuangan saya menjadi lebih baik dan efektif. 	
ease of use	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>I would find the mobile payment easy to use</i> 2. <i>Mobile wallet is user-friendly and easy to use.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa dompet digital DANA mudah digunakan. 2. Dompet digital DANA <i>user-friendly</i> dan mudah digunakan. 	

3. Kepercayaan (Variabel X2)

Kepercayaan adalah bentuk keyakinan atau harapan seseorang demi tercapainya suatu tujuan yang dirapakan dengan menerima segala resiko yang mungkin terjadi.

Kepercayaan yang diujicobakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan, instrumen ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reabilitas. instrumen dapat dilihat pada

Tabel 3.7 Instrumen Kepercayaan

Dimensi	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
Ability (kemampuan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Mobile Alipay Wallet is competent and effective in providing financial services</i> 2. <i>my money is secured in mobile wallet</i> 3. <i>Mobile wallet is available in my language</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dompet digital DANA kompeten dan efektif dalam menyediakan layanan keuangan. 2. Uang saya terjaga dengan aman di dompet digital DANA. 3. Dompet digital DANA tersedia dalam bahasa 	Zhou (2013), Singh, et al. (2017);

		yang saya gunakan sehari-hari.	Cao, et al. (2018: 15)
Integrity (Integritas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Mobile Alipay Wallet keeps its promise</i> 2. <i>Mobile Alipay Wallet is trustworthy</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dompot digital DANA konsisten dalam memberikan cashback sesuai dengan syarat dan ketentuan promosi yang telah ditetapkan. 2. Dompot digital DANA dapat dipercaya. 	
Benevolence (Kebajikan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Mobile Alipay Wallet keeps customers' interests in mind</i> 2. <i>mobile wallet is cheap to use</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dompot digital DANA menjaga minat pelanggan. 2. Dompot digital DANA memiliki biaya yang sedikit dalam transaksi maupun biaya layanannya. 	

4. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2015: 133) Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Menurut Sugiyono (2015: 134), skala likert berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Penelitian ini peneliti menggunakan skala Likert genap, menurut Sukardi (2015) skala likert genap merupakan sebuah alat ukur yang menggunakan kategori genap, misalnya 4 pilihan, 6 pilihan, atau 8 pilihan. Peneliti mengambil skala Likert pilihan enam, adapun kegunaan dari skala Likert

enam ini agar responden tidak memberikan pada kategori tengah atau netral yang dapat membuat peneliti tidak memperoleh informasi. Sehingga penggunaan skala likert genap dianjurkan untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.8 Skala Pengukuran Linkert Genap

Kriteria Jawaban	Kode
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Sedikit Tidak Setuju	3
Sedikit Setuju	4
Setuju	5
Sangat Setuju	6

Sumber : Simamora (2008)

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah metode survei dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner dalam penelitian ini. Menurut Malhotra (2015: 149), metode survei adalah kuesioner yang terstruktur yang diberikan ke responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi spesifik.

Menurut Sugiyono (2014: 81), metode survei adalah penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Alasan peneliti memilih metode survei karena metode survei dapat menggambarkan secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

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 (2015: 207) 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 sistematis. 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, Black, Babin and Anderson (2014: 117) 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 3.9 Nilai Loading Significant EFA Berdasarkan Jumlah Sampel

Factor Loading	Jumlah Sample
0.30	350

0.35	250
0.40	200
0.45	150
0.50	120
0.55	100
0.60	85
0.65	70
0.70	60
0.75	50

Sumber: Anderson (2014)

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 sempel yang didapatkan oleh peneliti.

3. Uji Reliabilitas

Menurut Hair, Black, Babin dan Anderson (2014: 123) 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* (α) 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:

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

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

σ_b^2 = Jumlah varians butir

K = Banyaknya butir pertanyaan

σ_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 (2013: 323) 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: 176) 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. *Asolute Fit Indices*

Asolute 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 adjustment terhadap pengukuran fit untuk dapat dibandingkan antar model dengan jumlah koefisien yang berbeda.

