

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini ingin menganalisis lebih dalam mengenai bagaimana gambaran dari tiap variabel dan pengaruh yang terjadi di dalamnya. Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh antara *Technology Acceptance Model* sebagai variabel independen terhadap *Behavioral Intentions* sebagai variabel dependen, dan melalui *Experience* sebagai variabel moderator. Pada dasarnya variabel penelitian adalah segala sesuatu, dalam bentuk apa pun, ditentukan oleh peneliti yang diteliti untuk mendapatkan informasi tentangnya dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019).

Variabel independen adalah yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, anteseden. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya atau munculnya suatu variabel terikat (Sugiyono, 2019), yang mana dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimensinya adalah *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Enjoyment* (PE), *Perceived Security* (PS), *Perceived Innovation* (PI).

Variabel dependen adalah yang sering disebut sebagai variabel hasil, kriteria, konsekuensi. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat dari variabel independen (Sugiyono, 2019), yang mana dalam penelitian ini variabel dependennya adalah *Behavioral Intentions* (BI), yang didalamnya terdapat *Revisit Intentions* (RI), *Say Positive Things* (SPT), *Recommend to Others* (RO), *Continue Purchasing* (CP).

Variabel Moderator adalah Variabel yang mempengaruhi (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel independen dan dependen. Variabel tersebut disebut juga variabel bebas kedua (Sugiyono, 2019), yang mana dalam

penelitian ini, variabel moderator nya adalah, *Experience* yang terdiri dari *Education* (EDU), *Entertainment* (ENT), *Escape* (ESC), *Esthetics* (EST).

3.2 Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survey, dengan jenis penelitian menurut tarafnya yaitu penelitian deskriptif, yakni Penelitian yang secara sederhana menggambarkan kondisi, situasi, fenomena, atau variabel penelitian yang berbeda menurut peristiwa, menjelaskan bagaimana hal itu diperoleh, difoto, diwawancarai, diamati dan diteliti dengan bahan dokumenter (Abdullah, 2015). Berdasarkan tujuannya penelitian ini adalah penelitian pengembangan, yang mana penelitian pengembangan adalah penelitian yang tujuannya untuk membuktikan atau mengembangkan lebih lanjut hasil penelitian sebelumnya atau teori penelitian yang sudah ada baik untuk tujuan ilmiah murni maupun untuk tujuan ilmiah terapan (Abdullah, 2015).

Berdasarkan formatnya, penelitian ini menggunakan format eksplanasi yang mana, eksplanasi dimaksudkan untuk menjelaskan generalisasi sampel kepada populasi, atau menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Oleh karena itu, *explanatory research* menggunakan sampling dan hipotesis dalam penelitiannya. Penelitian dalam bentuk penjelasan ini dapat dilakukan melalui survey dengan menggunakan sampel, yang ditujukan dalam mencari sebab dan akibat dan menggunakan statistik inferensial (Abdullah, 2015). Setelah sampel sudah dikumpulkan beserta jawaban dari kuesioner, data akan diolah menggunakan pengujian analisis jalur atau *path analysis*, yang mana digunakan dengan alasan merujuk kepada hasil yang akan dicari dari pertanyaan penelitian, yang cocok dengan analisis jalur ini, *path analysis* memungkinkan peneliti menganalisis hubungan sebab akibat jika variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung (Abdullah, 2015).

3.3 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini berfungsi untuk memberikan definisi yang tepat mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Yang mana dilakukan untuk menghindari terjadinya kekeliruan dalam memberikan dan mengartikan judul dan variabel-variabel penelitian, maka dari itu variabel-variabelnya dijabarkan seperti berikut ini:

