

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah bus transportasi Efisiensi rute Yogyakarta-Cilacap. Subyek penelitian ini adalah mahasiswa dan masyarakat pelanggan jasa bus Efisiensi di Yogyakarta.

B. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* atau lebih spesifiknya *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan berdasarkan pertimbangan tertentu, dimana sampel dipilih dengan syarat-syarat yang dipandang memiliki ciri-ciri esensial yang relevan dengan penelitian (Ferdinand, 2006).

Sampel dari penelitian ini adalah pengguna jasa bus Efisiensi dengan kriteria minimal berumur 18 tahun dan telah melakukan perjalanan minimal dua kali. Penggunaan kriteria usia minimal dengan pertimbangan bahwa mayoritas usia minimal mahasiswa berkisar 18 tahun dan mampu melakukan keputusan pembelian. Penentuan ukuran sampel dari populasi berdasarkan jumlah sampel minimum yang diisyaratkan oleh alat analisa yang digunakan. Karena metode analisa yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling (SEM)*, maka

antara 200-400 responden (Santoso, 2011). Sehingga sampel yang akan digunakan sebanyak 200 responden.

C. Jenis Data

Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer. Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu (Kuncoro, 2009).

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik survei. Peneliti membagikan kuesioner pada sampel yang telah ditentukan. Kuesioner terdiri atas karakteristik demografi responden dan butir-butir pertanyaan.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Endogen

Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel penelitian terdiri dari variabel endogen dan variabel eksogen. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah Minat Berperilaku yang terdiri dari:

- a. Minat Pembelian Ulang (Y_1) yaitu perilaku konsumen yang hanya

- b. Minat melakukan *Word of Mouth* (Y_2) yang diartikan sebagai pujian, rekomendasi dan komentar pelanggan sekitar pengalaman mereka atas layanan jasa dan produk yang betul-betul mempengaruhi keputusan pelanggan atau perilaku pembelian mereka (Assael, 1998).

2. Variabel Eksogen

Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (X) yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya (Kotler, 2006). Semakin baik kinerja penyedia jasa maka akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pula. Begitu juga sebaliknya.

3. Variabel Intervening

Repurchase Intention (Minat Pembelian Ulang) menjadi variabel intervening dalam penelitian ini. Minat pembelian ulang menjadi perantara dalam hubungan tidak langsung antara kepuasan konsumen dengan minat pelanggan bus Efisiensi untuk melakukan *word of mouth*.

F. Instrumen Penelitian

Tabel 3.1.
Instrumen penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan	No
Kepuasan Konsumen	Pelayanan (Tjiptono, 2011)	Saya merasa puas dengan pelayanan cepat bus Efisiensi	1
	Kenyamanan (Pagano dan McKnight dalam	Saya merasa puas dengan kenyamanan bus Efisiensi selama perjalanan	2

	Farida, 2011)	Saya merasa puas dengan kenyamanan di ruang tunggu bus Efisiensi	3
	Fasilitas (Pagano dan McKnight dalam Farida, 2011)	Saya merasa puas dengan fasilitas fisik yang dimiliki bus Efisiensi	4
	Citra (Tjiptono, 2011)	Bus Efisiensi memiliki citra yang baik di mata masyarakat	5
	Harga (Tjiptono, 2011)	Harga yang ditawarkan bus Efisiensi sesuai dengan harapan saya	6
		Harga yang ditawarkan bus Efisiensi sesuai dengan pelayanan yang diberikan	7
	Manfaat (Pagano dan McKnight dalam Farida, 2011)	Saya merasa puas dengan manfaat yang diberikan bus Efisiensi	8
	Ketepatan waktu (Pagano dan McKnight dalam Farida, 2011)	Saya merasa puas dengan ketepatan waktu keberangkatan bus Efisiensi	9
		Saya merasa puas dengan ketepatan waktu tercapainya tujuan perjalanan bus Efisiensi	10
	Kepuasan keseluruhan (Tjiptono, 2011)	Saya merasa puas dengan pelayanan bus Efisiensi karena sesuai dengan harapan	11
Minat Pembelian Ulang	<i>Loyalty</i> (Tjiptono, 2011)	Saya berminat melakukan pembelian ulang jasa bus Efisiensi di kemudian hari.	12

