

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### **Definisi Konsep**

##### **a. Kemudahan Penggunaan**

Menurut Davis (1989) mendefinisikan kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari kesulitan.

##### **b. Keamanan**

Menurut Park & Kim (2003) kemanan sistem informasi dapat diartikan sebagai kemampuan sistem informasi dalam mengelola dan melindungi data transaksi. Transaksi pembelian secara online mengandung risiko yang cukup tinggi karena penjual dan pembeli tidak bertemu langsung saat proses transaksi berlangsung.

##### **c. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2014) kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan mereka dengan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau layanan.

##### **d. Loyalitas Pelanggan**

Menurut Griffin (2005) loyalitas pengguna adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, berdasarkan hasil positif dalam pembelian jangka

panjang. Dengan kata lain, kesetiaan pelanggan diperoleh karena kombinasi kepuasan dan keluhan pelanggan.

### **Definisi Operasional**

#### **a. Kemudahan Penggunaan**

Menurut Davis (1989) kemudahan penggunaan atau *perceived ease of use* dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu:

- a. Mudah dipelajari
- b. Dapat dikontrol
- c. Jelas dan dapat dipahami
- d. Fleksibel
- e. Mudah untuk digunakan

#### **b. Keamanan**

Menurut Park & Kim (2003) indikator keamanan meliputi dua hal, yaitu:

- a. Jaminan keamanan
- b. Kerahasiaan data

#### **c. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2014) terdapat tiga indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan:

- a. Kualitas yang dirasakan
- b. Nilai yang dirasakan

c. Harapan pelanggan

**d. Loyalitas Pelanggan**

Menurut Griffin (2005) menyatakan bahwa ada empat aspek yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan yaitu:

- a. Melakukan penggunaan ulang
- b. Kebiasaan menggunakan produk
- c. Rasa suka yang besar terhadap jasa atau produk
- d. Merekomendasikan jasa atau produk kepada orang lain

**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada pandangan bahwa pengetahuan dapat diperoleh melalui pengamatan dan pengukuran yang objektif. Metode ini digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu dengan mengandalkan data angka dan analisis statistik.

**Jenis dan Sumber Data**

Sumber data penelitian ini menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2019) sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian tanpa media perantara. Teknik pengumpulan data primer dapat dari responden melalui media observasi, diskusi terfokus, wawancara dan kuesioner dengan sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner yang akan disebarluaskan secara

online melalui platform *google form* kepada pengguna yang mempunyai *e-wallet* lebih dari satu dan pernah bertransaksi menggunakan *e-wallet*.

## **Populasi dan Sampel**

Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi atau suatu kelompok yang terdiri dari obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya(Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pengguna *e-wallet*.

Menurut Sugiyono (2019) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sampel yang diambil dari populasi tersebut harus representatif atau mewakili populasi yang diteliti atau dengan kata lain sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non probability sampling dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel sedangkan metode *purposive sampling* merupakan suatu metode untuk menentukan sampel dalam beberapa aspek. Penggunaan teknik *purposive sampling* disebabkan karena tidak semua sampel mempunyai kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Berusia 17 tahun ke atas
2. Pernah bertransaksi menggunakan *e-wallet* dalam 3 bulan terakhir

Menurut Hair dkk., (2010), jumlah sampel yang baik dalam penelitian yaitu total indikator dikali 5 sampai 10. Jumlah total indikator dalam penelitian ini sebanyak 14 indikator. Jika dikali 5 maka diperoleh 70 responden. Jika dikali 10 maka diperoleh 140 responden. Sehingga pada penelitian ini jumlah sampel yang dijadikan responden yaitu 70-140 responden.

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yaitu membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian berupa *google form*. Menurut Sugiyono (2019) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat diberikan pada responden secara langsung, pos, maupun melalui internet.

Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2019) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Pada skala *likert*, variabel diukur dan digambarkan sebagai indikator variabel. Variabel-variabel tersebut menjadi titik tolak pembuatan instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala pengukuran dengan menggunakan skala *likert* yaitu:

skor 5: Sangat Setuju (SS)

skor 4: Setuju (S)

skor 3: Netral (N)

skor 2: Tidak Setuju (TS)

skor 1: Sangat Tidak Setuju (STS)

## Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menerapkan model analisis *Partial Least Squares* (PLS). Menurut Creswell (2018) model ini semakin populer digunakan seiring dengan meningkatnya kebutuhan untuk memahami fenomena-fenomena yang berkembang. Untuk pengolahan data, penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS Ver. 4.0.