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

VARIABEL/SUB VARIABEL	KONSEP TEORITIS	KONSEP EMPIRIS	INDIKATOR	SKALA	ITEM
<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Sebuah kerangka khusus untuk memprediksi penerimaan individu terhadap teknologi dan mengasumsikan bahwa kesediaan individu untuk menerima teknologi baru sangat ditentukan oleh sikap yang berasal dari persepsi pengguna tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan produk atau layanan berbasis teknologi (Davis, 1989)				
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan membantu pekerjaannya (Davis, 1989)		1. Menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox akan lebih mempercepat pelayanan yang tamu dapatkan	Interval	1
			2. Menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox akan lebih memungkinkan tamu		2

VARIABEL/SUB VARIABEL	KONSEP TEORITIS	KONSEP EMPIRIS	INDIKATOR	SKALA	ITEM
			menikmati layanan lebih efisien		3
			3. Menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox memudahkan tamu mendapatkan layanan yang ada		4
			4. Menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox meningkatkan kualitas menginap tamu		5
			5. Menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox membuat tamu menghemat waktu dalam banyak hal		6
			6. Menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan		7
			7. Secara keseluruhan, menurut tamu teknologi yang		

VARIABEL/SUB VARIABEL	KONSEP TEORITIS	KONSEP EMPIRIS	INDIKATOR	SKALA	ITEM
			terdapat di Bobobox berguna.		
<i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan memudahkannya dalam mengerjakan suatu hal (Davis, 1989)		1. Interaksi tamu dengan teknologi yang terdapat di Bobobox akan jelas dan mudah dipahami 2. Mudah bagi tamu dalam menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox 3. Mempelajari setiap teknologi yang terdapat di Bobobox mudah bagi tamu 4. Interaksi tamu dengan teknologi yang terdapat di Bobobox tidak membutuhkan banyak usaha 5. Lebih mudah jika menginap di hotel dengan menggunakan teknologi seperti di Bobobox 6. Secara keseluruhan, mudah bagi tamu	Interval	8 9 10 11 12 13

VARIABEL/SUB VARIABEL	KONSEP TEORITIS	KONSEP EMPIRIS	INDIKATOR	SKALA	ITEM
			dalam menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox		
<i>Perceived Enjoyment (PE)</i>	Tingkatan dimana seseorang merasakan rasa yang menyenangkan dalam menerima suatu teknologi (Mohamad et al., 2021)		1. Tamu bersenang-senang saat menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox 2. Tamu merasa senang yang berada di Bobobox 3. Tamu menikmati dengan baik teknologi yang terdapat di Bobobox	Interval	14 15 16
<i>Perceived Security (PS)</i>	Sejauh mana konsumen merasakan rasa aman yang nyaman ketika menikmati suatu aplikasi (Labus & Jelovac, 2022)		1. Teknologi yang tamu gunakan selama di Bobobox menjaga kerahasiaan informasi data tamu 2. Jaminan kerahasiaan informasi mengenai data tamu yang dimiliki oleh Bobobox 3. Tamu percaya terhadap perlindungan data informasi yang	Interval	17 18 19

VARIABEL/SUB VARIABEL	KONSEP TEORITIS	KONSEP EMPIRIS	INDIKATOR	SKALA	ITEM
			diberikan oleh Bobobox		
<i>Perceived Innovation (PI)</i>	Sejauh mana seseorang terbuka terhadap inovasi teknologi (Rogers & Shoemaker, 1971)		1. Tamu termasuk orang yang cepat mencoba teknologi baru 2. Inovasi teknologi yang dihadirkan Bobobox secara keseluruhan sangat baik 3. Tamu tertarik mencoba inovasi teknologi yang terdapat di Bobobox setelah mengetahuinya. 4. Secara keseluruhan, tamu suka mencoba teknologi baru. 5. Tamu mengikuti perkembangan teknologi terbaru yang diminati	Interval	20 21 22 23 24
<i>Experience (EXP)</i>	Pengalaman yang dimaksud disini adalah <i>economic experience</i> , yang mana merupakan hal yang dapat diberikan oleh hotel kepada tamu bukan hanya sekedar pelayanan saja, tetapi pengalaman membekas bagi tamu setelah menginap, yang diidentifikasi sebagai hiburan, pendidikan, estetika dan pelarian (Gilmore & Pine, 2002)				

