

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis gambaran umum serta pengaruh *service quality* dan *perceived value* terhadap *behavioral intention* pengguna jasa pengiriman barang JNE di kota Bandung. Penelitian ini mencakup dua variabel, yaitu variabel dependen (terikat) yang merupakan *behavioral intention* (Y), dan variabel independen (bebas) yang meliputi *service quality* (X1) dan *perceived value* (X2). Penelitian ini dilakukan dalam konteks industri ekspedisi, khususnya pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE. Unit analisis atau responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pengiriman barang JNE di kota Bandung.

3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif eksplanatori untuk menganalisis serta menjelaskan hubungan sebab-akibat antara dua konstruk atau variabel berdasarkan teori yang diusulkan. Metode kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari sampel populasi penelitian dengan tujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Sedangkan penelitian survei ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden melalui kuesioner elektronik menggunakan *Machform panel* dan *google form* dengan pertanyaan dan pilihan jawaban yang dapat dipilih responden.

3.2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah deskriptif dan hubungan kausalitas atau sebab-akibat. Penelitian deskriptif adalah pengumpulan data kuantitatif seperti peringkat kepuasan, angka produksi, angka penjualan, atau data demografis (Sekaran & Bougie, 2016). Dengan menerapkan pendekatan deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mendetail tentang suatu proses serta mengidentifikasi pola atau kategori yang relevan. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran *service quality* dan *perceived value* terhadap *behavioral intention* pengguna jasa pengiriman JNE di kota

Bandung. Peneliti akan menggunakan desain penelitian kausal untuk menyelidiki hubungan sebab-akibat antara faktor yang mempengaruhi, yaitu *variable independen* (*Service Quality* dan *perceived value*), dan hasil yang ingin diteliti, yaitu *variable dependen* (*Behavioral intention*). Peneliti akan mengevaluasi hubungan kausalitas antara kedua variabel ini dengan melakukan pengukuran yang sangat teliti.

3.3 Operasionalisasi Variabel

proses mengubah konsep abstrak agar dapat diukur dengan cara yang konkret disebut operasionalisasi konsep (Sekaran & Bougie, 2016). Variabel yang diteliti dalam penelitian ini dioperasionalkan dalam dua variabel utama. Variabel *independent* (bebas) yang diteliti ada dua yaitu *service quality* (X_1) yang memiliki lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *perceived value* (X_2) yang memiliki empat dimensi yaitu *emotional value*, *social value*, *price value*, *performance value*. Sedangkan variabel *dependent* (terikat) yaitu *behavioral intention* (Y) yang memiliki dua indikator yaitu *intention to revisit* dan *willingness to recommend*.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
<p><i>Service Quality</i> (X_1) <i>Service quality</i> yang sangat baik sebagai standar kinerja yang tinggi yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. (Wirtz & Lovelock, 2022)</p>	<i>Tangibles</i>	Tingkat kelengkapan fasilitas	Interval
		Tingkat kebersihan dan kenyamanan ruangan	Interval
		Tingkat kerapian pegawai	Interval
	<i>Reliability</i>	Sikap karyawan meyakinkan dalam pemecahan masalah	Interval
		Tingkat ketepatan dalam memberikan layanan	Interval
		Tingkat komunikasi karyawan	Interval

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala	
	<i>Responsiveness</i>	Tingkat keramahan karyawan dalam memberikan layanan	Interval	
		Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat	Interval	
		Tingkat kemudahan dalam memberikan layanan	Interval	
	<i>Assurance</i>	Tingkat akurasi catatan akun pelanggan	Interval	
		Tingkat keamanan pelanggan dalam menggunakan jasa	Interval	
		Tingkat keamanan dan kepercayaan pelanggan	Interval	
	<i>Empathy</i>	Tingkat kemampuan pegawai dalam memahami pelanggan	Interval	
		Tingkat keakuratan dalam memberikan pelayanan	Interval	
		Tingkat kesadaran karyawan terhadap kebutuhan pelanggan	Interval	
		Tingkat kepekaan personal karyawan terhadap pelanggan	Interval	
	<i>Perceived Value (X₂)</i> <i>Perceived Value</i> merupakan penilaian keseluruhan individu terhadap nilai bersih dari suatu produk atau layanan	<i>Emotional Value</i>	Tingkat kesenangan pelanggan dalam menggunakan layanan	Interval
			Tingkat kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan	Interval

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
berdasarkan persepsi tentang apa yang "diterima" dan apa yang "diberikan" (Fazal-e-Hasan et al., 2024)		Pengalaman menggunakan layanan	Interval
		Tingkat keterhubungan dengan karyawan	Interval
	<i>Social Value</i>	Tingkat kemudahan dalam berinteraksi dengan (<i>costumer service</i>)	Interval
		Tingkat kebanggaan pelanggan Ketika menggunakan layanan	Interval
		Pandangan masyarakat terhadap JNE	Interval
	<i>Performance Value</i>	Tingkat hasil layanan sesuai dengan harapan	Interval
		Tingkat keandalan yang diberikan perusahaan	Interval
		Tingkat keberagaman pilihan layanan	Interval
	<i>Price Value For Money</i>	Tingkat kesesuaian harga yang dibayar dengan pelayanan yang diterima	Interval
		Tingkat pengalaman menggunakan jasa sesuai dengan harga	Interval
		Tingkat kesesuaian harga	Interval
	Behavioral Intention (Y) <i>Behavioral intention</i> dapat dianggap sebagai umpan balik perilaku atas kualitas layanan atau kualitas	<i>Intention to Revisit</i>	Tingkat kesediaan untuk menggunakan kembali layanan
<i>Willingness to Recommend</i>		Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain	Interval

