

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan pada wilayah yang sudah di tentukan, yaitu wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi). Alasan penelitian ini memilih wilayah Jabodetabek di karenakan lokasi ini adalah lokasi yang strategis dan memiliki mobilitas tinggi dengan menggunakan aplikasi *Go-car*, selain itu banyak *commuter* atau penglaju yang bekerja di Jakarta akan tetapi mereka tinggal dipinggiran kota Jakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2020 hingga bulan Juli 2020.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menitik beratkan pada pengukuran serta analisis yang menghubungkan sebab dan akibat terhadap setiap variabel yang *dependent*, *intervening* dan *independent*. Metode desain penelitian adalah *Explanatory* atau lebih dikenal deskriptif dan kasual, penelitian deskriptif sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskriptifkan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya Dantes (2012:51). Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer, Pengambilan data primer berasal dari hasil survei lapangan dengan menggunakan kuisioner. Kuisioner pada sampel yang telah di tentukan oleh peneliti, yaitu pengguna aplikasi *Go-car* di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek), dan pernah menggunakan aplikasi *Go-car*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan jumlah masalah yang sesuai dengan syarat/kriteria yang sudah ditentukan. Masalah bisa berbentuk kejadian/pristiwa dikarenakan bukan hanya individu Jakarta saja yang menggunakan aplikasi *Go-car* tapi melainkan daerah Jakarta dan kota-kota satelitlah yang memiliki pengaruh akan penggunaan *Go-car*. Selain itu karakteristik yang akan diteliti ini ialah mereka yang pernah menggunakan aplikasi *Go-car* dalam 6 bulan terakhir. Populasi dalam penelitian ini adalah individu yang berada di Kota Jakarta, Kota Bogor, Kota Depok, Kota Tangerang dan Kota Bekasi. Sampel merupakan himpunan bagian populasi yang membandingkan beberapa elemen yang dipilih.

2. Sampel

Sampel merupakan himpunan dari bagian populasi yang membandingkan beberapa elemen yang dipilih. Menurut Dantes (2012:41-42) dalam mengambil mengambil sampel memberikan acuan bahwa ukuran sampel lebih dari 50 hingga 1000 adalah tepat untuk para peneliti, selain itu dia juga mengategorikan sampel sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Tabel teknik penentuan populasi atau sampel

Sampel	Kategori
50	Verry Poor
100	Poor
200	Fair
300	Good
500	Very Good
1000	Excellent

Sumber: Buku Metode Penelitian (Dantes, 2012:41-42)

Berdasarkan teori Nyoman Dantes tersebut, maka peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 200 responden, karena dengan populasi sampel tersebut akan menggambarkan akurasi dari penelitian ini. Metode *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada kondisi dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti dikutip dari Dantes, (2012:46). Dalam pengambilan *sampling* memiliki karakteristik yang sudah ditetapkan yaitu:

- a) Pernah menggunakan aplikasi *Go-car* dalam enam bulan terakhir. Apabila responden tidak memenuhi karakteristik tersebut maka dianggap bukan objek penelitian atau bukan sampel yang dibutuhkan.
- b) Berdomisili di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi)

D. Penyusunan Instrumental

Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel, yaitu variabel *independent* (X), variabel *intervening* (Y), dan juga variabel *dependent* (Z). Berikut adalah variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini :

1. **Variabel independent** terdiri dari (X) seperti *service quality* (X_1), *usefulness* (X_2), dan juga *price* (X_3).
2. **Variabel intervening** terdiri dari (Y) dalam penelitian ini variabel interveningnya adalah *customer satisfaction*.
3. **Variabel dependent** terdiri dari (Z) yaitu *switch intention*. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah *switch intention* sehingga *switch intention* akan ditentukan oleh *customer satisfaction*.

Selain itu penelitian ini memiliki operasionalisasi variabel penelitian yang berisikan dimensi dan indikator. Dimensi berasal dari pemikiran dan penelitian terdahulu sehingga menjadi referensi untuk membentuk indikator pada tabel tersebut. Dimensi dan indikator tersebut di adaptasi dan dimotifikasi menyesuaikan dengan topik pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti dengan ini mempelajari sumber dan informasi sebelumnya sehingga indikator dan dimensi yang di adaptasi dapat relevan dengan topik

yang dibahas. berikut ini adalah tabel operasionalisasi variabel penelitian yang sudah di adaptasi berikut:

Tabel 3. 2 Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator Hasil Adaptasi	Sumber
<i>Service Quality</i> (x₁)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi <i>Go-car</i> menyediakan panduan pemesanan untuk pertama kali. 2. Aplikasi <i>Go-car</i> menyediakan <i>driver</i> yang memadai. 3. Aplikasi <i>Go-car</i> menyediakan panduan pemesanan untuk pertamakali. 4. Mudah untuk mengubah rute perjalanan 5. Mudah untuk menghubungi pengemudi <i>Go-car</i> 	Kim, Galliers, Shin, Ryoo, dan Kim (2012:380)
<i>Usefulness</i> (x ₂)	<ol style="list-style-type: none"> 6. Aplikasi <i>Go-car</i> meningkatkan efisiensi saya dalam berpergian. 7. Aplikasi <i>Go-car</i> memungkinkan saya untuk mengetahui lebih banyak transportasi umum. 8. Aplikasi <i>Go-car</i> memungkinkan saya mengikuti perkembangan transportasi umum dari waktu ke waktu. 9. Aplikasi <i>Go-car</i> memungkinkan saya menggunakan lebih banyak layanan transportasi dengan nyaman. 10. Menggunakan aplikasi <i>Go-car</i> akan meningkatkan kinerja saya dalam keseharian. 	KIM dan LEE (2013) W. R. Lin et al. (2020:7)

Price (x3)	<p>11. Tarif yang ditawarkan oleh aplikasi <i>Go-car</i> terjangkau</p> <p>12. Tarif <i>Go-car</i> di luar kota tinggi</p> <p>13. Tarif keseluruhan tinggi</p> <p>14. Tarif aplikasi <i>Go-car</i> masuk akal</p> <p>15. Tarif tidak terlalu rendah</p>	<p>Chakraborty dan Sengupta (2014)</p> <p>Abdel et al. (2015)</p>
Customer Satisfaction (y)	<p>16. Saya relatif puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi <i>Go-car</i>.</p> <p>17. Menurut Saya menggunakan aplikasi <i>Go-car</i> sangat menyenangkan.</p> <p>18. Saya puas dengan pengalaman menggunakan <i>Go-car</i> dibandingkan dengan kompetitornya.</p> <p>19. Saya relatif puas dengan informasi rute tujuan yang di sediakan aplikasi <i>Go-car</i>.</p> <p>20. Saya relatif puas dengan layanan yang di sediakan di aplikasi <i>Go-car</i>.</p>	<p>Kim, Galliers, Shin, Ryoo, dan Kim (2012)</p>
Switch Intention (z)	<p>21. Saya tidak berharap untuk tetap menggunakan aplikasi <i>Go-car</i>.</p> <p>22. Saya cenderung beralih ke aplikasi lain selain <i>Go-car</i>.</p> <p>23. Saya sering mempertimbangkan untuk beralih ke aplikasi lain selain <i>Go-car</i>.</p> <p>24. Saya cenderung mengalihkan aplikasi <i>Go-car</i> ke aplikasi lain yang menawarkan layanan yang lebih baik.</p> <p>25. Saya sering mengalami masalah dengan aplikasi <i>Go-car</i> saat ini, yang membuat saya ingin beralih.</p>	<p>Mosavi et al. (2018)</p>

Sumber: data diolah oleh peneliti (2020)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan prosedur pengumpulan data dua sumber data yaitu terdiri dari data primer dan juga data sekunder. Menurut Sekan dan Bougie (2016:38) data primer merupakan data yang sedemikian rupa dibuat oleh peneliti yang merupakan tangan pertama dari data yang diambil. Data primer dalam penelitian ini dapat diambil melalui observasi, wawancara dan kuisisioner. Selain menggunakan data primer penelitian ini juga mengolah data sekunder, menurut Sekan dan Bougie (2016:37) data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan orang lain untuk tujuan lain dari penelitian ini. Data sekunder didapat dari buku dan jurnal yang memiliki keterkaitan teori dan juga masalah dalam penelitian ini.

Dalam pengambilan data penelitian ini menggunakan *Liket Scale*, menurut Sekan dan Bougie (2016:207) *Liket Scale* merupakan skala yang dirancang untuk menguji dengan sangat kuat responden yang sangat setuju dengan pernyataan yang dipaparkan. Skala ini memiliki enam poin sebagai berikut yaitu : Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 3 = Agak Tidak Setuju, Skor 4 = Agak Setuju, Skor 5 = Setuju, dan Skor 6 = Sangat Setuju, sehingga responden harus menentukan derajat terhadap pertanyaan yang sesuai dengan dirinya. Berikut adalah tabel pengukuran nilai dari setiap skala sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Tabel Pengukuran *Liket Scale*

Kategori Jawaban	Kode/ Simbol	Skor/ Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Agak Tidak Setuju	ATS	3
Agak Setuju	AS	4
Setuju	S	5
Sangat Setuju	SS	6

Sumber : Sumber diperinci dengan menggunakan tabel oleh peneliti yang di kutip dari Sekan dan Bougie (2016:207)

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics version 23* dan IBM SPSS Amos *version 21*. Pengukuran struktural dilakukan setelah melakukan pengujian pada uji validitas dan uji reliabilitas. Kesesuaian model dalam penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS AMOS dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Berikut adalah teknik analisis data dalam penelitian ini:

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017), metode analisis deskriptif adalah sebuah rumusan masalah yang menggunakan pertanyaan terhadap beberapa variabel dan indikator, variabel tersebut dapat lebih dari satu variabel dan juga banyak indikator, selain itu variabel terdiri dari variabel bebas yang berdiri sendiri dan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Analisis deskriptif memiliki tujuan yaitu untuk gambaran atau data sampel dan populasi yang ada di lapangan.