Tabel 3.10 Goodness of Fit Indices

Goodness of Fit Indices	Cut-off Value	Cut-off Value
Probabilitas		≥ 0.05
CMIN/DF		≤ 2.00
TLI		≥ 0.95
CFI		≥ 0.95
RMSEA		≤ 0.08

Sumber: Sanusi (2011)

G. Pilot Study

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan *pilot study* untuk mengujicobakan instrumen yang telah disusun dengan cara menyebar 50

kuesioner kepada responden yang sudah menggunakan dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Pilot study adalah suatu percobaan penelitian dalam lingkup yang kecil guna untuk melihat hasil dari peneliti yang nantinya akan diteliti secara besar P. Sam Daniel (2011: 137). Adapun keuntungan dari pelaksanaan *pilot study* ini, diantara lain adalah sebagai berikut:

1. Memberi peringatan lebih awal tentang dimana kemungkinan penelitian utama akan ke gagalan.
2. Menjadi petunjuk kepada peneliti bagian mana yang akan gagal dalam penelitian besar nanti.
3. Memastikan apakah metode atau instrument yang diusulkan atau direncanakan oleh peneliti cukup baik, atau terlalu rumit.

H. Hasil Pilot Study

1. Deskripsi Data

a. Profil Responden

Tabel 3.11 Profil Fakultas Responden

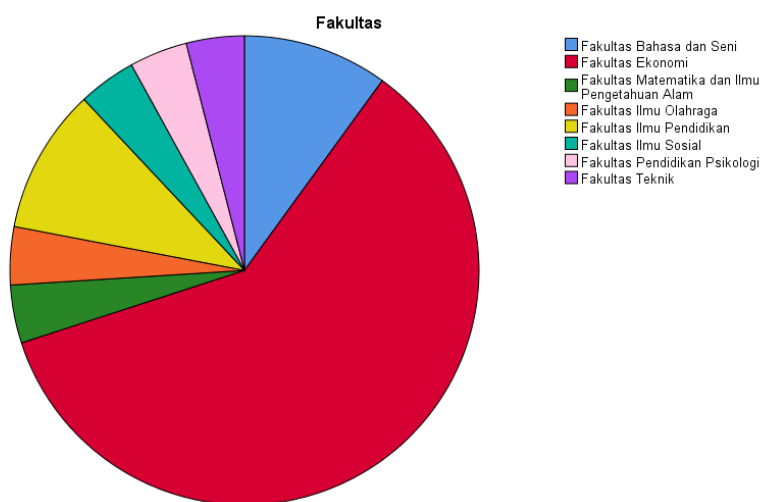
Fakultas			
	Jumlah	Persen	
Valid	Fakultas Bahasa dan Seni	5	10%
	Fakultas Ekonomi	30	60%
	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	2	4%
	Fakultas Ilmu Olahraga	2	4%
	Fakultas Ilmu Pendidikan	5	10%
	Fakultas Ilmu Sosial	2	4%
	Fakultas Pendidikan Psikologi	2	4%
	Fakultas Teknik	2	4%

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

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 3.11 dan gambar 3.6 di atas, dapat diketahui bahwa