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
produk dari pelanggan kepada perusahaan. (Ariffin & Mansour, 2018)		Tingkat kesediaan untuk berbicara hal positif tentang perusahaan	Interval

Sumber : Diolah Peneliti Dari Beberapa Sumber

3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis dan Sumber Data

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini melalui hasil kuesioner melalui media Machform Panel dan Google Form. Sedangkan data sekunder merupakan data yang peneliti peroleh dari berbagai sumber yang ada. Data sekunder adalah data yang tersedia sebelumnya yang diperoleh dari sumber tidak langsung atau sumber bekas. (Hardani et al., 2020). Data sekunder pada penelitian ini didapatkan melalui artikel jurnal, penelitian terdahulu, e-book, situs internet, dan buku yang memiliki kaitan dengan penelitian. Berikut data yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data

No.	Data Penelitian	Jenis Data	Sumber Data
1.	Top Brand Index	Sekunder	Topbrandaward.com
2.	Tingkat pemakaian jasa pengiriman barang khususnya saat belanja online	Sekunder	DataIndonesia.id
3.	Jasa Expedisi Dengan Volume Pengiriman Terbesar di Indonesia	Sekunder	Databoks.katadata.co.id
4.	Jasa Ekspedisi dengan Keluhan Terbanyak	Sekunder	Databoks.katadata.co.id
5.	Rata-rata review, keluhan dan pengalaman pelanggan	Sekunder	Indonesiareview.co.id
6.	Review / keluhan pelanggan JNE 3 bulan terakhir	Sekunder	Indonesiareview.co.id

No.	Data Penelitian	Jenis Data	Sumber Data
7.	Pra Penelitian	Primer	Googel Form
8.	Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilitas	Primer	Matchform Panel
9.	Kuesioner Sampel	Primer	Google Form

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti harus mengumpulkan data terlebih dahulu sebelum melaksanakan penelitian untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh relevan dengan topik yang dibahas. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Studi Literatur

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan informasi teoritis tentang masalah penelitian dan variabelnya, termasuk studi literatur tentang kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan niat berperilaku. Data diperoleh dari berbagai sumber seperti artikel majalah, buku, dan website. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi berbagai teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, sebagai acuan pembahasan hasil penelitian.

2. Kuesioner

Survei dilakukan dengan menyebarkan serangkaian pertanyaan secara online melalui Google Forms dan panel Machform kepada responden yang memenuhi kriteria. Kami akan menganalisis lebih lanjut hasil survei tersebut. Dalam survei ini pertanyaannya terdiri dari variabel-variabel yang diteliti: kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan niat berperilaku.

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.5.1 Populasi

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal-hal menarik yang dimana peneliti ingin membuat opini dan diinvestigasi (Sekaran & Bougie, 2016). Tujuan dari penentuan populasi adalah untuk menentukan ukuran sampel yang akan diambil dari populasi dan menetapkan batasan pada ruang

lingkup generalisasi (Hardani et al., 2020). Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah jumlah orang yang berusia 18 – 27 tahun (Gen Z) di Kota Bandung yaitu kurang lebih 645.903 jiwa, menurut (Akbar & Armansyah, 2023) responden minimal Gen Z berusia 18 – 27 tahun karena telah cakap hukum dan mengerti pengelolaan uang.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah jumlah orang atau subjek dari suatu populasi yang dapat dipilih untuk berpartisipasi dalam suatu penelitian. (Sekaran & Bougie, 2016). Penentuan besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan model yang ditemukan oleh (Hair et al., 2022) Artinya sampel minimal yang harus Anda gunakan adalah 5 hingga 10 kali jumlah pertanyaan. Para peneliti yakin bahwa pendekatan SEM-PLS memungkinkan mereka memperoleh hasil yang mewakili populasi dengan menggunakan sampel minimal 100 (Hair et al., 2022). Rumusnya sebagai berikut :

$$N = \text{Jumlah Indikator} \times 10$$

$$N = 29 \times 10$$

$$N = 290$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini minimal 290 responden. Penelitian ini menggunakan sampel 310 karena menurut (Hair et al., 2022), ukuran sampel yang lebih besar dapat memberikan estimasi yang lebih stabil sehingga mengurangi resiko *error* sampling.