### A. Evaluasi *Measurement Model (Outer Model)*

#### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013) Validitas penelitian mengindikasikan sejauh mana data yang terkumpul mencerminkan situasi yang sebenarnya. Validitas diukur menggunakan dua konsep utama yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*.

*Convergent validity* mengukur sejauh mana variabel tertentu berkorelasi positif dengan indikator yang ada dalam suatu konstruk.

Dalam penilaian *convergent validity*, item yang dianalisis termasuk *outer loadings* dan *Average variance extracted* (AVE). *Outer loadings* dianggap signifikan jika melebihi 0,7, sesuai dengan aturan *rule of*

*thumb* (Hair et al., 2020). Sedangkan nilai AVE di atas 0,50 dianggap sebagai konvergen, sementara nilai di bawah 0,50 dianggap tidak konvergen.

*Discriminant validity* yaitu sejauh mana suatu konstruksi dinyatakan berbeda secara signifikan dari konstruksi lain dengan menggunakan standar empiris, artinya validitas diskriminan mengindikasi bahwa suatu variabel berbeda dan memiliki keunikan dibandingkan dengan variabel lain (Hair et al., 2020).

## 2. Uji Reliabilitas

Sebuah instrumen penelitian dianggap memiliki reliabilitas yang baik apabila penggunaannya beberapa kali dalam mengukur hal yang sama menghasilkan data yang stabil (Sugiyono, 2013). Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi seberapa konsisten sebuah instrumen penelitian dapat mengukur suatu fenomena.

Salah satu kriteria yang umum digunakan untuk mengevaluasi konsistensi adalah melalui penggunaan *Cronbach's alpha*, yang merupakan suatu estimasi reliabilitas berdasarkan hubungan antar variabel indikator yang diamati (Hair dkk., 2020). Metode pengujian reliabilitas yang lebih cocok untuk PLS-SEM adalah menggunakan *Composite reliability*. *Composite reliability* memiliki rentang nilai dari 0 hingga 1, di mana semakin tinggi nilainya, semakin tinggi pula tingkat reliabilitasnya. *Composite reliability* harus lebih dari 0,6 agar sebuah variabel dapat dikatakan *reliable*.

## B. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

### 1. Uji R-Square Adjusted

Nilai *R-Square Adjusted* digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sebagai acuan, *R-Square Adjusted* sebesar 0,67 dianggap memiliki pengaruh besar, 0,33 dianggap memiliki pengaruh sedang, dan 0,19 dianggap memiliki pengaruh lemah. Nilai *R-Square Adjusted* 0,20 dianggap dapat menjelaskan variasi antar variabel dependen dan indenpenden dengan konteks penelitian sosial yang mengukur perilaku (Hair et al., 2022).

### 2. *Collinearity Statictic* (VIF)

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas pada SmartPLS yaitu dengan melihat nilai *collinearity statistic variance inflation factors* (VIF). Dalam SmartPLS nilai *collinearity statistic* (VIF) yaitu jika nilai  $VIF < 5$  maka tidak terjadi multikolinieritas (Hair et al., 2022)

### 3. Uji Hipotesis

#### a. *Direct effect* (*path coefficient*/koefisien lajur)

Bertujuan menjelaskan arah hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen. Pengujian hipotesis dapat dilihat melalui nilai t-statistik dan nilai probabilitas (Ghozali & Latan, 2015). Pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik pada alpha 5%, nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Kriteria penerimaan hipotesis bila nilai t-statistik  $> 1,96$  atau nilai *p-value*  $< 0,05$

b. *Indirect Effect* (pengaruh tidak langsung)

Analisis indirect effect atau pengaruh tidak langsung digunakan untuk menguji apakah variabel independen memengaruhi variabel dependen melalui variabel mediasi. Penilaian terhadap pengaruh ini didasarkan pada kriteria berikut:

1. Jika nilai  $p$  kurang dari 0,05, maka pengaruh tidak langsung dianggap signifikan. Ini berarti variabel mediasi berperan dalam menjembatani atau memediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.
2. Sebaliknya, jika nilai  $p$  lebih dari 0,05, maka pengaruh tidak langsung dinyatakan tidak signifikan. Artinya, variabel mediasi tidak efektif dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen (Juliandi, 2018).