		Saya akan mempertimbangkan bus Efisiensi sebagai pilihan utama sebagai jasa angkutan.	13
		Saya akan selalu menggunakan bus Efisiensi	14
	<i>Switch</i> (Tjiptono,2011)	Saya lebih suka menggunakan bus Efisiensi dibandingkan bus lain yang sejenis	15
		Saya tidak akan menggunakan jasa angkutan selain bus Efisiensi.	16
	<i>Paymore</i> (Tjiptono, 2011)	Saya bersedia membayar lebih untuk kualitas layanan yang diberikan bus Efisiensi.	17
	<i>Internal response</i> (Tjiptono, 2011)	Jika terdapat masalah tentang pelayanan, saya akan menyampaikannya kepada karyawan bus Efisiensi	18
Minat melakukan <i>Word of Mouth</i>	<i>Word of Mouth</i> (Asael, 1998)	Saya akan menceritakan hal positif tentang bus Efisiensi kepada orang lain.	19
		Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan bus Efisiensi.	20
		Saya akan mendorong teman-teman dan keluarga untuk menggunakan bus Efisiensi.	21

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur setiap butir pertanyaan pada kuesioner adalah skala Likert. Lima skala Likert yaitu:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

S : Sangat Setuju

G. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Uji validitas ini memastikan bahwa masing-masing pertanyaan akan terklasifikasikan pada variabel-variabel yang telah ditetapkan (*construct validity*). Apabila suatu pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut maka data tersebut disebut valid. Ukuran validitas lainnya adalah *variance extracted* sebagai pelengkap ukuran *construct validity*. Angka yang direkomendasi untuk nilai *variance extracted* < 0.05 (Sugiyono, 2012) dengan melihat tabel *correlation* yaitu *sig. (2-tailed)*. Pengujian validitas instrumen diolah menggunakan program *Software IBM SPSS 21*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah jawaban seorang responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Apabila responden konsisten dalam menjawab pertanyaan dalam angket, maka data tersebut adalah reliabel. Hasil reliabilitas yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indikator individu semua konsisten dengan pengukurannya. Dalam penelitian, pengujian kualitas data yang sering dilakukan adalah uji reliabilitas untuk konsistensi internal. Dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0.6 (Sugiyono, 2012) dengan melihat korelasi *bivariate* pada output *cronbach alpha* pada kolom *correlated item-total*. Pengujian reliabilitas instrumen diolah menggunakan program *Software IBM SPSS 21*.

H. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM atau model persamaan struktural adalah sekumpulan teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan (Santoso, 2012). Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan. Teknik analisis digunakan untuk menginterpretasikan dan menganalisis data. Sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka alat analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*) yang dioperasikan melalui program AMOS 21 (Santoso, 2012).

Teknik analisis data menggunakan tahapan pemodelan dan analisis persamaan struktural. 7 langkah tahapannya yaitu :

1. Pengembangan model secara teoritis.
2. Menyusun diagram jalur.
3. Mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural.
4. Memilih matriks input untuk analisis data.
5. Menilai identifikasi model.
6. Menilai kriteria *Goodness of Fit*.
7. Interpretasi dan modifikasi model.