3.5.3 Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis purposive sampling. Pengambilan sampel dibatasi pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diperlukan. Hal ini karena merekalah satu-satunya yang mempunyai informasi, atau karena mereka memenuhi kriteria yang ditetapkan peneliti, dan ini disebut purposive sampling (Sekaran & Bougie, 2016). Dengan menggunakan metode sampling ini akan membatasi subjek yang sesuai dengan kriteria untuk memberikan informasi yang dibutuhkan, berikut merupakan kriteria yang ditetapkan:

1. Pernah menggunakan jasa pengiriman barang JNE di kota Bandung.
2. Pernah mengunjungi kantor jasa pengiriman JNE dikota Bandung.
3. Berusia 18 – 27 tahun (Gen Z)
4. Berdomisili di Kota Bandung

3.6 Uji Instrumen Penelitian

Dalam penelitian, penting untuk menggunakan alat ukur atau instrumen penelitian yang baik dan akurat. Instrumen penelitian adalah alat yang mengukur fenomena dengan menghasilkan data yang sesuai dengan harapan penelitian (Sekaran & Bougie, 2016). Uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *Rasch Model* menggunakan *software Winstep 3.73 version*. *Rasch* merupakan penilaian modern yang memiliki keuntungan mengetahui independensi antara butir (item) dengan responden (peserta) berbeda dari teori klasik yang hanya bergantung pada responden (Sari & Mahmudi, 2024).

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji kebaikan dari ukuran yang digunakan dalam kuesioner penelitian (Sekaran & Bougie, 2016). Validitas instrumen digunakan untuk menguji seberapa jauh pengukuran oleh instrumen dan dapat mengukur atribut apa yang seharusnya diukur (E. D. K. Sari & Mahmudi, 2024). Dalam penelitian ini, validitas diuji menggunakan bantuan software Winstep 3.73. Hal yang dilihat adalah berdasarkan nilai dari *Outfit Mean Square* (MNSQ), *Outfit Z-Standard* (ZSTD), dan *Point Measure Correlation* (Pt Mean Corr). Dengan kriteria menurut (E. D. K. Sari & Mahmudi, 2024) sebagai berikut :

- a) Nilai *Outfit Mean Square* (MNSQ) yang diterima : $0.50 < x < 1.50$, untuk menguji konsistensi jawaban responden dengan tingkat kesulitan butir pertanyaan.
- b) Nilai *Outfit Z-Standard* (ZSTD) yang diterima : $-2.0 < x < +2.0$, untuk mengidentifikasi apakah suatu butir pertanyaan berfungsi sebagai *outlier*, tidak relevan, atau memiliki tingkat kesulitan yang tidak sesuai.

- c) *Point Measure Correlation* (Pt Mean Corr) : $0.4 < x < 0.85$, untuk mengevaluasi seberapa baik butir pertanyaan dapat mengukur variabel yang dituju tanpa ada kebingungan atau respon yang berbeda dari item lainnya.

Jika butir tes kemampuan penalaran dan komunikasi matematis memenuhi setidaknya dua dari kriteria yang ditetapkan, maka butir soal atau pernyataan tersebut dianggap valid dan dapat digunakan. Hasil uji validitas untuk 32 item pertanyaan yang diberikan kepada 30 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas (*Item Measure*)

ENTRY NUMBER	TOTAL SCORE	TOTAL COUNT	MEASURE	MODEL S.E.	INFIT MNSQ	ZSTD	OUTFIT MNSQ	ZSTD	PT-MEASURE CORR.	EXP.	EXACT OBS%	MATCH EXP%	Item
32	104	30	1.45	.33	1.89	2.8	1.75	2.3	.23	.50	53.3	63.9	WILL2
27	107	30	1.14	.32	1.09	.4	1.10	.5	.05	.51	56.7	59.2	PRI1
31	110	30	.85	.31	1.01	.1	.97	.0	.52	.51	60.0	57.2	WILL1
24	111	30	.76	.30	1.37	1.5	1.30	1.2	.45	.51	63.3	55.2	PER1
1	112	30	.67	.30	1.15	.7	1.09	.5	.47	.52	56.7	54.9	TAN1
22	112	30	.67	.30	1.20	.9	1.17	.8	.41	.52	40.0	54.9	SOC2
8	115	30	.40	.30	.81	-.8	.80	-.8	.50	.52	56.7	54.2	RES2
18	115	30	.40	.30	.74	-1.2	.73	-1.2	.76	.52	50.0	54.2	EMO2
25	116	30	.31	.30	.84	-.7	.82	-.8	.68	.52	53.3	54.6	PER2
30	116	30	.31	.30	1.36	1.6	1.30	1.3	.38	.52	53.3	54.6	INT1
2	117	30	.22	.29	.95	-.1	.91	-.3	.60	.52	60.0	54.5	TAN2
17	117	30	.22	.29	.71	-1.4	.69	-1.4	.74	.52	60.0	54.5	EMO1
19	117	30	.22	.29	.73	-1.3	.71	-1.3	.73	.52	53.3	54.5	EMO3
26	118	30	.14	.29	.68	-1.6	.69	-1.4	.58	.52	56.7	54.7	PER3
15	119	30	.05	.29	.84	-.7	.81	-.8	.73	.52	46.7	54.8	EMP3
23	119	30	.05	.29	.86	-.6	.81	-.8	.66	.52	60.0	54.8	SOC3
3	121	30	-.12	.29	.72	-1.3	.69	-1.4	.53	.51	76.7	55.5	TAN3
5	121	30	-.12	.29	1.27	1.2	1.20	.9	.41	.51	50.0	55.5	REL2
13	121	30	-.12	.29	1.00	.1	1.06	.3	.53	.51	50.0	55.5	EMP1
21	121	30	-.12	.29	.99	.0	1.01	.1	.48	.51	50.0	55.5	SOC1
12	122	30	-.21	.29	1.32	1.4	1.30	1.2	.49	.51	46.7	55.3	ASS3
9	123	30	-.29	.30	.60	-2.0	.63	-1.7	.59	.51	66.7	56.4	RES3
11	124	30	-.38	.30	.91	-.3	.94	-.2	.38	.51	63.3	56.7	ASS2
20	124	30	-.38	.30	1.12	.6	1.56	2.1	.39	.51	60.0	56.7	EMO4
29	124	30	-.38	.30	.83	-.7	.78	-.9	.71	.51	63.3	56.7	PRI3
10	125	30	-.47	.30	.90	-.4	.99	.0	.44	.50	70.0	57.3	ASS1
16	125	30	-.47	.30	1.05	.3	.98	.0	.67	.50	56.7	57.3	EMP4
7	126	30	-.56	.30	1.14	.7	1.10	.5	.41	.50	50.0	58.0	RES1
28	126	30	-.56	.30	.62	-1.9	.59	-1.9	.69	.50	83.3	58.0	PRI2
4	132	30	-1.12	.32	.89	-.4	.89	-.3	.36	.47	66.7	59.6	REL1
6	133	30	-1.23	.32	.91	-.3	.88	-.3	.36	.47	56.7	59.4	REL3
14	134	30	-1.33	.33	1.60	2.2	2.30	3.4	.16	.46	53.3	60.8	EMP2
MEAN	119.6	30.0	.00	.30	1.00	.0	1.02	.0			57.6	56.4	
S.D.	6.9	.0	.62	.01	.28	1.2	.35	1.2			8.7	2.2	