Gambar 3.6 Grafik Fakultas Responden

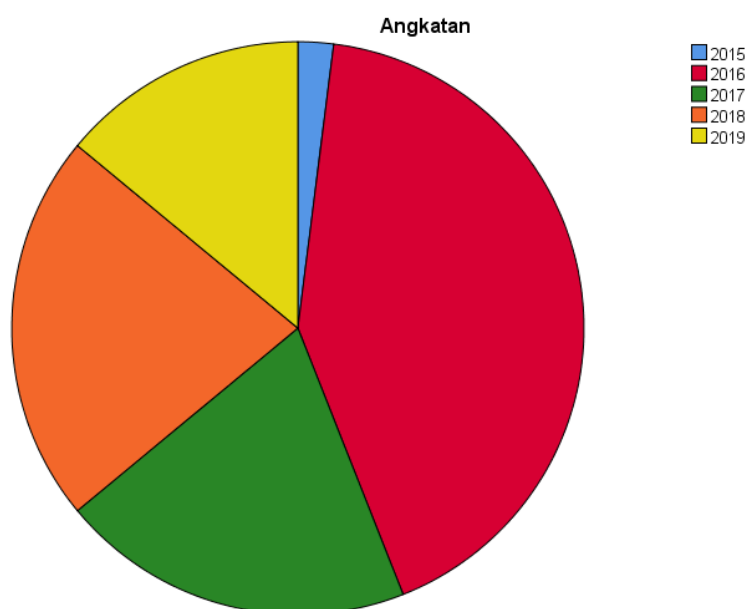
dari 50 responden yang sudah pernah menggunakan dompet digital DANA terdiri dari 5 responden berasal dari fakultas bahasa dan seni dengan persentase sebesar 10%, 30 responden yang berasal dari fakultas ekonomi dengan persentase sebesar 60%, 2 responden berasal dari fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam sebesar 4%, 2 responden berasal dari fakultas ilmu olahraga sebesar 4%, 5 responden berasal dari fakultas ilmu pendidikan sebesar 10%, 2 responden berasal dari fakultas ilmu sosial dengan persentase sebesar 4%, 2 responden berasal dari fakultas pendidikan psikologi dengan persentase sebesar 4% dan 2 responden berasal dari fakultas teknik dengan persentase sebesar 4%.

Tabel 3.12 Profil Angkatan Responden

Angkatan

		Jumlah	Persen
Valid	2015	1	2%
	2016	21	42%
	2017	10	20%
	2018	11	22%
	2019	7	14%
	Total	50	100%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)



Gambar 3.7 Grafik Angkatan Responden

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

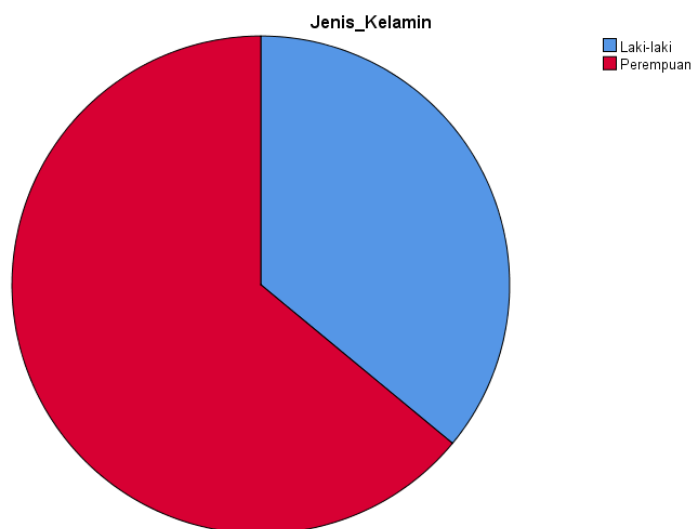
Berdasarkan tabel 3.12 dan gambar 3.7 di atas, dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang sudah pernah menggunakan dompet digital DANA terdiri dari 1 responden berasal dari angkatan 2015 dengan persentase sebesar 2%, 21 responden berasal dari angkatan 2016 dengan persentase

sebesar 42%, 10 responden berasal dari angkatan 2017 dengan persentase sebesar 20%, 11 responden berasal dari angkatan 2018 dengan persentase sebesar 22% dan 7 responden berasal dari angkatan 2019 sebesar 14%.