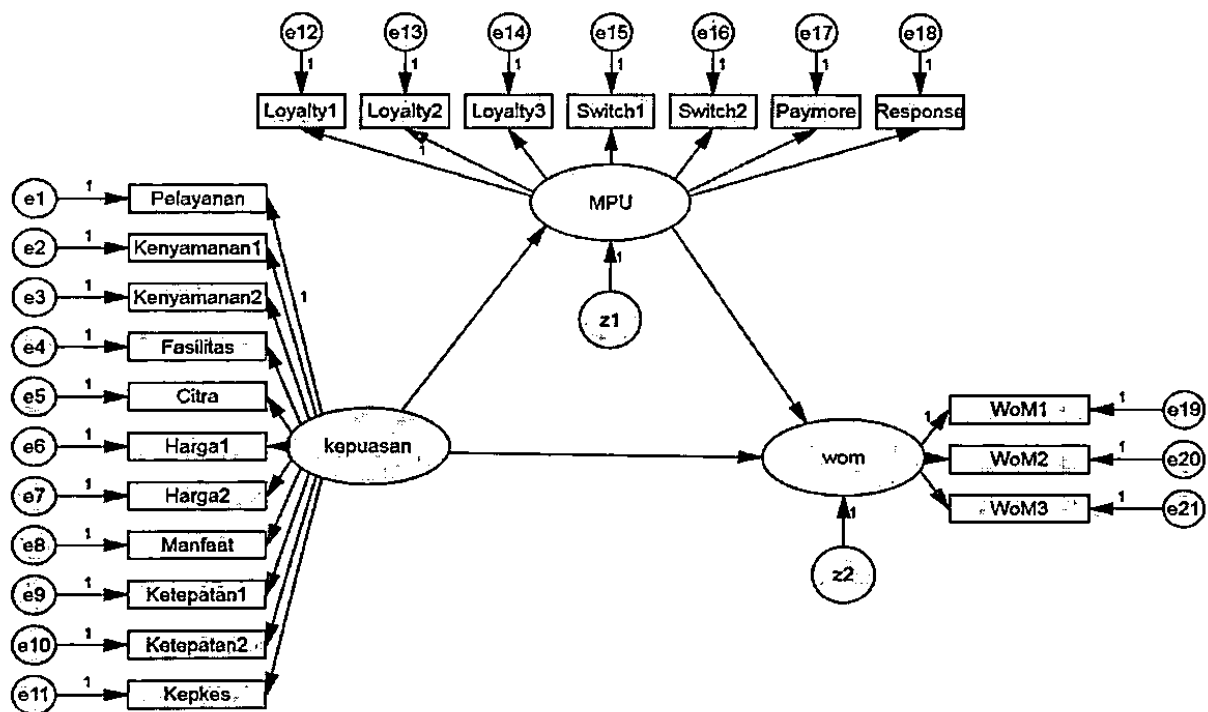
Berikut ini penjelasan secara detail mengenai masing-masing tahapan :

1. Langkah 1: Pengembangan model berdasarkan teori.

Langkah pertama dalam pengembangan model SEM adalah mencari atau mengembangkan sebuah model yang mempunyai justifikasi yang kuat. Setelah itu, model tersebut divalidasi secara empirik melalui populasi program SEM. SEM tidak dipakai untuk menghasilkan hubungan kausalitas, Tetapi untuk membenarkan adanya kausalitas teoritis melalui data uji empirik (Ferdinand, 2006). Model persamaan struktural didasarkan pada hubungan kausalitas dimana perubahan satu variabel diasumsikan akan berakibat pada perubahan variabel lainnya. Kuatnya hubungan kausalitas antara 2 variabel yang diasumsikan peneliti bukan terletak pada metode analisis yang dipilih namun

2. Langkah 2 dan 3: Menyusun diagram jalur dan persamaan struktural.

Langkah berikutnya adalah menyusun hubungan kausalitas dengan diagram jalur dan menyusun persamaan struktural. Ada 2 hal yang perlu dilakukan dalam menyusun model struktural yaitu dengan menghubungkan antar konstruk laten baik endogen maupun eksogen dan menyusun *measurement model* yaitu menghubungkan konstruk laten endogen atau eksogen dengan variabel indikator atau manifes.