Berdasarkan tabel 3.4 menunjukkan bahwa dari 32 butir item soal, terdapat 3 soal yang tidak valid yaitu WILL2, EMO4, dan EMP2 karena tidak memenuhi syarat yaitu minimal 2 kriteria nilai dari Outfit MNSQ, ZSTD, dan Pt Mean Corr. Artinya soal nomor 32, 20, dan 14 tidak layak digunakan untuk mengukur variabel pada penelitian ini.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu ukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran bebas dari kesalahan dan memastikan konsistensi pengukuran dari waktu ke waktu serta di

berbagai item dalam instrumen (Sekaran & Bougie, 2016). Berdasarkan hasil Rasch Model yang dianalisis dengan bantuan perangkat lunak Winstep 3.73, uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai pada bagian *summary statistics*. Nilai ini memberikan informasi keseluruhan tentang kualitas pola responden (*person*), kualitas instrumen (*item*) yang digunakan, serta interaksi antara responden dan *item* instrumen.

Menurut (E. D. K. Sari & Mahmudi, 2024), kriteria untuk menganalisis instrumen pada *summary statistics* yaitu sebagai berikut :

- a) *Person Measure* : nilai logit menunjukkan rata-rata nilai seluruh responden dalam mengerjakan butir-butir *item* yang diberikan. Nilai rata-rata yang lebih kecil dari nilai logit 0,0 menunjukkan kecenderungan abilitas responden yang lebih kecil dari pada tingkat kesulitan item.
- b) Nilai *Alpha Cronbach* digunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu interaksi antara individu responden dan *item* secara keseluruhan dengan kriteria:
 - 1) $<0,67$ = Lemah
 - 2) $0,5 - 0,6$ = Jelek
 - 3) $0,6 - 0,7$ = Cukup
 - 4) $0,7 - 0,8$ = Bagus
 - 5) $>0,8$ = Bagus Sekali
- c) Nilai *person reliability* dan *item reliability* menunjukkan konsistensi jawaban responden dan kualitas butir-butir *item* dalam instrumen dengan kriteria:
 - 1) $<0,67$ = Lemah
 - 2) $0,67 - 0,80$ = Cukup
 - 3) $0,81 - 0,90$ = Bagus
 - 4) $0,91 - 0,94$ = Bagus Sekali
 - 5) $>0,94$ = Istimewa

Berikut tabel hasil analisis instrument pada bagian *summary statistics* :

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas (*Summary Statistics*)

