

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini berpusat pada bagaimana pengaruh *E-CRM* dan *e-service quality* terhadap *customer loyalty* pengguna aplikasi MyBluebird dengan *customer experience* sebagai mediasi. Objek penelitian yang akan di eksplorasi dalam penelitian ini meliputi: (1) *E-CRM* aplikasi MyBluebird, (2) *e-service quality* aplikasi MyBluebird, (3) *customer loyalty* pengguna aplikasi MyBluebird, (4) *customer experience* pengguna aplikasi MyBluebird, (5) pengaruh *E-CRM* dan *e-service quality* terhadap *customer loyalty* pengguna aplikasi MyBluebird dengan *customer experience* sebagai mediasi.

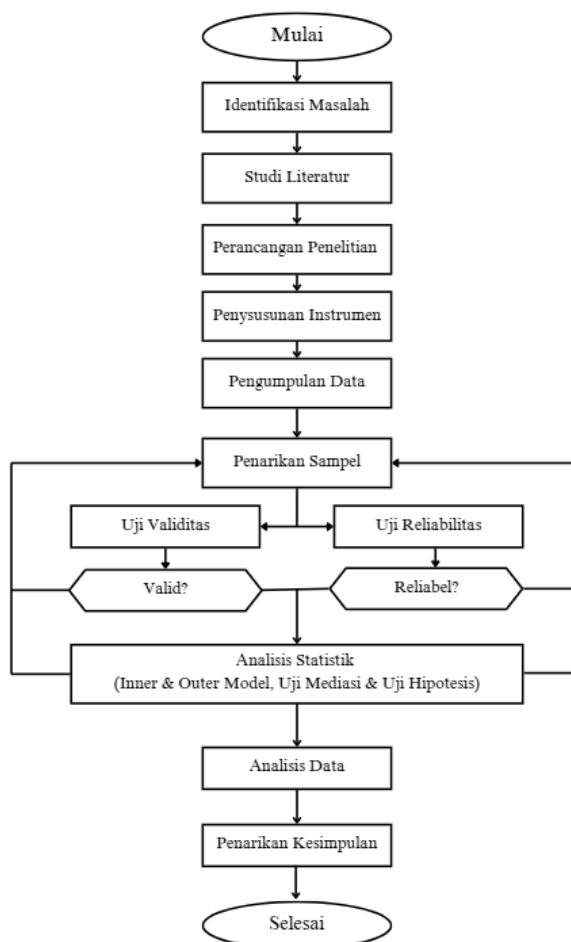
3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini berpusat pada analisis tentang pengaruh *E-CRM* dan *e-service quality* terhadap *customer loyalty* pengguna aplikasi MyBluebird dengan *customer experience* sebagai mediasi. Tahap pertama yang akan dilakukan adalah melakukan studi literatur terhadap penelitian-penelitian terdahulu, khususnya yang membahas tentang *E-CRM*, *e-service quality*, *customer loyalty* & *customer experience* yang sudah ada dengan tujuan untuk mendapatkan dimensi serta indikator-indikator yang dapat dijadikan tolak ukur atas empat variabel yang menjadi fokus penelitian ini. Melalui studi literatur, peneliti dapat merancang instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dari subjek atau responden.

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berupa angka-angka terukur yang nantinya akan dianalisis menggunakan metode statistik. Analisis tersebut bertujuan untuk mendapatkan jawaban yang jelas dan akurat. Menurut Hair dkk. (2016), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menitikberatkan penggunaan pertanyaan secara standar dan pilihan respons pada kuesioner maupun survey yang disebarkan kepada banyak responden. Selain itu, penelitian kuantitatif juga bertujuan untuk mengumpulkan data yang dapat dikuantitatifkan dengan dihitung

dan diukur. Berdasarkan penjelasan tersebut, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif.