Tabel 3.13 Profil Jenis Kelamin Responden

		Jenis_Kelamin	
		Jumlah	Persen
Valid	Laki-laki	18	36%
	Perempuan	32	64%
	Total	50	100%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)



Gambar 3.8 Grafik Jenis Kelamin Responden

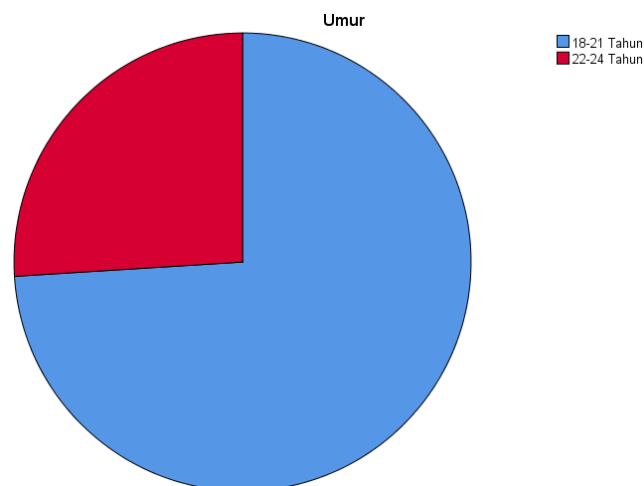
Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 3.13 dan gambar 3.8 di atas, dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang sudah pernah menggunakan dompet digital DANA terdiri dari 18 responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 36% dan 32 responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 64%.

Tabel 3.14 Profil Umur Responden

		Umur	
		Jumlah	Persen
Valid	18-21 Tahun	37	74%
	22-24 Tahun	13	26%
Total		50	100%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)



Gambar 3.9 Grafik Umur Responden

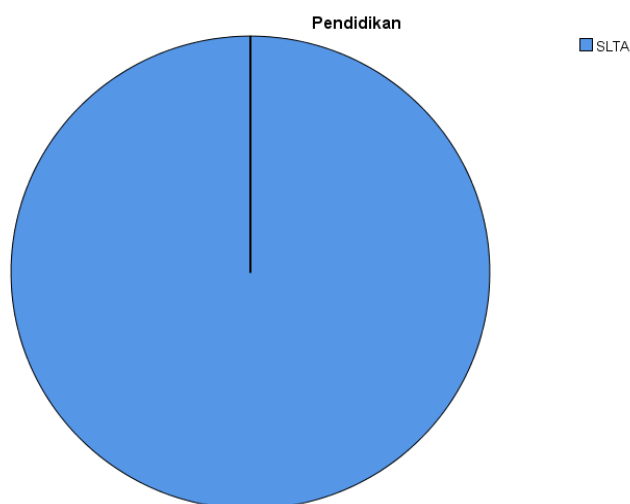
Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 3.14 dan gambar 3.9 di atas, dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang sudah pernah menggunakan dompet digital DANA terdiri dari 37 responden berumur 18-21 tahun dengan persentase sebesar 74% dan 13 reponden berumur 22-24 tahun dengan persentase 26%.

Tabel 3.15 Profil Pendidikan Responden

Pendidikan		Jumlah	Persen
Valid	SLTA	50	100%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)



Gambar 3.10 Grafik Pendidikan Responden

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

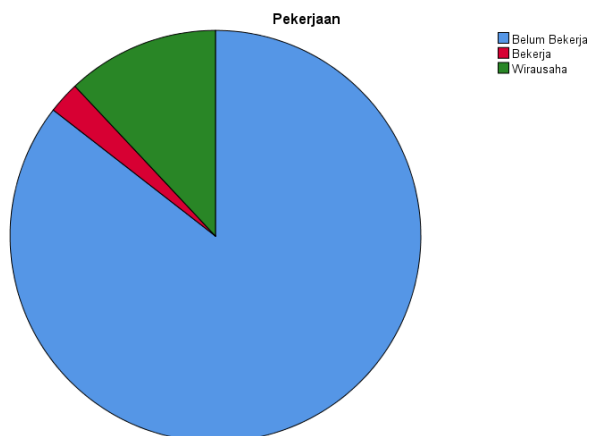
Berdasarkan tabel 3.14 dan 3.10 gambar di atas, dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang sudah pernah menggunakan dompet digital DANA seluruh reponden memiliki tingkat pendidikan terakhir yaitu SMA dengan persentase 100%.