SUMMARY OF 30 MEASURED Person								
	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL ERROR	INFIT		OUTFIT	
					MNSQ	ZSTD	MNSQ	ZSTD
MEAN	127.6	32.0	1.94	.29	.99	-.1	1.02	.0
S.D.	11.5	.0	1.00	.03	.34	1.6	.36	1.6
MAX.	152.0	32.0	4.23	.40	1.66	2.7	1.78	3.1
MIN.	101.0	32.0	-.61	.27	.35	-4.2	.36	-4.1
REAL RMSE	.32	TRUE SD	.94	SEPARATION	2.98	Person	RELIABILITY	.90
MODEL RMSE	.30	TRUE SD	.95	SEPARATION	3.21	Person	RELIABILITY	.91
S.E. OF Person MEAN = .18								
Person RAW SCORE-TO-MEASURE CORRELATION = 1.00								
CRONBACH ALPHA (KR-20) Person RAW SCORE "TEST" RELIABILITY = .91								
SUMMARY OF 32 MEASURED Item								
	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL ERROR	INFIT		OUTFIT	
					MNSQ	ZSTD	MNSQ	ZSTD
MEAN	119.6	30.0	.00	.30	1.00	.0	1.02	.0
S.D.	6.9	.0	.62	.01	.28	1.2	.35	1.2
MAX.	134.0	30.0	1.45	.33	1.89	2.8	2.30	3.4
MIN.	104.0	30.0	-1.33	.29	.60	-2.0	.59	-1.9
REAL RMSE	.32	TRUE SD	.54	SEPARATION	1.69	Item	RELIABILITY	.74
MODEL RMSE	.30	TRUE SD	.55	SEPARATION	1.82	Item	RELIABILITY	.77
S.E. OF Item MEAN = .11								

Berdasarkan Tabel 3.5 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Hasil dari person measure yaitu 1,94 logit menunjukkan rata-rata nilai seluruh responden dalam mengerjakan butir-butir *item* yang diberikan. Nilai rata-rata tersebut lebih besar dari nilai logit 0,0 pada item measure sehingga dapat disimpulkan kecenderungan responden menjawab pilihan dengan skor tinggi diberbagai item.
- Nilai *Alpha Cronbach* yang didapat sebesar 0,91 menunjukkan interaksi antara individu responden dan butir-butir *item* secara keseluruhan termasuk kedalam kategori bagus sekali.
- Hasil uji reliabilitas instrumen menunjukkan reliabilitas *item* (kuisisioner respon) sebesar 0,74 berada pada kategori cukup, artinya kualitas item pada instrumen layak digunakan untuk mengungkap ketiga variabel.

- d) Hasil uji reliabilitas person sebesar 0,90 berada pada kategori bagus, artinya konsistensi responden dalam memilih pernyataan sudah baik.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah analisis yang mendeskripsikan dan merangkum data dengan memberikan gambaran tentang karakteristik penting sampel atau memperoleh dan melihat suatu kesimpulan (Sekaran & Bougie, 2016). Analisis deskriptif bertujuan untuk memahami gambaran atau distribusi data sampel atau populasi. Proses ini melibatkan penggolongan, pengklasifikasian, dan interpretasi data yang diperoleh sebelum analisis lebih lanjut. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel yang diteliti, yaitu :

1. Analisis deskriptif *service quality* (X1) dimensinya yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
2. Analisis deskriptif *perceived value* (X2) dimensinya yaitu *emotional value, social value, price value for money, performance value*
3. Analisis deskriptif *behavioral intention* (Y) dimensinya yaitu *intention to revisit, willingness to recommend*

Berikut Langkah Langkah dalam melakukan analisis deskriptif adalah sebagai berikut :

1. Menentukan jumlah skor kontinum (SK) dengan rumus :

$$\mathbf{SK = ST \times JB \times JR}$$

Keterangan :

SK = Skor Kontinum

ST = Skor Tertinggi

JB = Jumlah Butir

JR = Jumlah Responden

2. Mengkomparasikan jumlah skor yang diperoleh dari angket dengan jumlah skor kriteria untuk mendapatkan jumlah skor akhir menggunakan rumus :

$$\sum xi = x1 + x2 + x3 + \dots + xn$$

Keterangan :

$\sum xi$ = Jumlah skor hasil kuesioner variabel X

$x_1 + x_n =$ Jumlah skor angket masing masing responden

3. Membuat lima tingkatan daerah kategori kontinum. Langkah langkahnya sebagai berikut :

- Menentukan kontinum tertinggi dan terendah

Tinggi : $SK = ST \times JB \times JR$

Rendah : $SK = SR \times JB \times JR$

Keterangan :

ST = Skor tertinggi

SR = Skor terendah

JB = Jumlah butir

JR = Jumlah responden

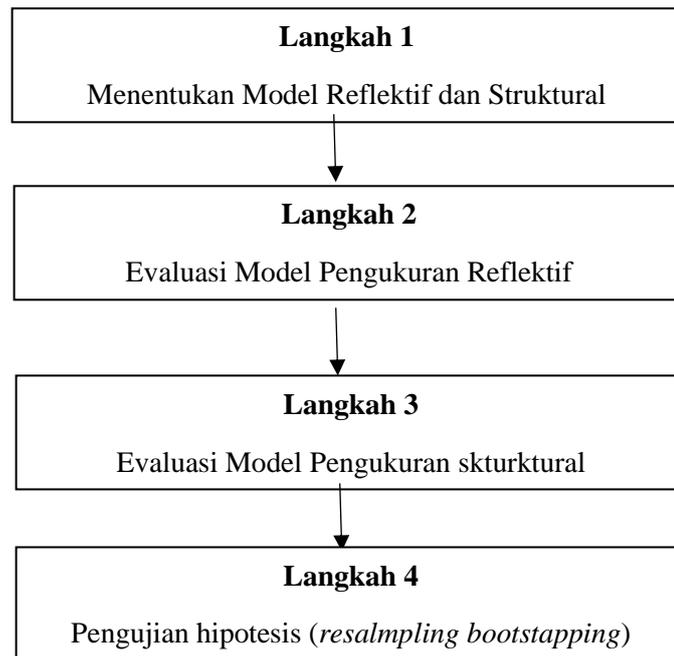
- Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan :

$$R = \frac{\text{Skor kontinum tinggi} - \text{Skor kontinum rendah}}{\text{Jumlah interval}}$$