3.2.1 Alur Penelitian



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

Penelitian dengan judul “Pengaruh *E-CRM* dan *E-Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Experience* pada Pengguna Aplikasi MyBluebird” memiliki alur penelitian sebagai yang digambarkan oleh gambar diatas. Penelitian ini berawal dari identifikasi permasalahan dengan mengumpulkan data internal aplikasi MyBluebird pada tahun 2024. Penelitian dilanjutkan dengan melakukan studi literatur terhadap penelitian terdahulu dengan konteks dan topik serupa untuk memperoleh pengetahuan mengenai teori yang digunakan. Tahap studi literatur juga membantu peneliti dalam menentukan hipotesis, instrumen, metode serta jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Setelah itu,

dilakukan penyusunan instrumen untuk mengumpulkan data sekunder melalui kuesioner. Data dari kuesioner yang telah terkumpul tersebut, selanjutnya memasuki tahap pengolahan dimana dilakukan pengujian validitas serta reliabilitas menggunakan metode SEM-PLS dengan SmartPLS 4. Apabila data tersebut dinyatakan valid dan reliabel, data dapat dianalisis secara statistik dengan melalui beberapa uji. Pengujian dilakukan dengan beberapa model seperti, model pengukuran (*inner model*), model struktural (*outer model*), serta uji hipotesis. Berikutnya, data dapat diinterpretasikan dan disimpulkan sebagai tahap akhir dari penelitian ini.

3.2.2 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *E-CRM* dan *e-service quality* terhadap *customer loyalty* pada pengguna aplikasi MyBluebird, dengan *customer experience* sebagai variabel mediasi. Penelitian kausal (*causal research*) merupakan penelitian yang mendapatkan data yang dapat menunjukkan adanya hubungan sebab-akibat antara lebih dari dua variabel (Hair dkk., 2016, hlm. 122) Pendekatan ini dipilih untuk mengetahui hubungan antara *E-CRM*, *e-service quality*, dan *customer loyalty* terbentuk, dengan *customer experience* sebagai faktor mediasi.

3.2.3 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan cara suatu variabel diukur dalam penelitian. Tujuan dari definisi ini adalah untuk menjelaskan metode pengukuran suatu konsep agar dapat diteliti secara empiris (Sekaran & Bougie, 2016, hlm. 195). Definisi operasional variabel mencakup beberapa komponen utama, yaitu:

1. Variabel yang akan diukur atau diamati.
2. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut.

Operasionalisasi variabel terdiri dari dimensi dan indikator. Dimensi merupakan aspek dari sebuah variabel abstrak yang dapat diobservasi dan diukur, sedangkan indikator merupakan pecahan dari dimensi ke dalam bentuk-bentuk yang lebih terukur untuk memudahkan proses operasionalisasi (Sekaran & Bougie, 2016, hlm. 195) Pengukuran kuesioner menggunakan skala Likert yang merupakan

format skala ordinal yang meminta responden untuk menunjukkan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan serangkaian pernyataan mengenai keyakinan mental atau keyakinan perilaku tentang suatu objek tertentu (Hair dkk., 2016, hlm. 173)