Tabel 3.16 Profil Pekerjaan Responden

Pekerjaan

		Jumlah	Persen
Valid	Belum Bekerja	45	90%
	Wirausaha	5	10%
	Total	50	100%

r
: Data diolah oleh Peneliti (2020)



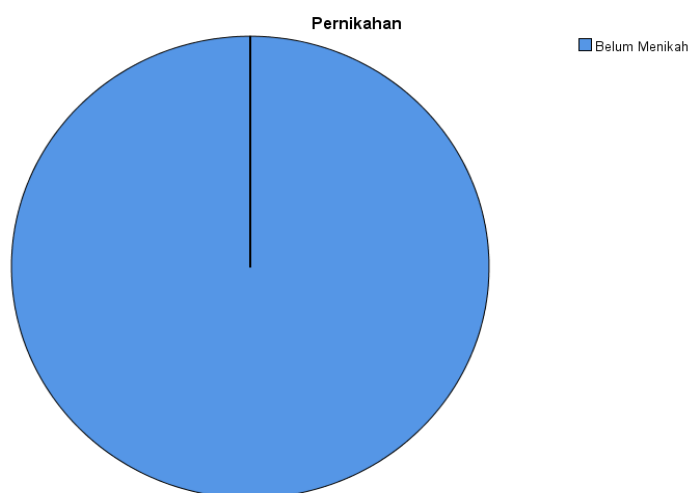
Gambar 3.11 Grafik Pekerjaan Responden

Berdasarkan tabel 3.16 dan gambar 3.11 di atas, dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang sudah pernah menggunakan dompet digital DANA terdiri atas 45 reponden belum bekerja dengan persentase sebesar 90% dan 5 responden wirausaha dengan persentase sebesar 5% .

Tabel 3.17 Profil Pernikahan Responden

Pernikahan		Jumlah	Persen
Valid	Belum Menikah	50	100%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)



Gambar 3.12 Grafik Pernikahan Responden

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 3.17 dan gambar 3.12 di atas, dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang sudah pernah menggunakan dompet digital DANA seluruh responden memiliki status pernikahan yaitu belum menikah dengan persentase 100%.

2. Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas

a. Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.18 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan Pelanggan

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.884
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	238.857
	df
	21
	Sig.
	.000

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Menurut Joseph F. Hair Jr, et al. (2019: 137) nilai tinggi *KMO MSA* antara >0.5 dan *Bartlett's Test of Sphericity* (*sig*) <0.5 menyatakan bahwa analisis faktor telah cukup. Hasil *KMO MSA* variabel kepuasan pelanggan

berdasarkan tabel 3.18 yaitu sebesar 0.884 atau mencapai >0.5 dan hasil *Bartlett's Test of Sphericity* yaitu sebesar 0.000 atau kurang dari <0.5 . Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Tabel 3.19 Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pelanggan

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.762	68.021	68.021	4.762	68.021	68.021
2	.649	9.269	77.290			
3	.569	8.124	85.415			
4	.370	5.286	90.701			
5	.310	4.426	95.127			
6	.215	3.078	98.204			
7	.126	1.796	100.000			

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan teori pada Bab dua, kepuasan pelanggan memiliki tiga dimensi. Sedangkan hasil *pilot study* yang dilakukan peneliti menggunakan *exploratory factor analysis* menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan tidak memiliki dimensi. Menurut Joseph F. Hair Jr, et al. (2019: 141) suatu faktor dapat terbentuk jika memberikan nilai *eigenvalues* >1 . Berdasarkan tabel 3.19 hasil penelitian di atas, dari total tujuh *component* penelitian, hanya ada satu item yang memiliki nilai *eigenvalues* >1 , yaitu *component* satu dengan nilai *eigenvalues* 4.762, maka dapat dinyatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan hanya memiliki satu faktor atau tidak memiliki dimensi.