Sumber: data diolah

Gambar 3.1.
Diagram Alur

Penjelasan gambar diagram alur:

- 1) Ada satu variabel eksogen yaitu kepuasan konsumen yang diukur dengan indikator atau manifes. Pada gambar di atas terlihat bahwa variabel kepuasan konsumen diukur dengan 11 indikator

- 2) Ada dua variabel endogen yaitu minat melakukan pembelian ulang dan minat melakukan *word of mouth*. Variabel minat pembeli ulang diukur dengan 7 indikator sedangkan variabel minat melakukan *word of mouth* diukur dengan 3 indikator.
- 3) Model persamaan struktural adalah model hubungan antar variabel laten dengan persamaan endogen sebagai berikut:
 - a) Minat pembelian ulang = kepuasan konsumen + residual1
 - b) Minat melakukan *word of mouth* = kepuasan konsumen + minat pembelian ulang + residual2

3. Langkah 4: Memilih jenis input matriks dan estimasi model yang diusulkan

Model persamaan struktural berbeda dari teknik analisis *multivariate* lainnya. SEM hanya menggunakan data input berupa matrik varian dan kovarian atau matrik korelasi. Data untuk observasi dapat dimasukkan dalam AMOS, tetapi program AMOS akan merubah dahulu data mentah menjadi matrik kovarian atau matrik korelasi. Analisis terhadap data *outline* harus dilakukan sebelum matrik kovarian atau korelasi dihitung. Teknik estimasi dilakukan dengan dua tahap, yaitu estimasi *measurement model* digunakan untuk menguji undimensionalitas dari konstruk-konstruk eksogen dan endogen dengan menggunakan teknik *confirmatory factor analysis* dan tahap estimasi *structural equation model* dilakukan melalui *full model* untuk melihat

4. Langkah 5: Menilai identifikasi model struktural

Selama proses estimasi berlangsung dengan program komputer, sering didapat hasil estimasi yang tidak logis atau *meaningless* dan hal ini berkaitan dengan masalah identifikasi model struktural. Problem identifikasi adalah ketidakmampuan *proposed model* untuk menghasilkan *unique estimate*. Cara melihat ada tidaknya problem identifikasi adalah dengan melihat hasil estimasi yang meliputi :

- 1) Adanya nilai standar error yang besar untuk 1 atau lebih koefisien.
- 2) Ketidakmampuan program untuk *invert information matrix*.
- 3) Nilai estimasi yang tidak mungkin *error variance* yang negatif.
- 4) Adanya nilai korelasi yang tinggi (> 0.90) antar koefisien estimasi.

Jika diketahui ada problem identifikasi, maka ada tiga hal yang harus dilihat:

- 1) Besarnya jumlah koefisien yang diestimasi relatif terhadap jumlah kovarian atau korelasi, yang diindikasikan dengan nilai *degree of freedom* yang kecil.
- 2) Digunakannya pengaruh timbal balik atau respirokal antar konstruk (*model non recursive*).
- 3) Kegagalan dalam menetapkan nilai tetap (*fix*) pada skala konstruk.

5. Langkah 6: Menilai kriteria *Goodness-of-Fit*

Pada langkah ini dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian model melalui

2) *Outliers*.

3) *Multicollinearity* dan *singularity*.

Beberapa indeks kesesuaian dan *cut-off value* untuk menguji apakah sebuah model dapat diterima atau ditolak adalah:

1. *Likelihood Ratio Chi square statistic (χ^2)*

Ukuran fundamental dari *overall fit* adalah *likelihood ratio chi square* (χ^2). Nilai *chi square* yang tinggi relatif terhadap *degree of freedom* menunjukkan bahwa matrik kovarian atau korelasi yang diobservasi dengan yang diprediksi berbeda secara nyata ini menghasilkan probabilitas (p) lebih kecil dari tingkat signifikansi (q). Sebaliknya nilai *chi square* yang kecil akan menghasilkan nilai probabilitas (p) yang lebih besar dari tingkat signifikansi (q) dan ini menunjukkan bahwa input matrik kovarian antara prediksi dengan observasi sesungguhnya tidak berbeda secara signifikan. Dalam hal ini peneliti harus mencari nilai *chi square* yang tidak signifikan karena mengharapkan bahwa model yang diusulkan cocok atau *fit* dengan data observasi.