VARIABEL/SUB VARIABEL	KONSEP TEORITIS	KONSEP EMPIRIS	INDIKATOR	SKALA	ITEM
<i>Education</i> (EDU)	Pengalaman pendidikan memerlukan partisipasi aktif di mana pelanggan diserap oleh peristiwa yang memberikan pengetahuan bagi mereka (Gilmore & Pine, 2002) & (Huang et al., 2019)		1. Pengalaman dalam menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox membuat tamu lebih berpengetahuan	Interval	25
			2. Menggunakan teknologi yang terdapat di Bobobox merupakan pengalaman belajar yang berharga		26
			3. Merangsang rasa ingin tahu dalam mempelajari hal-hal baru dalam hal teknologi		27
<i>Entertainment</i> (ENT)	Pengalaman hiburan memerlukan keterlibatan pasif individu, di mana penawaran melibatkan perhatian pelanggan dalam menyerap aspek hiburan yang menyenangkan (Gilmore & Pine, 2002) & (Huang et al., 2019)		1. Pengalaman mengingap yang menyenangkan	Interval	28
			2. Pengalaman mengingap yang sangat menghibur		29

VARIABEL/SUB VARIABEL	KONSEP TEORITIS	KONSEP EMPIRIS	INDIKATOR	SKALA	ITEM
<i>Escape</i> (ESC)	Pengalaman melepaskan diri dari rutinitas keseharian melibatkan perendaman total dalam suatu lingkungan yang berbeda dari lingkungan asal pelanggan (Gilmore & Pine, 2002) & (Huang et al., 2019)		1. Tamu merasa seperti melepaskan diri dari rutinitas harian selama menginap di Bobobox	Interval	30
			2. Tamu lupa tentang rutinitas hariannya selama menginap di Bobobox		31
			3. Tamu merasa berada di hotel yang tidak biasa ketika menginap di Bobobox		32
<i>Esthetics</i> (EST)	Pengalaman estetika melibatkan partisipasi pasif dimana pelanggan sangat tenggelam dalam lingkungan dengan keindahan yang memanjakan indra penglihatan (Gilmore & Pine, 2002) & (Huang et al., 2019)		1. Pengalaman menginap memberikan kesenangan pada indra tamu	Interval	33
			2. Pengaturan tiap layanan di Bobobox menarik		34
			3. Rancangan interior dan eksterior hotel yang sangat memanjakan mata		35
			4. Tamu merasakan keserasian antar elemen hotel		36

VARIABEL/SUB VARIABEL	KONSEP TEORITIS	KONSEP EMPIRIS	INDIKATOR	SKALA	ITEM
<i>Behavioral Intentions</i> (BI)	Kondisi dimana pelanggan memiliki niat atau sikap loyalitas merek, produk dan perusahaan dan secara sukarela untuk memberitahu orang lain tentang keunggulan mereka (Kotler et al., 2022)				
			1. Berkat teknologi yang terdapat di Bobobox, tamu ingin menginap kembali di Bobobox pada masa mendatang	Interval	37
			2. Tamu akan berbicara secara positif kepada orang lain tentang layanan menggunakan teknologi di Bobobox		38
			3. Tamu akan merekomendasikan untuk menginap di Bobobox kepada orang lain		39
			4. Tamu akan lebih cenderung memilih hotel dengan teknologi seperti Bobobox dalam pilihan untuk menginap		40

Sumber: Data Diolah, 2022

3.4 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan jenisnya, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan juga data primer. Data sekunder merupakan sumber yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data, misalnya melalui orang atau dokumen lain (Sugiyono, 2019), yang mana data sekunder dalam penelitian ini seperti data tingkat penggunaan internet di Indonesia. Sedangkan data primer adalah Sumber primer adalah sumber data yang memberikan informasi langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019). Adapun data-data primer yang digunakan dalam penelitian ini yang bertujuan untuk menjawab setiap pertanyaan dari rumusan masalah satu hingga rumusan masalah empat, yang mana semua pertanyaan tersebut dilakukan pencarian data dengan menyebar kuesioner kepada tamu di Bobobox Indonesia dalam tahun 2023.