Tabel 3.20 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan

Item	Pernyataan	Factor Loading	Cronbach's Alpha
CS6	Saya merasa dompet digital DANA dapat diandalkan dalam transaksi keuangan saat ini.	.904	
CS3	Saya merasa puas dengan keamanan uang saya di dompet digital DANA.	.885	
CS4	Saya merasa puas dengan layanan dompet digital dari DANA.	.850	
CS2	Saya merasa puas menggunakan dompet digital DANA karena saya dapat mentransfer uang kepada siapapun dan kapanpun jika dibutuhkan.	.824	
CS5	Saya merasa puas atas kinerja dompet digital DANA dalam menjaga kerahasiaan data pribadi saya.	.776	.910
CS1	Menggunakan dompet digital DANA memberi saya kepuasan dalam melakukan transaksi pembayaran.	.773	
CS7	Saya merasa puas dengan biaya yang dikenakan dalam yang dikenakan dalam layanan dompet digital DANA.	.748	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Terdapat tujuh item dalam variabel kepuasan pelanggan berdasarkan tabel 3.20 dengan keseluruhan *factor loading* melebihi dari >0.4 yang menyatakan bahwa seluruh item tersebut dikatakan valid. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's alpha* >0.70 . *Cronbach's alpha* dari variabel kepuasan pelanggan yaitu 0.910 maka dapat dinyatakan reliabel.

b. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Tabel 3.21 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.863
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	319.004

df	28
Sig.	.000

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Menurut Joseph F. Hair Jr, et al. (2019: 137) nilai tinggi *KMO MSA* >0.5 dan *Bartlett's Test of Sphericity (sig)* <0.5 menyatakan bahwa analisis faktor telah cukup. Hasil *KMO MSA* variabel persepsi kemudahan penggunaan berdasarkan tabel 3.21 yaitu sebesar 0.863 atau mencapai >0.5 dan hasil *Bartlett's Test of Sphericity* yaitu sebesar 0.000 atau kurang dari <0.5. Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Tabel 3.22 Hasil Eigenvalues Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.622	70.272	70.272	5.622	70.272	70.272
2	.779	9.739	80.011			
3	.398	4.973	84.985			
4	.369	4.610	89.595			
5	.294	3.669	93.264			
6	.236	2.951	96.215			
7	.203	2.539	98.754			
8	.100	1.246	100.000			

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan teori pada Bab dua, persepsi kemudahan penggunaan memiliki tiga dimensi. Sedangkan hasil *pilot study* yang dilakukan peneliti menggunakan *exploratory factor analysis* menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki dimensi. Menurut Joseph F. Hair Jr, et al. (2019: 141) suatu faktor dapat terbentuk jika memberikan

nilai *eigenvalues* >1. Berdasarkan tabel 3.22 hasil penelitian di atas, dari total delapan *component* penelitian hanya ada satu item yang memiliki nilai *eigenvalues* >1, yaitu *component* satu dengan nilai *eigenvalues* 5.622, maka dapat dinyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan hanya memiliki satu faktor atau tidak memiliki dimensi.

