

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2018) adalah suatu metode yang memiliki sifat positivistik yang dikarenakan pada teori atau filsafat positivisme. Pada penggunaan metode ini karena sudah memenuhi pada kriteria-kriteria ilmiah yang bisa disebut sebagai konkrit, obyektif, terukur, rasional serta sistematis. Metode ini dipakai guna memperdalam pada pada populasi atau sampel tertentu, serta cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah hal yang dijadikan fokus pada penelitian yang dikarenakan objek penelitian adalah target yang ingin diraih guna menemukan jawaban ataupun solusi pada masalah yang ada. Menurut (Sugiyono, 2012) objek penelitian merupakan target ilmiah guna menemukan data untuk tujuan dan fungsi tertentu pada suatu hal yang bersifat objektif, valid, serta dapat diandalkan pada suatu hal.

Objek penelitian pada penelitian ini adalah Generasi Z, umumnya Generasi Z adalah individu yang lahir pada tahun 1996-2010. Namun, untuk hasil penelitian yang baik serta sesuai dengan ekspektasi dari peneliti maka objek penelitian yang diambil adalah Generasi Z yang berumur 17-26 tahun pada 2022. Hal ini dilakukan karena bagi mereka yang berumur < 17 tahun masih memiliki pengetahuan yang cukup untuk memahami pada pengisian kuesioner.

3.3 Populasi dan Sampel

A. Populasi

Pada (Sugiyono, 2018) populasi adalah wilayah yang tergeneralisasi yang meliputi obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang menjadi

penetapan oleh peneliti supaya dapat dipelajari dan lalu ditemukanya kesimpulan. Generasi Z merupakan mereka yang lahir pada tahun 1996 - 2010, peneliti memilih Generasi Z yang pada tahun 2022 berumur 17-26 tahun. Kriteria untuk responden pada penelitian ini adalah Generasi Z yang berwilayah di Wilayah Kota Tangerang Selatan

B. Sampel

(Sugiyono, 2018) menyampaikan sampel dapat diartikan menjadi beberapa anggota dari sejumlah beberapa karakter yang ada pada populasi tersebut. jika populasinya besar serta peneliti tidak dapat meraih semua yang tersedia pada populasi dikarenakan adanya hambatan pada biaya, tenaga, serta waktu. Sehingga, peneliti bisa memakai sampel yang telah dipilih dari populasi tersebut.

Pada (Sugiyono, 2018b) dalam menentukan sampel ada 2 metode, ialah *non-probability sampling* serta *probability sampling*.

a. *Non-probability sampling* ialah metode pengambilan sampel yang tidak mempunyai kesempatan maupun peluang yang rata pada seluruh anggota populasi yang sudah dipilih buat dijadikan sampel.

b. *Probability sampling* ialah metode pengambilan sampel yang mempunyai sesuatu kesempatan yang sama pada masing- masing faktor bagian populasi buat dijadikan sampel.

Pada penelitian ini, peneliti memilih teknik *non-probability sampling*. Pada penentuan terdapatnya sampel selaku responden, riset ini memakai *purposive sampling*. Bersumber pada yang di informasikan oleh (Sugiyono, 2018) *purposive sampling* merupakan metode penentuan sampel yang diperoleh dari hasil pertimbangan tertentu. Peneliti memilih untuk menggunakan teknik ini dengan adanya alasan, bagi responden yang telah memenuhi standar atau karakteristik seperti individu yang telah berumur 17-26 tahun pada tahun 2022, akan menjadi fokus peneliti dalam mencari reponden.

Jumlah pada populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Dikarenakan Badan Pusat Statistik pada penduduk Tangerang Selatan tidak memiliki data yang konkrit mengenai kelompok umur. Maka dari itu, untuk mencari sampel yang representatif

menurut Hair *et al* (1995) dalam (Kiswati, 2010) adalah 5-10 dikali jumlah indikator. Pada penelitian ini, memiliki 18 indikator

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 10 \\ &= 18 \times 10 \\ &= 180\end{aligned}$$

Maka, jumlah sampel yang akan diambil sebesar 180. Terdapat beberapa kriteria pada penelitian ini, yaitu :

- a. Usia responden 17-26 tahun pada 2022
- b. Berdomisili di Kota Tangerang Selatan

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut (Sugiyono, 2018) merupakan faktor memiliki peranan penting dalam penelitian, hal ini dikarenakan tujuan pada penelitian merupakan pencarian data dan menemukan data tersebut. Berdasarkan pada cara metode ataupun metode pengumpulan informasi, hingga metode pengumpulan informasi bisa dicoba lewat observasi, interview, serta kuesioner. Jenis data yang dipilih oleh peneliti merupakan data primer. Berdasarkan (Sugiyono, 2018) data primer adalah data yang langsung diberikan dari responden kepada responden. Pada penelitian ini, peneliti memakai teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Kuesioner dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan digital (*Google Form*) kepada individu berusia 17-26 tahun yang berdomisili di Kota Tangerang Selatan (responden). Jawaban yang telah diperoleh peneliti akan dijadikan sebuah pernyataan atas jawaban dari responden.