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.5.1 Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek/objek yang menunjukkan ciri dan ciri tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti yang sedang dipelajari dan dari situ ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini tidak dapat memperoleh populasi berdasarkan jumlah tamu yang menginap di Bobobox selama tahun 2022, namun ketika populasi tidak diketahui, penentuan jumlah sampel bisa dilakukan dengan persamaan Lemeshow (Sujalu et al., 2021). Berikut adalah persamaan lemeshow:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \quad n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(1-0.5)}{0.05^2} \quad n = 385$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

z = Nilai Standart = 1.96

p = Maksimal Estimasi = 50% atau 0.5

d = alpha (0.05) atau *sampling error* = 5%

3.5.2 Sampel

Sampel adalah proses yang dilakukan dalam menyeleksi elemen-elemen dalam populasi dengan harapan hasil seleksi tersebut dapat merefleksikan seluruh karakteristik yang ada. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan alasan yang masuk akal dan dapat dijelaskan, antara lain karena tidak semua subjek yang diteliti dapat diamati dengan baik karena keterbatasan beberapa peneliti, seperti waktu, tenaga dan biaya, serta beberapa alasan, seperti efisiensi penelitian, akurasi penelitian, pengurangan dampak buruk, target penelitian dan penelitian populasi sulit atau bahkan tidak mungkin untuk populasi yang jumlahnya sangat besar dan sampel yang baik adalah sampel yang benar-benar dapat digunakan untuk menggambarkan karakteristik populasinya (Abdullah, 2015).

Karakteristik sampel yang baik terdapat dua syarat yang harus dipenuhi agar dapat dikatakan sampel yang baik, yakni sebagai berikut:

1. Representatif: Suatu sampel dianggap representatif apabila ciri-ciri sampel yang berkaitan dengan tujuan penelitian sama/hampir sama dengan ciri-ciri populasi.
2. Memadai: Sampel dianggap cukup jika ukuran sampel cukup untuk menjamin kestabilan karakteristiknya. Generalisasi yang diterapkan pada populasi adalah validitas kesimpulan (inferensi) sampel yang diterapkan pada populasi, yang terkait erat dengan kepercayaan pada keterwakilan sampel. Sampel yang representatif berarti karakteristik sampel sesuai dengan parameter populasi, atau dapat dikatakan bahwa sub kelompok populasi memiliki karakteristik yang mirip dengan populasi.

Pengambilan sampel adalah suatu bentuk untuk memastikan bahwa sampel yang diperoleh mewakili populasi. Pada dasarnya ini bisa dilakukan dengan menggunakan hukum probabilitas matematika. Sampel yang

representatif adalah keyakinan peneliti pada apa yang telah dilakukan, tetapi keterwakilan sampel biasanya dapat ditentukan:

- a) Homogenitas penduduk
- b) Jumlah sampel yang dipilih (besar).
- c) Jumlah karakteristik subjek yang akan dipilih
- d) Menentukan teknik sampling

Populasi sasaran penelitian terdiri dari individu yang sudah pernah menginap di Bobobox Indonesia dalam dua tahun terakhir, dan minimal usia adalah 17 tahun, serta pernah menginap di salah satu atau lebih produk Bobobox Indonesia seperti diantaranya Bobobox, Boboliving, dan Bobocabin. Seperti saran yang diberikan oleh (Huang et al., 2019), responden dalam penelitian ini dipilih dengan mengajukan pertanyaan saringan terkait pengalaman penggunaan aplikasi Bobobox, jika menjawab tidak pada pertanyaan pengalaman dalam menggunakan aplikasi ketika menginap di Bobobox, maka individu tersebut tidak masuk ke dalam kriteria responden, dan jawaban akan dibuang. Berdasarkan persamaan lemeshow penelitian ini memerlukan 385 sampel dan dibulatkan menjadi 400 sampel dan sampai kuesioner disebar, didapatkan 416 respon, dilakukan penyaringan lagi berdasarkan pertanyaan saringan didapatkan 400 sampel yang valid dan data inilah yang digunakan dalam penelitian ini.