- Membuat garis kontinum lalu menentukan daerah letak skor hasil penelitian. Menentukan presentasi letak skor hasil penelitian (*rating scale*) dalam garis kontinum ($S/\text{Skor maksimal} \times 100\%$)

3.7.2 Analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM)

Setelah data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Pada tahap ini, kebenaran dari data yang telah diperoleh akan diuji, sehingga kesimpulan dapat ditarik untuk membuktikan hipotesis yang diajukan. Berdasarkan beberapa variabel yang ada dalam penelitian, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Squares* (PLS). PLS merupakan salah satu jenis analisis persamaan struktural (SEM) yang dapat melakukan pengujian model, pengukuran, serta pengujian model secara sekaligus. Model struktural digunakan untuk menguji hubungan kausalitas sedangkan proses pengukuran digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Teknik PLS-SEM merupakan sebuah metode analisis yang dapat diterapkan pada semua skala data, tidak perlu banyak asumsi dan juga tidak membutuhkan sampel yang besar. Adapun alat bantu yang digunakan yaitu software Smart-PLS 3.2.9 for Windows. Langkah analisis PLS-SEM menurut (Hair et al., 2022) adalah sebagai berikut:



Sumber : (Hair et al., 2022)

Gambar 3.1 Langkah-Langkah Analisis SEMPLS

3.7.2.1 Menentukan Model Struktural dan Model Pengukuran

Pada tahap awal proyek penelitian yang menggunakan SEM, langkah pertama yang penting adalah menyiapkan diagram yang menggambarkan hipotesis penelitian dan secara visual menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti. Diagram ini sering disebut sebagai model jalur (*path model*). Model jalur terdiri dari dua elemen: (1) model struktural (*inner model*), yang menunjukkan hubungan antara variabel laten, dan (2) model pengukuran/reflektif (*outer model*), yang menggambarkan hubungan antara variabel laten dan indikatornya..

a. Model Struktural

Urutan konstruk dalam model struktural didasarkan pada teori, logika, atau pengalaman praktis yang diamati oleh peneliti. Urutan ini diatur dari kiri ke kanan, dengan variabel independen (prediktor) di sisi kiri dan variabel dependen (konstruk) di sisi kanan. Setelah urutan konstruksi yang diajukan telah ditentukan, hubungan di antara mereka harus ditetapkan dengan menggambar anak panah. Panah-panah tersebut disisipkan dengan kepala panah mengarah ke

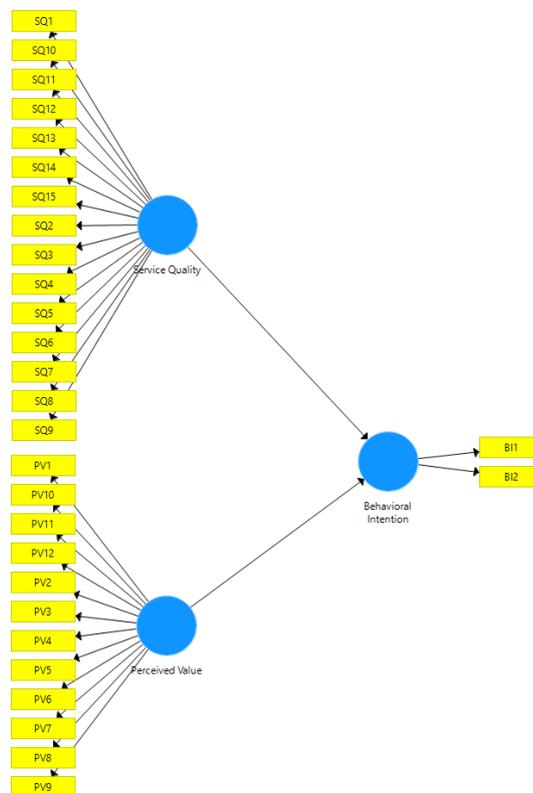
kanan. Pendekatan ini menunjukkan urutan dan bahwa konstruk di sebelah kiri memprediksi konstruk di sisi kanan.

Penelitian ini juga menggunakan konstruk efek mediasi antara kedua konstruk yang ada. Dari perspektif teoritis, aplikasi mediasi yang paling umum adalah untuk “menjelaskan” mengapa hubungan antara konstruk eksogen dan endogen ada.

b. Model Pengukuran

Sebaliknya, model pengukuran menggambarkan hubungan antara konstruk dan indikator variabel yang relevan. Dasar penentuan hubungan ini adalah teori pengukuran. Teori pengukuran yang baik merupakan syarat penting untuk memperoleh hasil yang berguna dari PLS-SEM. Uji hipotesis yang melibatkan hubungan struktural antara konstruk hanya akan dianggap reliabel atau valid jika model pengukuran menjelaskan cara pengukuran konstruk-konstruk tersebut.