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<i>E-CRM</i> (X1) merupakan jumlah interaksi dan keterlibatan yang telah dialami pelanggan dengan berbagai platform digital yang dimiliki perusahaan seperti situs web, aplikasi seluler, saluran media sosial, korespondensi email, dan titik kontak digital lainnya. (Ali & Alfayez, 2024)	1. <i>Security</i>	Saya merasa aman ketika menghubungkan informasi kartu kredit, debit dan, <i>e-wallet</i> saya pada aplikasi MyBluebird.	Likert (1-5)
		Saya percaya diri dengan aplikasi MyBluebird	Likert (1-5)
		Aplikasi MyBluebird memberikan keamanan privasi yang tinggi terhadap data pengguna	Likert (1-5)
		Efisiensi dan kredibilitas aplikasi MyBluebird menjadi pembeda dengan aplikasi lain.	Likert (1-5)
	2. <i>Problem Solving</i>	Kendala yang saya alami dapat diselesaikan dengan baik oleh PT Blue Bird Tbk	Likert (1-5)
		PT Blue Bird Tbk merespon komplain dari pengguna dengan menggunakan platform online	Likert (1-5)
		Ketika terjadi kendala, saya dapat mengisi form komplain pada aplikasi MyBluebird	Likert (1-5)
		Informasi mengenai pemesanan layanan diberikan oleh aplikasi	Likert (1-5)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		MyBluebird untuk meminimalisir masalah saat reservasi armada	
	3. <i>Customer Orientation</i>	Saya merasa bahwa pendapat saya dan pengguna lain pada aplikasi MyBluebird penting bagi PT Blue Bird Tbk	Likert (1-5)
		Layanan serta adanya pembaharuan berkala pada aplikasi MyBluebird menjadi pembeda dari aplikasi transportasi online lain	Likert (1-5)
		PT Blue Bird Tbk tertarik untuk memberikan nilai lebih kepada penggunanya	Likert (1-5)
		PT Blue Bird Tbk berkomunikasi melalui internet untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan pelanggan/pengguna.	Likert (1-5)
	4. <i>Technology</i>	Aplikasi MyBluebird memberikan data komprehensif yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	Likert (1-5)
		Aplikasi MyBluebird memiliki program customer service yang layak dan baik	Likert (1-5)
		Aplikasi MyBluebird memiliki reputasi yang baik pada platform digital	Likert (1-5)
		PT Blue Bird Tbk memiliki personel untuk memberikan dukungan	Likert (1-5)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		teknikal kepada pelanggan di aplikasi MyBluebird	
<i>E-service quality</i> (X2) merupakan kualitas layanan yang diberikan secara interaktif melalui teknologi informasi berbasis web untuk memfasilitasi aktivitas transaksional (Parasuraman dkk., 2005)	1. <i>Efficiency</i>	Aplikasi MyBluebird memudahkan saya mencari layanan yang saya butuhkan	Likert (1-5)
		Mudah bagi saya untuk mengeksplorasi fitur lain yang terdapat dalam aplikasi ini	Likert (1-5)
		Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat di aplikasi MyBluebird	Likert (1-5)
		Informasi yang tersedia seputar layanan dan promosi tersusun dengan baik	Likert (1-5)
		Waktu tunggu aplikasi MyBluebird cepat (<i>Loading homepage</i> , layanan, dan <i>history</i>)	Likert (1-5)
		Aplikasi MyBluebird simpel untuk digunakan	Likert (1-5)
		Saya dapat melakukan pemesanan layanan dengan cepat	Likert (1-5)
		Aplikasi MyBluebird memiliki tampilan yang terstruktur.	Likert (1-5)
	2. <i>System Availability</i>	Layanan pada aplikasi MyBluebird tersedia selama 24 jam.	Likert (1-5)
		Begitu dibuka, aplikasi MyBluebird memuat halaman utamanya dengan cepat.	Likert (1-5)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		Aplikasi MyBluebird tidak mengalami <i>bug</i> .	Likert (1-5)
		Halaman pada aplikasi MyBluebird tidak freeze setelah saya mengisi informasi pemesanan	Likert (1-5)
	3. <i>Fulfillment</i>	Pesanan armada saya selalu tiba sesuai dengan informasi pada aplikasi.	Likert (1-5)
		Layanan armada yang tersedia pada aplikasi MyBluebird tiba dengan waktu yang sesuai.	Likert (1-5)
		Aplikasi MyBluebird dengan cepat menghubungkan saya dengan pengemudi.	Likert (1-5)
		Armada yang saya pesan mengantarkan saya sesuai dengan informasi yang saya masukkan.	Likert (1-5)
		Layanan yang terdapat di aplikasi MyBluebird selalu tersedia sesuai klaim perusahaan.	Likert (1-5)
		Kode promo yang ditawarkan pada aplikasi MyBluebird dapat digunakan	Likert (1-5)
		Garansi tepat waktu yang ditawarkan aplikasi MyBluebird akurat.	Likert (1-5)
	4. <i>Privacy</i>	Informasi pemesanan saya pada aplikasi MyBluebird dilindungi oleh perusahaan.	Likert (1-5)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		Perusahaan PT Blue Bird Tbk tidak membagikan informasi pribadi saya secara sembarangan.	Likert (1-5)
		Informasi seputar kartu kredit saya terlindungi dengan baik di aplikasi MyBluebird.	Likert (1-5)
<i>Customer experience (Z)</i> merupakan sekumpulan pengalaman transaksional baik secara kognitif maupun afektif yang dialami oleh pelanggan saat terhadap semua interaksi secara langsung dan tidak langsung dengan perusahaan (Klaus & Maklan, 2013)	1. <i>Product Experience</i>	Saya ingin mencoba opsi layanan lain pada aplikasi MyBluebird	Likert (1-5)
		Saya perlu menerima tawaran promo lain dari yang lain selain aplikasi MyBluebird	Likert (1-5)
		Saya perlu membandingkan opsi lain dari aplikasi MyBluebird	Likert (1-5)
		Saya memiliki kontak pihak yang dapat dihubungi pada aplikasi MyBluebird	Likert (1-5)
	2. <i>Outcome Focus</i>	Proses mobilisasi saya jadi lebih mudah ketika menggunakan aplikasi MyBluebird	Likert (1-5)
		Aplikasi MyBluebird memberikan apa yang saya butuhkan dengan cepat	Likert (1-5)
		Saya lebih memilih aplikasi MyBluebird dibandingkan aplikasi transportasi online lain.	Likert (1-5)
		Orang-orang dibalik aplikasi MyBluebird bisa mengerti situasi yang saya alami.	Likert (1-5)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	3. <i>Moments-of-Truth</i>	Aplikasi MyBluebird sangat fleksibel dalam memenuhi kebutuhan saya	Likert (1-5)
		Aplikasi MyBluebird memberikan informasi terbaru kepada saya	Likert (1-5)
		Sumber daya manusia pada PT Blue Bird Tbk sangat baik	Likert (1-5)
		Aplikasi MyBluebird membantu saya dengan baik saat terjadi kendala	Likert (1-5)
	4. <i>Peace of Mind</i>	Saya yakin dengan keandalan aplikasi MyBluebird	Likert (1-5)
		Proses pemesanan layanan pada aplikasi MyBluebird mudah dilakukan.	Likert (1-5)
		Saya menggunakan MyBluebird karena saya pernah menggunakan layanan taksi Bluebird.	Likert (1-5)
		Sebelumnya saya pernah menggunakan aplikasi MyBluebird sehingga mudah bagi saya untuk mendapatkan yang saya butuhkan.	Likert (1-5)
		Aplikasi MyBluebird memberikan saran yang sesuai dengan kebutuhan saya.	Likert (1-5)
<i>Customer loyalty</i> (Y) merupakan kecenderungan pelanggan untuk	1. Saya akan mendorong teman/kerabat saya untuk menggunakan aplikasi MyBluebird		Likert (1-5)
	2. Saya akan membicarakan hal positif mengenai pengalaman menggunakan aplikasi MyBluebird		Likert (1-5)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
tetap menggunakan layanan pada situs tertentu (Parasuraman dkk., 2005)	3.	Saya akan merekomendasikan aplikasi MyBluebird kepada pihak yang membutuhkan saran dari saya.	Likert (1-5)
	4.	Saya mempertimbangkan aplikasi MyBluebird sebagai pilihan pertama untuk layanan pemesanan taksi online.	Likert (1-5)
	5.	Saya akan terus menggunakan aplikasi MyBluebird di masa depan.	Likert (1-5)