A. Skala Pengukuran

Pada pengukuran sebuah kuesioner, terdapat metode yang disebut dengan “Skala Likert” yang merupakan pengukuran pada sikap, opini, serta persepsi pada setiap responden. Pada skala likert indikator akan dijadikan sebagai alat ukur pada proses pengambilan data, dan indikator tersebut akan dijadikan tolak ukur pada

penyusunan hal-hal yang dapat berupa sebuah pernyataan atau pertanyaan. Pada setiap jawaban akan memiliki nilai atau hasil baik hingga buruk berdasarkan pada jawaban dari responden.

Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Pada proses dilakukannya penyebaran kuesioner akan diberikan kepada mereka yang berumur 17-26 tahun pada tahun 2022 serta berwilayah di Kota Tangerang Selatan.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan bagian penelitian yang menunjukkan suatu informasi untuk mengetahui pada proses pengukuran setiap variabel. Hal ini dilakukan untuk tidak terjadinya suatu pandangan yang berbeda serta timbulnya kesalahpahaman dalam mengartikan variabel-variabel yang sudah ada, sehingga definisi operasional memiliki rumus, yaitu :

Tabel 3.2 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sumber
Kualitas Pelayanan (X1)	1) <i>Realibility</i> , kesesuaian pemesanan dalam pelayanan 2) <i>Responsiveness</i> , pelanggan mendapatkan respon	Zeithaml, dan Berry (1988) dalam McNeil Young (2019)

	<p>dari driver mengenai pemesanan yang dilakukan.</p> <p>3) <i>Assurance</i>, driver dapat dipercaya oleh pelanggan yang diberikan melalui respon pada aplikasi tersebut.</p> <p>4) <i>Empathy</i>, driver memiliki rasa empati kepada pelanggan dalam melakukan pelayanan.</p> <p>5) <i>Tangible</i>, penampilan pada driver rapih dan mudah diidentifikasi oleh pelanggan.</p>	
Kepercayaan Pada Teknologi (X2)	<p>1) <i>Ability</i>, teknologi memiliki nilai fungsionalitas yang dibutuhkan untuk mencapai keinginan konsumen dibutuhkan.</p> <p>2) <i>Benevolence</i>, teknologi dirancang untuk melayani kebutuhan pengguna.</p> <p>3) <i>Integrity</i>, teknologi berfungsi dengan baik serta handal</p>	McKnight et al. (2011) dalam (Isabirye et al., 2015)
E-Payment (X3)	<p>1) <i>Covenient</i>, konsumen dapat menyelesaikan transaksi dengan efektif dan efisien</p> <p>2) <i>Secured</i>, sistem harus aman dan dapat dipercaya</p>	(Luhur Prianto et al., 2020)

	3) <i>Quick</i> , konsumen dapat mengakses <i>e-payment</i> dimanapun	
Kepuasan Pelanggan (Y1)	<p>1) Kualitas yang dirasakan, Kualitas yang didapatkan oleh konsumen merupakan alasan utama pada kepuasan pelanggan yaitu kualitas produknya atau kualitas dari pelayanannya</p> <p>2) Nilai yang dirasakan, Suatu nilai dapat dirasakan oleh konsumen ketika manfaat yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan harga yang mereka bayar atas dasar penawaran pada suatu produk atau jasa</p> <p>3) Harapan pelanggan, Harapan pelanggan adalah ekspektasi awal sebelum suatu</p>	(Priporas et al., 2017)

	nilai dan kualitas diperoleh konsumen dari suatu produk atau jasa	
Loyalitas Pelanggan (Y2)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Adanya niat pembelian kembali 2) Mengatakan hal yang positif kepada teman atau keluarga 3) Mendorong orang lain untuk melakukan pembelian pada produk atau jasa 4) Merekomendasi produk atau jasa tersebut kepada orang lain 	(Zeithmal, Berry, & Parasuraman, 1996) dalam Ghamdi & Badawi (2019)

Sumber : Hasil olahan penelitian, 2022

3.6 Teknik Analisis Data

Pada teknik penganalisisan data diproses menggunakan Partial Least Square (PLS) yang melalui instrumen bernama SmartPLS versi 3. Partial Least Square (PLS) adalah salah satu cara yang dapat peneliti lakukan dengan menggunakan penyelesaian Struktural Equation. Menurut (H. I. Ghozali, 2021) SmartPLS apakah merupakan cara analisis yang dapat menggabungkan antara dua metodologi yang disebut sebagai perspektif ekonometrika yang memiliki fokus prediksi psychometrika. Instrumen ini dapat menunjukkan sebuah konsep pada variabel laten, serta diukut dengan menggunakan indikator. Menurut Chin (1998) dalam (H. I. Ghozali, 2021) SEM secara khusus menawarkan kehandalan dalam membuat analisis jalur (path analytic) dengan variabel laten.