Tabel 3.23 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Presepsi Kemudahan Penggunaan

Item	Pernyataan	Factor Loading	Cronbach's Alpha
PEOU5	Menurut saya, prosedur dompet digital memiliki fleksibilitas dalam penggunaannya.	.870	.932
PEOU3	Dompet digital DANA memiliki prosedur penggunaan yang jelas dan mudah dimengerti.	.868	
PEOU2	Setelah menggunakan dompet digital DANA, transaksi keuangan menjadi	.862	
PEOU1	Belajar menggunakan dompet digital DANA itu mudah bagi saya.	.847	
PEOU4	Layanan dompet digital DANA mudah dimengerti.	.844	
PEOU7	Saya merasa dompet digital DANA mudah digunakan.	.819	
PEOU8	Dompet digital DANA user-friendly dan mudah digunakan.	.818	
PEOU6	Dompet digital DANA sangat membantu transaksi keuangan saya menjadi lebih baik dan efektif.	.773	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Terdapat tujuh item dalam variabel persepsi kemudahan penggunaan berdasarkan tabel 3.23 dengan keseluruhan *factor loading* melebihi dari >0.4 yang menyatakan bahwa seluruh item tersebut dikatakan valid. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's alpha* >0.70. *Cronbach's alpha* dari variabel persepsi kemudahan penggunaan yaitu 0.932 maka dapat dinyatakan reliabel.

a. Kepercayaan

Tabel 3.24 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kepercayaan

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.785
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	317.885
	df	21
	Sig.	.000

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Menurut Joseph F. Hair Jr, et al. (2019: 137) nilai tinggi *KMO MSA* antara >0.5 dan *Bartlett's Test of Sphericity* <0.5 menyatakan bahwa analisis faktor telah cukup. Hasil *KMO MSA* variabel Kepercayaan berdasarkan tabel yaitu sebesar 0.785 atau mencapai >0.5 dan hasil *Bartlett's Test of Sphericity* yaitu sebesar 0.000 atau <0.5 . Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Tabel 3.25 Hasil Eigenvalues Variabel Kepercayaan

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of	Cumulative	Total	% of	Cumulative
		Variance	%		Variance	%
1	4.965	70.932	70.932	4.965	70.932	70.932
2	.780	11.146	82.078			
3	.565	8.076	90.154			
4	.350	4.998	95.152			
5	.163	2.325	97.477			
6	.089	1.274	98.751			
7	.087	1.249	100.000			

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan teori pada Bab dua, kepercayaan memiliki enam dimensi.

Sedangkan hasil *pilot study* yang dilakukan peneliti menggunakan *exploratory factor analysis* menunjukkan bahwa variabel persepsi

kemudahan penggunaan tidak memiliki dimensi. Menurut Joseph F. Hair Jr, et al. (2019: 141) suatu faktor dapat terbentuk jika memberikan nilai *eigenvalues* >1. berdasarkan tabel 3.25 hasil penelitian di atas, dari total tujuh item penelitian hanya ada satu *component* yang memiliki nilai *eigenvalues* >1, yaitu *component* satu dengan nilai *eigenvalues* 4.965, maka dapat dinyatakan bahwa variabel kepercayaan hanya memiliki satu faktor atau tidak memiliki dimensi.

Tabel 3.26 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kepercayaan

Item	Pernyataan	Factor Loading	Cronbach's Alpha
T2	Uang saya terjaga dengan aman di dompet digital DANA.	.923	
T5	Dompet digital DANA dapat dipercaya.	.847	
T6	Dompet digital DANA menjaga minat pelanggan.	.846	
T7	Dompet digital DANA memiliki biaya yang sedikit dalam transaksi maupun biaya layanannya.	.828	.926
T4	Dompet digital DANA konsisten dalam memberikan cashback sesuai dengan syarat dan ketentuan promosi yang telah ditetapkan.	.827	
T3	Dompet digital DANA tersedia dalam bahasa yang saya gunakan sehari-hari.	.814	
T1	Dompet digital DANA kompeten dan efektif dalam menyediakan layanan keuangan.	.806	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Terdapat tujuh item dalam variabel kepercayaan berdasarkan tabel dengan keseluruhan *factor loading* melebihi dari >0.4 yang menyatakan bahwa seluruh item tersebut dikatakan valid. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's alpha* >0.70.

Cronbach's alpha dari variabel kepercayaan yaitu 0.926 maka dapat dinyatakan reliabel.