Sumber: Diolah Peneliti

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Sekaran dan Bougie (2016) menjelaskan bahwa terdapat 2 jenis penelitian dalam konteks bisnis yang disebut sebagai penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana data yang digunakan bersumber dari 2 sumber yang berbeda, yaitu data primer dan sekunder.

3.2.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber atau responden untuk membantu menganalisa permasalahan dalam penelitian (Hair dkk., 2016, hlm. 38) Pada penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden secara *online* menggunakan media seperti *Google Form* atau platform digital lainnya. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup yang dirancang untuk mengumpulkan informasi spesifik dari responden terkait topik penelitian. Pendekatan ini dipilih karena dianggap lebih praktis dan efisien, terutama dalam menjangkau responden yang tersebar di berbagai lokasi.

3.2.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian (Hair dkk., 2016, hlm. 50) Data tersebut digunakan untuk memperkaya indikator serta dimensi yang akan dimasukkan ke dalam instrumen penelitian. Sumber data sekunder meliputi jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan skripsi yang terkait dengan konteks dan topik

penelitian. Penggunaan data sekunder dalam penelitian pemasaran membantu memberikan informasi mengenai permasalahan yang terjadi pada dunia pemasaran, memberikan landasan teoritis dan data yang kuat serta mendukung validitas instrumen penelitian yang digunakan.

3.2.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.5.1 Populasi

Menurut Yusuf (2017), definisi populasi mencakup keseluruhan nilai yang mungkin, tidak terbatas pada karakteristik tertentu dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang ditentukan adalah masyarakat dengan rentang usia 17 - 50 tahun yang sudah pernah menggunakan layanan aplikasi MyBluebird. Oleh karena itu, jumlah populasi tidak dapat diperkirakan.