3.5.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah elemen yang memuat uraian mengenai sampel, mencakup teknik penarikan sampel beserta alasannya dan besarnya sampel yang digunakan (Haryono, 2012). Pada penelitian yang dilakukan oleh banyak orang, teknik sampling beragam pilihannya, tergantung dari kebutuhan atas penelitian tersebut, salah satunya adalah yang digunakan di dalam penelitian ini yakni teknik *accidental sampling*. Dipilihnya teknik sampling *accidental sampling* digunakan dengan alasan bahwa teknik penentuan sampel

berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan berbagai macam cara yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk suatu penelitian, yang mendukung terjawabnya pertanyaan penelitian, dengan melakukan penyebaran angket, pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan kepada responden, yang sebelumnya sudah dirancang di dalam operasionalisasi variabel dan diuji terlebih dahulu sebelum disebar secara keseluruhan kepada 400 responden, dengan melakukan uji instrumen yang menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas angket terhadap 30 responden. Angket dibuat menggunakan bantuan G-Form, yang mana dibantu dengan media sosial, email dan juga pesan digital dalam penyebarannya.

3.7 Pengujian Instrumen

Seperti yang sudah dikatakan di atas, akan dilakukan pengujian instrumen setelah populasi dan sampel dapat ditentukan, dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas yang mana angket akan diuji terhadap 100 responden. Pengujian instrumen ini dilakukan dan dibantu oleh *software SPSS (Statistical Product for Service Solution)* versi 25 untuk menganalisanya.

3.7.1 Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas mengacu kepada seberapa baik data yang diperoleh dari instrumen penelitian (angket) mengukur apa yang hendak diukur (Abdullah, 2015). Seperti dalam penelitian ini yang akan mengukur mengenai *Technology Acceptance Model* dan setiap pertanyaan atau pernyataan dalam angket harus berhubungan dengan model penerimaan teknologi tamu di hotel. Tidak ada yang melampaui subjek, sehingga validitas survei harus diuji.

Pada penelitian, tujuan uji validitas dilakukan untuk menguji sejauh mana item-item kuesioner itu valid dan mana yang tidak. Untuk itu dicari korelasi setiap item dalam pertanyaan dari skor total pertanyaan terhadap skor jawaban responden dengan menggunakan skala pengukuran interval. Validitas penelitian ini diuji dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2019)

Keterangan:

- r = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor yang diperoleh subjek seluruh item
- Y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam distribusi Y
- n = Banyak responden

Kriteria uji alat yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan sebagai alat ukur yang baik pada taraf signifikansi 5% dengan kriteria sebagai berikut:

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r hitung lebih besar atau sama dengan rtabel ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$);
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r hitung lebih kecil dari rtabel ($r_{hitung} < r_{tabel}$)

Berdasarkan kriteria tersebut maka ditetapkan sejumlah butir pernyataan dan pertanyaan yang dibuat dalam sebuah instrumen penelitian yakni angket atau kuesioner. Pengujian validitas ini dibantu analisisnya menggunakan *software*