2. Uji Validitas

Menurut Sekan dan Bougie (2016:20) validitas merupakan “ujian seberapa baik suatu instrumen yang dikembangkan mengukur konsep tertentu yang ingin diukur”. Penelitian ini akan menguji uji validitas untuk mendapatkan hasil apakah diterima atau tidaknya terhadap faktor pada penelitian. Penelitian ini menggunakan dua faktor yang akan diuji yaitu *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dan *Exploratory Factor Analysis* (EFA). Penggunaan *Exploratory Factor Analysis* (EFA) digunakan sebagai alat pencarian hasil pengujian indikator setiap variabel pada penelitian. Sedangkan penggunaan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) merupakan alat penguji untuk mencari keterkaitan antara setiap variabel indikator dan variabel lainnya. Pada tahap ini memiliki fungsi sebagai alat untuk menguji keterkaitan antar variabel serta indikator

3. Uji Reliabilitas

Menurut Sekan dan Bougie (2016:20) Reliabilitas merupakan “ujian seberapa konsisten suatu alat ukur mengukur konsep apa pun yang diukur”. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan metode *Conbach Alpha* dengan pengukuran reliabilitas lebih dari 0.80 maka baik atau *reliable*, jika 0,60 – 0,80 maka dapat diterima, jika kurang dari 0,60 maka kurang baik atau *unreliable*.

Kline (2015) memaparkan bahwa *Cronbach Alpha* dapat di cari dengan perhitungan dengan rumus sebagai berikut ini:

$$\alpha_c = \frac{n\bar{r}_{ij}}{1 + (n - 1)\bar{r}_{ij}}$$

α_c : n : Jumlah items

\bar{r} : Korelasi Pearson rata-rata antara semua pasangan item

4. Uji Struktural Model

Pada penelitian ini pengukuran struktural dilakukan setelah melakukan pengujian pada uji validitas dan uji reliabilitas kesesuaian model dalam penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS AMOS pengujian kesesuaian model dengan SEM

a) Uji CMIN/DF

CMIN/DF adalah statistik *chi-square* dimana (X^2) di haruskan untuk dibagi Dfnya sehingga akan menghasilkan nilai X^2 relatif dengan kata lain apabila X^2 relatif lebih kecil sama dengan 2,00 merupakan indikasikan dari model yang *fit/ fitted*

b) Uji *Goodness Of Fit Index* (GFI)

Goodness of Fit Index (GFI) lebih besar sama dengan dari 0,90
Goodness Of Fit Indeks (GFI) merupakan Indeks yang mnggambarkan nilai atau tingkatan kesesuaian model secara menyeluruh yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi serta dibandingkan dengan data yang sebenarnya. Nilai GFI lebih besar sama dengan 0,90 menandakan bahwa nilai model memiliki nilai kesesuaian yang baik.

c) Uji *Tucker Lewis Index* (TLI)

Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Tucker Lewis Index* (TLI) hal ini digunakan sebagai nilai untuk mengatasi permasalahan yang muncul dari kekompleksitan pada model penelitian. Dengan Nilai indeks penerimaan yang disarankan adalah lebih besar $\geq 0,90$.

d) Uji *Comparative Fit Index* (CFI)

Comparative fit index (CFI) merupakan indeks kesesuaian *incremental*. Besaran pada indeks ini dalam rentang antara 0 hingga 1 dan nilai yang mendekati 1 diindikasikan memiliki tingkat model yang baik. Dengan nilai indeks penerimaan yaitu $CFI \geq 0,90$

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

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) adalah sebuah ukuran untuk memperbaiki statistik pafa Chi-Square dengan hasil menolak dengan model dan jumlah sampel yang jumlah besar. Pada hasilnya RMSEA yang baik yaitu dengan nilai antara 0,05 dan 0,08 untuk menerima kesesuaian sebuah model.

5. Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini hasil pengujian hipotesis dapat dilihat melalui hasil dan nilai yang terdapat pada *standardized total effects* terhadap yang dikeluarkan, peneliti memungkinkan untuk menguji seberapa kuat pengaruh, arah dan hubungan antar variabel dan indikatornya. Peneliti menganalisis kriteria di dalam hasil dari pengujiannya, setelah itu hasil dapat dibandingkan nilai t-values terhadap t-tabel atau nilai kritisnya. Nilai kritis untuk sampel awal besar ($n > 30$) dengan taraf $\alpha = 0,05$ yaitu sebesar 1,96. Apabila nilai pada hubungan antar variabel memiliki nilai t-value lebih besar dari 1,96 maka hasilnya dapat dikatakan signifikan.