3.2.5.2 Sampel

Penelitian ini menerapkan metode *non-probability sampling* dengan fokus pada teknik *purposive sampling* untuk menyeleksi partisipan. Pemilihan metode ini dilakukan dengan pertimbangan khusus guna memastikan sampel mencerminkan kriteria spesifik dari partisipan yang dibutuhkan (Hair dkk., 2016, hlm. 86)

Sampel merupakan sebagian kecil anggota dari total keseluruhan target populasi yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam ranah penelitian, sampel dapat dipahami sebagai subset yang diambil dari populasi yang lebih besar, yang bertujuan memberikan gambaran mengenai keseluruhan populasi tanpa perlu meneliti setiap anggotanya (Hair dkk., 2016, hlm. 38).

Penerapan *purposive sampling* dalam penelitian ini melibatkan proses seleksi partisipan yang memiliki kualifikasi sesuai dengan sasaran penelitian. Hal ini membantu memastikan bahwa sampel yang terpilih dapat mencerminkan esensi dari populasi secara menyeluruh. Metode ini memberi keunggulan bagi peneliti untuk dapat memusatkan perhatian pada karakteristik tertentu yang menjadi perhatian, sehingga menjadikan penelitian lebih tepat sasaran dan efisien (Hair dkk., 2016, hlm. 147)

Dikarenakan jumlah populasi yang memiliki kriteria masyarakat dengan rentang usia 17 - 50 tahun yang sudah pernah menggunakan layanan aplikasi

MyBluebird tidak dapat diperkirakan secara eksak, maka jumlah sampel yang diambil akan menggunakan perhitungan rumus Cochran (Sugiyono, 2016, hlm. 136) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = tingkat keyakinan, yakni 95% dengan nilai 1,96

p = peluang benar 50% = 0,5

q = peluang salah 50% = 0,5

e = tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), 10% = 0,1

Adapun jumlah ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(3,84)(0,25)}{(0,01)}$$

$$n = \frac{0,96}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan diatas, dapat diketahui jumlah sampel minimum yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah 96 responden. Untuk meningkatkan akurasi dari hasil penelitian ini, ditentukan 228 responden sampel.

Adapun kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berjenis kelamin laki-laki dan perempuan
2. Berusia 17-50 tahun, dikarenakan demografi pengguna aplikasi MyBluebird berada pada rentang usia tersebut dan batas minimum usia 17 ditentukan berdasarkan kemampuan usia tersebut dalam membuat keputusan

3. Merupakan pengguna aktif maupun inaktif aplikasi MyBluebird
4. Pernah menggunakan layanan aplikasi MyBluebird sebanyak minimal 3 kali (Hermawan, 2021) dalam kurun waktu satu tahun kebelakang untuk menghasilkan hasil penelitian yang relevan

3.2.5.3 Teknik Penarikan Sampel

Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Pendekatan ini digunakan agar hasil yang didapatkan lebih spesifik dikarenakan adanya kriteria dalam pengambilan sampel (Sekaran & Bougie, 2016, hlm. 248) Peneliti telah menetapkan beberapa kriteria dalam pengambilan sampel melalui *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi MyBluebird berusia 17 - 50 tahun yang pernah menggunakan layanan pada aplikasi MyBluebird minimal tiga kali. Pemilihan sampel dengan rentang usia 17 – 50 dipilih dengan alasan bahwa pengguna aplikasi MyBluebird berada pada rentang usia tersebut. Usia minimum 17 tahun dipilih dikarenakan

3.2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua metode pengumpulan data, yaitu:

1. Studi Literatur

Metode ini memanfaatkan berbagai sumber penelitian sebelumnya yang relevan untuk memperoleh data sekunder. Studi literatur merupakan proses pengkajian secara komprehensif terhadap dokumen yang tersedia (baik yang terbit maupun tidak) terkait topik serupa yang mengandung informasi, ide, data, dan bukti tertulis untuk mengungkapkan pandangan terhadap topik yang dikaji serta evaluasi korelasi dengan penelitian yang diajukan. Data ini digunakan untuk menentukan indikator-indikator yang akan dimasukkan ke dalam instrumen penelitian. Sumber informasi dapat berupa jurnal, buku, dan skripsi dari penelitian terdahulu yang mendukung topik yang sedang dikaji. (Sekaran & Bougie, 2016, hlm. 51)

2. Kuesioner

Teknik ini melibatkan penyebaran serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini, kuesioner didistribusikan secara elektronik menggunakan platform seperti *Google Form*. Pertanyaan dalam kuesioner disusun dengan format tertutup, di mana responden memilih jawaban dari opsi yang telah disediakan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, yang merupakan metode terbaik untuk penelitian dengan bentuk survei *online* (Hair dkk., 2016, hlm. 174). Pilihan skala Likert dalam penelitian ini meliputi:

- a. Sangat Setuju (SS) = Skor 5
- b. Setuju (S) = Skor 4
- c. Ragu-ragu (RG) = Skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) = Skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1

3.2.7 Pengujian Validitas & Reliabilitas

Salah satu metode yang dapat diterapkan dalam penelitian kuantitatif adalah *Structural Equation Modelling* berbasis *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan teknik multivariat yang mampu menangani banyak variabel dependen maupun independen. Menurut Solihin dan Ratmono (2013), PLS adalah alternatif yang efektif dibandingkan metode regresi berganda atau regresi komponen utama karena sifatnya yang lebih *robust*, artinya parameter model tidak akan banyak berubah meskipun sampel yang digunakan berbeda dari total populasi.

Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *Struktural Equation Modelling* (SEM) berbasis PLS. Pengujian dalam pendekatan SEM-PLS memiliki 2 model yang disebut model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Pengujian validitas serta reliabilitas dalam pendekatan SEM-PLS dilakukan dengan melakukan evaluasi terhadap model pengukuran reflektif dalam SmartPLS 4 (Hair dkk., 2021, hlm. 116).

3.2.7.1 Uji Validitas

Pengujian validitas terhadap konstruk instrumen penelitian dapat dilakukan menggunakan mengukur nilai dari uji *convergent validity* dan *discriminant validity*. Apabila instrumen memiliki nilai AVE lebih dari 0,5, nilai akar AVE yang lebih

besar dari nilai koefisien korelasi, serta nilai HTMT lebih besar dari 0,9, dapat dikatakan bahwa nilai *convergent validity* dan *discriminant validity* instrumen tersebut baik (Hair dkk., 2021, hlm 120).

3.2.7.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas terhadap konstruk instrumen penelitian dapat dilakukan menggunakan PLS-SEM dengan skema *path model* yang menyoroti nilai pada *loading factor*, *cronbach's alpha*, dan *composite reliability*. Apabila instrumen tersebut reliabel, maka nilai *loading factor* berada pada angka ≥ 0.7 (Hair dkk., 2021, hlm. 117), dan nilai *composite reliability* serta *cronbach's alpha* akan berada pada rentang 0.6 – 0.9 (Hair dkk., 2021, hlm. 118-119)

3.2.8 Rancangan Analisis Data

Menurut Rukajat (2018), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara realistis, aktual, dan terkini. Pendekatan ini dilakukan dengan menyusun deskripsi, gambar, atau ilustrasi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, karakteristik, serta hubungan antara fenomena yang dikaji. Selanjutnya, menurut Purba dkk. (2021), penelitian deskriptif merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan terkait kondisi terkini suatu subjek penelitian. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran faktual mengenai keadaan sekelompok individu, objek, situasi, sistem pemikiran, atau peristiwa pada masa kini dengan interpretasi yang tepat. Sementara itu, Adiputra dkk. (2021) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi, baik yang bersumber dari alam maupun hasil rekayasa manusia.

Analisis data dengan pendekatan deskriptif adalah metode analisis yang memberikan deskripsi detail terhadap data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan baik frekuensi, mean, maupun standar deviasi (Sekaran & Bougie, 2016, hlm. 391). Penerapan metode analisis data deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan data mengenai pengaruh *E-CRM* dan *e-service quality* terhadap *customer loyalty* dengan *customer experience* sebagai mediasi pada aplikasi MyBluebird yang sebelumnya telah terkumpul

melalui kuesioner *online* agar dapat lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Data mengenai pengaruh *E-CRM* dan *e-service quality* terhadap *customer loyalty* melalui mediasi dari *customer experience* pada aplikasi MyBluebird dikumpulkan melalui kuesioner *online* dengan menggunakan skala Likert 1-5.