Berdasarkan kerangka konseptual dan paradigma penelitian, maka kerangka alur hubungan antar variabel dalam penelitian ini disajikan dalam Gambar 3.2



Sumber : Hasil Output Pengujian Dengan SmartPLS

Gambar 3.2 Hasil Output Pengujian Dengan SmartPLS

3.7.2.2 Evaluasi Model Pengukuran Reflektif (*Outer Model*)

Dalam estimasi parameter, PLS tidak memerlukan asumsi distribusi tertentu, sehingga teknik pengujian parameter tidak diperlukan. Model pengukuran dengan indikator reflektif dievaluasi berdasarkan nilai *outer loading* (reliabilitas indikator), konsistensi internal reliabilitas, validitas konvergen, dan validitas diskriminan (Hair et al., 2022). Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan adalah valid dan reliabel. Dengan demikian, analisis akan mencakup validitas, reliabilitas, serta tingkat prediksi setiap indikator terhadap variabel laten dengan mengevaluasi aspek-aspek berikut :

a. *Outer Loadings*

Langkah pertama dalam penilaian model pengukuran reflektif adalah memeriksa outer loadings pada indikator yaitu model yang dinilai dari korelasi antara skor item, komponen skor, dan skor konstruk yang dihitung dengan PLS. Uji tersebut dilakukan untuk mengukur validitas reflektif sebagai pengukur variabel yang dapat dilihat dari nilai outer loading dari masing-masing indikator per variabel. Oleh karena itu, *standardized outer loading* suatu indikator, seperti yang disediakan oleh hasil PLS-SEM, haruslah 0,708 atau lebih tinggi. Perhatikan bahwa dalam banyak kasus, 0,70 dianggap cukup dekat dengan 0,708 untuk dapat diterima dan jika dibawah itu lebih baik menghapus item (Hair et al., 2022).

b. *Konsistensi Reabilitas (Consistency Reliability)*

Cara tradisional untuk mengukur konsistensi reliabilitas adalah *Cronbach's alpha*, dengan rumus sebagai berikut :

$$Cronbach's\ a = \left(\frac{M}{M - 1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^M S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Pada rumus ini, S_i^2 mewakili varians dari indikator variabel I dari konstruk tertentu, diukur dengan M indikator ($I = 1, \dots, M$), dan S_t^2 adalah varians dari jumlah semua M indikator dari konstruk tersebut. Salah satu kelemahan *Cronbach's alpha* adalah bahwa ia mengasumsikan semua indikator sama-sama dapat diandalkan (yaitu, semua indikator memiliki beban luar yang sama pada konstruk). PLS-SEM memprioritaskan indikator-indikator sesuai dengan kemampuan reliabilitas individu yang berbeda. Oleh karena itu, karena

keterbatasan *Cronbach's alpha*, secara teknis lebih tepat untuk menerapkan ukuran reliabilitas konsistensi internal yang berbeda, yang disebut sebagai reliabilitas komposit yang dirumuskan sebagai berikut :

$$c = \frac{(\sum_{i=1}^M l_i)^2}{(\sum_{i=1}^M l_i)^2 + \sum_{i=1}^M var(e_i)}$$

di mana l_i melambangkan *standardized outer loading* dari variabel indikator i dari konstruk tertentu yang diukur dengan M indikator, e_i adalah *error* pengukuran variabel indikator i , dan $var(e_i)$ menunjukkan varians dari *error* pengukuran, yang didefinisikan sebagai $1 - l_i^2$.

Secara khusus, nilai 0,60 hingga 0,70 dapat diterima dalam penelitian eksplorasi, sementara pada tahap penelitian yang lebih lanjut, nilai antara 0,70 dan 0,95 dapat dianggap memuaskan (Hair et al., 2022).

c. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen mengukur sejauh mana suatu ukuran memiliki korelasi positif dengan ukuran alternatif dari konstruk yang sama. Salah satu ukuran yang umum digunakan untuk menetapkan validitas konvergen pada tingkat konstruk adalah *average variance extracted* (AVE).

$$AVE = \left(\frac{\sum_{i=1}^M l_i^2}{M} \right)$$

Dimana l_i melambangkan *standardized outer loading* dari variabel indikator i dari konstruk tertentu yang diukur dengan M indikator.

Menurut (Hair et al., 2022), Nilai AVE harus diatas 0,50 yang artinya nilai tersebut mengungkapkan bahwa variabel laten dapat mempresentasikan indikator-indikatornya.

d. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur sejauh mana sebuah konstruk benar-benar berbeda atau terpisah dari konstruk lainnya (Hair et al., 2022). Pengukuran dengan konstruk atau dengan kata lain melihat tingkatan konstruk laten terhadap blok indikatornya. Untuk melihat baik tidaknya dapat dilihat pada nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai dikatakan baik jika nilai akar kuadrat AVE setiap variabel laten > korelasi antar variabel laten (Hair et al., 2022).