2. *Significaned Probability*, untuk menguji tingkat signifikan model:

a. RMSEA

RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*), merupakan ukuran yang mencoba memperbaiki kecenderungan statistik *chi square* menolak model dengan jumlah sampel yang besar. Nilai RMSEA antara 0.05 sampai 0.08 merupakan ukuran yang dapat diterima. Hasil uji empiris

b. GFI

GFI (*Goodness of Fit Index*), dikembangkan oleh Joreskog & Sorbon (1984) dalam Ferdinand (2006) yaitu ukuran non statistik yang nilainya berkisar dari nilai 0 (*poor fit*) sampai 1.0 (*perfect fit*). Nilai GFI tinggi menunjukkan *fit* yang lebih baik dan berapa nilai GFI yang dapat diterima sebagai nilai yang layak belum ada standarnya, tetapi banyak peneliti menganjurkan nilai-nilai diatas 90% sebagai ukuran *goodness of fit*.

c. AGFI

AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*) merupakan pengembangan dari GFI yang disesuaikan dengan *ratio degree of freedom* untuk *proposed model* dengan *degree of freedom* untuk *null model*. Nilai yang direkomendasikan adalah sama atau > 0.90 .

d. CMIN / DF

Adalah nilai *chi square* dibagi dengan *degree of freedom*. Byrne dalam Imam Ghozali (2008) mengusulkan nilai ratio ini < 2 merupakan ukuran *Fit*.

e. TLI

TLI (*Tucker Lewis Index*) atau dikenal dengan *nunnormed fit index* (nnfi). Ukuran ini menggabungkan ukuran *persimary* ke dalam indeks komposisi antara *proposed model* dan *null model* dan nilai TLI berkisar dari 0 sampai 1.0. Nilai TLI yang direkomendasikan adalah sama atau > 0.90 .

f. CFI

Comparative Fit Index (CFI) besar indeks tidak dipengaruhi ukuran sampel karena sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan model. Indeks sangat dianjurkan, begitu pula TLI karena indeks ini relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi kerumitan model nilai CFI yang berkisar antara 0-1. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan tingkat kesesuaian yang lebih baik.

3. *Measurement Model Fit*

Setelah keseluruhan *model fit* dievaluasi, maka langkah berikutnya adalah pengukuran setiap konstruk untuk menilai uni dimensionalitas dan reliabilitas dari konstruk. Uni dimensiolitas adalah asumsi yang melandasi perhitungan reliabilitas dan ditunjukkan ketika indikator suatu konstruk memiliki *acceptable fit* satu *single factor (one dimensional)* model. Penggunaan ukuran *cronbach alpha* tidak menjamin uni dimensionalitas tetapi mengasumsikan adanya uni dimensiolitas. Peneliti harus melakukan uji dimensionalitas untuk semua *multiple* indikator konstruk sebelum menilai reliabilitasnya. Pendekatan untuk menilai *measurement model* adalah untuk mengukur *composite reliability* dan *variance extracted* untuk setiap konstruk. *Reliability* adalah ukuran *internal consistency* indikator suatu konstruk. *Internal reliability* yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indikator individu semua konsisten dengan pengukurannya

6. Langkah 7: Interpretasi dan Modifikasi model

Pada tahap selanjutnya model diinterpretasikan dan dimodifikasi. Setelah model diestimasi, residual kovariansnya haruslah kecil atau mendekati nol dan distribusi kovarians residual harus bersifat simetrik. Batas keamanan untuk jumlah residual yang dihasilkan oleh model adalah 1%. Nilai *residual value* yang lebih besar atau sama dengan 2.58 diinterpretasikan sebagai signifikan secara statis pada tingkat 1% dan residual yang signifikan ini menunjukkan