Dalam penelitian ini, metode *three box method* digunakan untuk melakukan analisis data secara deskriptif. Menurut Ferdinand dalam Fargly dan Marlien (2024), perhitungan indeks serta interval dibutuhkan dalam proses analisis data ini. Perhitungan tersebut dapat dilakukan sebagai berikut.

$$\frac{((\%F11) + (\%F22) + (\%F33) + (\%F44) + (\%F55))}{5}$$

Keterangan:

1. F1 adalah frekuensi responden menjawab 1
2. F2 adalah frekuensi responden menjawab 2
3. F3 adalah frekuensi responden menjawab 3
4. F4 adalah frekuensi responden menjawab 4
5. F5 adalah frekuensi responden menjawab 5

Penentuan nilai atas batas bawah indeks terendah dengan nilai bawah indeks tertinggi dapat dilakukan dengan rumus perhitungan sebagai berikut.

$$\frac{(\text{jawaban terendah/tertinggi}) \times \text{total responden}}{\text{jumlah skala}}$$

Untuk menentukan interval atau rentang nilai, dapat digunakan rumus perhitungan sebagai berikut.

$$\frac{\text{batas nilai indeks tertinggi} - \text{batas nilai indeks terendah}}{3}$$

Interpretasi data dengan menggunakan *three box method* dapat dilakukan setelah nilai batas bawah indeks terendah dan tertinggi, serta interval diketahui. Setelah itu, indeks dari setiap item pernyataan dapat dikategorikan berdasarkan rendah, sedang, dan tinggi.

3.2.9 Analisis Statistik

Analisis statistik digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pendekatan yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling*

(SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 4. PLS-SEM merupakan metode statistik dengan pendekatan "kausal-prediktif" yang menggabungkan teknik interdependensi dan dependensi untuk menjelaskan hubungan antar beberapa variabel secara simultan yang berfokus pada penjelasan varians dalam variabel dependen model (Hair dkk., 2021, hlm. 4). Metode PLS-SEM melibatkan dua jenis model, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Proses analisis statistik dilakukan menggunakan software SmartPLS 4 dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tahap model pengukuran digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk dengan indikatornya, serta menilai sejauh mana indikator-indikator tersebut mampu merepresentasikan suatu variabel (Hair dkk., 2021, hlm. 13). Penilaian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen dilakukan pada tahap model pengukuran (*outer model*) dengan mengukur model pengukuran reflektif dan model pengukuran formatif (Hair dkk. 2021, hlm. 110). Proses evaluasi model pengukuran reflektif dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

a. Reliabilitas Indikator

Tahapan pertama dalam penilaian model pengukuran reflektif adalah melihat nilai *outer loading* dari indikator-indikator penelitian. Besarnya nilai *outer loading* disebut dengan reliabilitas indikator. Tingginya nilai *outer loading* pada suatu variabel/konstruk memperlihatkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki kesamaan yang tercermin dalam variabel tersebut.

Sebagai batas minimum, *outer loading* dari semua indikator harus signifikan secara statistik. Namun, karena nilai *outer loading* yang signifikan belum tentu kuat, nilai *outer loading* yang dapat diterima bernilai ≥ 0.7 (Hair dkk., 2021, hlm. 117).

b. Reliabilitas Konstruk

Tahapan kedua dalam melakukan pengujian model pengukuran reflektif adalah dengan mengukur nilai dari *cronbach's alpha*. *Cronbach's alpha* memberikan estimasi reliabilitas berdasarkan interkorelasi antar indikator yang

diamati. Disamping itu, reliabilitas konstruk juga dapat diukur melalui nilai dari *composite reliability* (ρ_c). Rentang nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* berada pada rentang 0 – 1 dimana nilai lebih tinggi menunjukkan tingkat reliabilitas yang lebih tinggi. Secara khusus, untuk penelitian lanjutan atau konfirmatori, nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang memadai berada pada rentang 0.7 – 0.9. Apabila nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* ≥ 0.95 , nilai kurang merepresentasikan konstruk dikarenakan terdapat indikator berulang dengan parafrase sehingga dianggap kurang reliabel. (Hair dkk., 2021, hlm. 118-119).

c. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Perhitungan nilai validitas konvergen dilakukan untuk mengukur sejauh mana suatu ukuran berkorelasi secara positif dengan ukuran alternatif dari konstruk yang sama. Untuk mengetahui validitas konvergen konstruk, nilai *average variance extracted* (AVE) digunakan sebagai nilai ukur. Nilai AVE ≥ 0.5 menunjukkan bahwa konstruk tersebut mampu menjelaskan lebih dari setengah varians dari indikator-indikatornya atau valid (Hair dkk., 2021, hlm. 120)

d. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Perhitungan validitas diskriminan konstruk dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lain secara empiris. Secara garis besar, validitas diskriminan memastikan bahwa sebuah konstruk itu unik dan menangkap fenomena yang tidak diwakili oleh konstruk lain dalam model. Untuk mengukur validitas diskriminan suatu konstruk, kriteria *Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations* (HTMT) digunakan dalam SEM-PLS.