3.7.2.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah memastikan bahwa ukuran-ukuran konstruk tersebut reliabel dan valid, Langkah selanjutnya adalah menilai hasil model struktural. Tahap ini dilakukan untuk memastikan model yang dibangun *robust* dan akurat. Menurut (Hair et al., 2022) untuk mengevaluasi model struktural dibutuhkan pengujian sebagai berikut: (1) memeriksa kolinearitas, (2) menilai ukuran dan signifikansi hubungan jalur struktural, (3) menilai R^2 , (4) menilai ukuran efek F^2 , dan (5) menilai relevansi prediktif berdasarkan Q^2 . Penjelasannya sebagai berikut :

a. Analisis *Multicollinearity*

Yaitu mmerujuk pada pengujian adanya multikolinearitas dalam model PLS-SEM, yang dapat dilihat melalui nilai *tolerance* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai $VIF > 5$ maka diduga terdapat multikolinearitas. Multikolinearitas bukan merupakan masalah yang signifikan jika VIF kurang dari 5. Jika tingkat kolinearitas sangat tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh nilai VIF 5 atau lebih tinggi, kita harus mempertimbangkan untuk menghapus salah satu indikator yang sesuai (Hair et al., 2022).

b. Analisis Model *Explanatory R-Square* (R^2)

Uji ini bertujuan untuk menjelaskan proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Perubahan nilai *R-Square* digunakan untuk menilai sejauh mana variabel laten independen mempengaruhi variabel laten dependen, yang dihitung sebagai korelasi kuadrat antara nilai aktual dan nilai prediksi dari konstruk tertentu. Menurut (Hair et al., 2022) nilai *R-square* sebesar 0,75, 0,50 dan 0,25 dianggap sebagai substansial, moderat, dan lemah secara berurutan.

c. Analisis *F-Square* (F^2)

Nilai R^2 juga dapat digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan model struktural dengan menggunakan F^2 *effect size*. Ini merupakan analisis untuk mengetahui ada atau tidak adanya hubungan yang signifikan antar variabel. Dampak struktural variabel prediktor dikatakan tinggi jika F square 0,35 sedang jika 0,15 dan kecil jika 0,02 (Hair et al., 2022). Rumus dari perhitungan F^2 adalah :

$$F^2 = \frac{R_{included}^2 - R_{excluded}^2}{1 - R_{included}^2}$$

Dimana $R_{included}^2$ dan $R_{excluded}^2$ adalah nilai R^2 dari variabel laten endogen ketika variabel laten eksogen yang dipilih dimasukkan atau dikeluarkan dari model.

d. Analisis *Q-Square Predictive Relevance* (Q^2)

Analisis yang bertujuan untuk mengukur seberapa baik nilai yang dihasilkan oleh model dan juga parameternya. Statistik Q^2 diperoleh dari PLS Predict yang diukur menggunakan nilai *QSquare Predict* ($Q_{predict}^2$), cara ini merupakan cara terbaru menggantikan *stone geisser* ataupun prosedur *blindfolding*. Menurut buku (Hair et al., 2022), jika nilai Q-Square > 0 maka memiliki nilai *predictive relevance* yang baik, sedangkan jika Q-Square < 0 maka nilai *predictive relevance* nya kurang baik.

e. Analisis *Goodness of Fit* (GoF)

Berbeda dengan SEM berbasis kovarian, dalam PLS-SEM pengujian ini dilakukan secara manual karena tidak termasuk dalam *output* hasil SmartPLS v3.2.9. Pengujian ini dirancang untuk mengevaluasi model pengukuran dan model struktural serta memberikan ukuran sederhana untuk keseluruhan dan prediksi model.

$$GOF = \sqrt{AVE}xR^2$$

Nilai AVE yang dikuadrat dengan nilai R-Square (R^2) yang dikuadratkan menghasilkan nilai GoF. Nilai GoF berada dalam rentang 0-1 dengan interpretasi $< 0,25$ (kecil), 0,25-0,36 (sedang) dan $> 0,36$ (besar).

3.7.2.4 Uji Hipotesis (*Resampling Bootstrapping*)

Langkah terakhir dalam analisis data menggunakan PLS-SEM adalah melakukan uji statistik, yang juga dikenal sebagai uji t. Uji ini diperoleh melalui hasil bootstrapping atau koefisien jalur (*path coefficient*). Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis dianggap diterima (t hitung $>$ t tabel). Selain itu untuk melihat hasil uji hoptesis bisa dilakukan dengan melihat nilai p-value, ketika mengasumsikan tingkat signifikansi 5%, nilai p harus lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$),

maka hipotesis dikatakan keliru begitupun sebaliknya (Hair et al., 2022). Berikut adalah rumusan yang diajukan dalam penelitian ini :

1. Hipotesis pertama

$H_0: \beta = 0$, artinya *Service Quality* berpengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention*.

$H_a: \beta > 0$, artinya *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*.

2. Hipotesis kedua

$H_0: \beta = 0$, artinya *Perceived Value* berpengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention*.

$H_a: \beta > 0$, artinya *Perceived Value* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*.