3.6.1 Measurement Outer Model

3.6.1.1 Uji Validitas

Pada uji validitas ini digunakan guna melaksanakan evaluasi yang legal maupun tidaknya pada suatu kuesioner buat memandang sesuatu perihal yang bisa dicoba pengukuran oleh kuesioner tersebut. Pada uji validitas dilakukan pada setiap item pertanyaan yang tersedia pada tiap variabel (indikator). Uji ini memiliki tahapan-tahapa yang harus dilakukan yaitu dengan melakukan pengujian pada, *average variance extracted (AVE)*, serta *discriminant validity*.

a. *Convergent Validity*

Pengukuran ini dilakukan dengan cara pengukuran indikator yang dapat diperoleh atas dasar nilai *standarized loading factor* yang menunjukkan besar atau kecilnya sebuah hubungan ataupun korelasi terhadap setiap item dalam indikator dengan konstraknya. Syarat yang harus diperhatikan adalah jika hasil perolehan tinggi akan berkorelasi pada nilai *loading factor* yang bernilai $\geq 0,5$ (Gendro Wiyono, 2011)

b. *Average Variance Extracted (AVE)*

Pada pengujian ini dilakukan melalui menilai validitas dari item pertanyaan dengan menganalisis nilai rata-rata pada *Variance Extracted (AVE)* antar indikator pada setiap variabel yang menggunakan ringkasan *convergent indicator*. Dalam pengukuran uji yang baik, pada uji AVE memiliki nilai masing-masing indikator sebesar >0.5 .

c. *Discriminant Validity*

Pada pengujian validitas ini menunjukkan apakah dua variabel berbeda antar satu dengan yang lain. Pada uji diskriminan ini dapat dikatakan valid apabila nilai pada korelasi variable antar variabel tersebut lebih besar nilainya dibandingkan dengan ukuran pada konstruk lainnya. Cara ukuran ini dengan refleksif indikator nilai yang dapat dilihat dari *crossloading* pada pengukuran sebuah konstruk, apabila sebuah nilai *crossloading* pada tiap indikator variabel ke variabel lebih besar nilainya apabila

diabngingkan dengan nilai korelasi item pertanyaan ke variabel lainnya (N. Kock, 2012)

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2018b) pada hasil informasi yang reliabel, apabila ditemuinya kesamaan informasi pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilaksanakan guna memandang tingkatan keakuratan, konsistensi, serta kepastian pada instrumen dalam pengukuran konstruk. Pada pemakaian instrumen SmartPLS 3.0, buat melaksanakan pengukuran pada reliabilitas sesuatu konstruk dianjurkan buat menggunakan indikator Composite Reliability serta Croanbach Alpha. Sesuatu variabel hendak dikatakan reliabel apabila Composite Reliability wajib bernilai 0.7. Dan nilai reliabilitas pada sesuatu variabel bila nilai Croanbach Alpha bernilai 0,6 (Uma Sekaran, 1992).

3.6.2 Structural Inner Model

Pada analisa *inner model* menunjukkan adanya korelasi ataupun hubungan pada variabel laten yang berlandaskan pada teori substantif. Analisa ini bisa dianalisis dengan memakai *R-Square* sebagai variabel dependen, *Stonde-Geisser Q-square test* sebagai prediksi relevan dan uji t dari signifikansi koefisien parameter jalur struktural.

Nilai *R-Square* $< 0,70$, $< 0,50$, $< 0,25$ menunjukkan model yang kuat, sedang dan moderate dan lemah (Ghozali, 2014). Apabila nilai semakin besar, maka ini menunjukkan prediktor model semakin baik dalam melakukan penjelas variance. Pada PLS nilai maksimalnya adalah 0,70, jika nilainya lebih besar maka diasumsikan memiliki masalah pada *collinearity* (Kock & Lynn 2012, dalam Ghozali 2014).

Tidak hanya melihat pada nilai *R-Square* saja, pada SmartPLS juga dilakukan evaluasi dengan melakukan pengamatan pada nilai *Q-Square*. Jika nilai *Q-Square* > 0 maka model memiliki nilai *predictive relevance*, dan *Q-Square* bernilai < 0 maka mode model memiliki kurang memiliki nilai *predictive relevance*.

3.7 Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan uji hipotesis memakai nilai t- statistik serta nilai probabilitas. Hipotesis buat nilai statistik buat alpha ialah 5% serta nilai t- statistik yang digunakan ialah 1, 96. Hingga, kriteria dinyatakan diterima ataupun ditolak hipotesis merupakan bila t- statistik $>1, 96$.