Untuk konstruk dengan konsep yang mirip, nilai ambang HTMT yang dapat digunakan adalah 0.9, sedangkan untuk konstruk dengan konsep yang berbeda, nilai ambang HTMT yang digunakan adalah 0.85 (Hair dkk., 2021, hlm. 126). Apabila nilai HTMT dan nilai interval kepercayaan *bootstrapping* tetap berada dibawah nilai ambang 0.9, maka validitas diskriminan konstruk dinyatakan valid.

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut Hair dkk. (2021), penggunaan model struktural dalam penelitian ini ditujukan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel. Model ini

memungkinkan peneliti untuk merepresentasikan hubungan antar variabel dalam konstruk instrumen). Hasil pada model struktural ini ditentukan oleh nilai multikolinearitas antar variabel, *coefficient of determination* (R^2), *size effect* (f^2), *predictive relevance* (Q^2), serta uji signifikansi koefisien jalur (*path coefficient*).

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menemukan korelasi antara variabel independen serta potensi penjelasan suatu variabel terhadap variabel lain. Untuk mengukur pengaruh suatu konstruk, digunakan *variance inflation factor* (VIF). Suatu konstruk dinyatakan tidak memiliki korelasi apabila nilai VIF berada dibawah 5. Namun, akan jauh lebih baik apabila nilai VIF suatu konstruk berada dibawah 3 yang menunjukkan rendahnya korelasi. Nilai VIF yang terlalu tinggi dapat menyebabkan model menjadi tidak stabil (Hair dkk., 2021, hlm. 191).

b. *Coefficient of Determination* (R^2)

Tahap kedua dalam melakukan pengujian model struktural adalah dengan mengukur kemampuan model dalam menjelaskan konstruk (*model explanatory power*). Pengujian ini dilakukan untuk menilai kemampuan model dalam menyesuaikan diri dengan data yang ada, dengan mengukur kekuatan korelasi yang ditunjukkan oleh model PLS. Untuk mengevaluasi hal tersebut digunakan pengukuran nilai koefisien determinasi (*coefficient of determination*) atau R^2 . Nilai dari R^2 berada pada rentang 0 – 1. Nilai 0 menunjukan tidak adanya korelasi antara variabel independen dengan dependen, sedangkan 1 menunjukkan adanya korelasi secara penuh. Nilai 0.75 menunjukkan korelasi yang kuat, 0.6 menunjukkan korelasi moderat, dan 0.25 menunjukkan korelasi lemah (Hair dkk., 2021, hlm. 195).

c. *Size Effect* (f^2)

Size effect (f^2) menunjukkan adanya perubahan pada nilai R^2 ketika satu variabel pendahulu tertentu dihilangkan dari model. *Size effect* suatu variabel eksogen terhadap model dapat dilihat perubahannya dengan membandingkan nilai R^2 saat variabel itu ada dan saat variabel itu dihilangkan. Apabila nilai f^2 menunjukkan 0.02, maka efeknya kecil terhadap variabel laten eksogen. Nilai 0.15

menunjukkan efek sedang, dan nilai 0.35 menunjukkan efek besar (Hair dkk., 2021, hlm. 196).

d. *Predictive Relevance (Q²)*

Pengujian *predictive relevance (Q²)* dapat menunjukkan sejauh mana kemampuan model untuk memberikan prediksi hasil yang akurat. Pengujian relevansi prediktor (*Q²*) dilakukan dengan menggunakan pendekatan *PLS predict*. Model dinyatakan memiliki kemampuan prediktif yang baik apabila nilai *Q²* berada diatas 0. Apabila model tidak memiliki atau memiliki kemampuan prediktif yang buruk, maka nilai $Q^2 \leq 0$ (Hair, dkk., 2021, hlm. 220).

e. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan mengevaluasi nilai *path coefficient* dan *indirect effect* dengan menggunakan metode *bootstrapping*. Pengujian ini dilakukan untuk menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung dari masing-masing variabel/konstruk. Apabila nilai nilai *p-value* lebih kecil dari 0.05, maka hubungan mediasi antar konstruk dinyatakan signifikan (Hair dkk., 2021, hlm. 242)