SPSS (*Statistical Product for Service Solution*). Pada bagian ini akan dilakukan pengujian terhadap butir pertanyaan dan pernyataan yang terkandung didalamnya variabel *Technology Acceptance Model*, *Experience* dan *Behavioral Intentions* yang didalamnya terdapat 40 pertanyaan. Hasil uji validitas tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Dimensi	Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keputusan
<i>Technology Acceptance Model</i>	<i>Perceived Usefulness</i>	1	0,644	0,361	Valid
		2	0,838	0,361	Valid
		3	0,645	0,361	Valid
		4	0,628	0,361	Valid
		5	0,421	0,361	Valid
		6	0,757	0,361	Valid
		7	0,747	0,361	Valid
	<i>Perceived Ease of Use</i>	8	0,571	0,361	Valid
		9	0,631	0,361	Valid
		10	0,395	0,361	Valid
		11	0,535	0,361	Valid
		12	0,586	0,361	Valid
		13	0,721	0,361	Valid
		14	0,758	0,361	Valid
	<i>Perceived Enjoyment</i>	15	0,858	0,361	Valid
		16	0,791	0,361	Valid
		17	0,784	0,361	Valid
	<i>Perceived Security</i>	18	0,709	0,361	Valid
		19	0,737	0,361	Valid
	<i>Perceived Innovation</i>	20	0,446	0,361	Valid
		21	0,412	0,361	Valid

Variabel	Dimensi	Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keputusan
Experience		22	0,605	0,361	Valid
		23	0,614	0,361	Valid
		24	0,726	0,361	Valid
	Education	25	0,561	0,361	Valid
		26	0,711	0,361	Valid
		27	0,403	0,361	Valid
	Entertainment	28	0,580	0,361	Valid
		29	0,733	0,361	Valid
	Escape	30	0,794	0,361	Valid
		31	0,590	0,361	Valid
		32	0,762	0,361	Valid
	Esthetics	33	0,663	0,361	Valid
		34	0,752	0,361	Valid
		35	0,759	0,361	Valid
		36	0,851	0,361	Valid
	Behavioral Intentions	Revisit	37	0,902	0,361
Say Positif		38	0,725	0,361	Valid
Recommend		39	0,614	0,361	Valid
Continue		40	0,432	0,361	Valid
Purchase					

Sumber: Data Diolah pada *Microsoft Excel*, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, pengujian instrumen dilakukan terhadap 100 responden, yang mana ingin melihat apakah instrumen penelitian ini, dari tiap butir pertanyaan dinyatakan valid. Dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan valid dan dapat dilanjutkan untuk menyebar kuesioner ke semua sampel yang diperlukan dalam penelitian ini.

3.7.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten ketika pengukuran digunakan berulang kali. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner hendaknya dibuat sedemikian rupa, sehingga jika diisi atau dijawab berulang kali oleh responden maka juga akan relatif konsisten, oleh karena itu reliabilitas kuesioner juga perlu diuji (Abdullah, 2015).

Hal ini berhubungan dengan gejala sosial yang tidak semantap gejala fisik, maka dalam mengukur gejala sosial harus selalu diperhitungkan unsur kesalahan pengukuran (measurement error). Dalam penelitian ilmu-ilmu sosial kesalahan pengukuran ini cukup besar, oleh karena itu untuk mengetahui hasil pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran ini perlu diperhitungkan. Hasil pengukuran gejala sosial merupakan kombinasi antara hasil pengukuran yang sesungguhnya (true score) dan penambahan kesalahan pengukuran (Abdullah, 2015).

Pengujian reliabilitas menggunakan keputusan nilai cronbach alpha yaitu sebesar 0,6. Adapun kriteria *cronbach alpha* > 0,6 maka dinyatakan reliabel dan nilai *cronbach alpha* ≤ 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel. Adapun rumus cronbach alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal berbentuk uraian.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Haryono, 2012)

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan atau butir soal
- σ_t^2 = Varian total
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir soal

Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Reliabilitas

K	Q = 40
Jumlah Varians Butir	44,743
Varians Total	778,800
r_{11}	0,99216

Sumber: Data Diolah *Microsoft Excel*, 2023

Berdasarkan data hasil uji reliabilitas instrumen penelitian di atas, didapatkan nilai r_{11} sebesar 0,992 yang mana melihat ketentuan *cronbach alpha* $> 0,6$ maka instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat dilanjutkan untuk menyebarkannya terhadap sampel secara keseluruhan.

3.8 Analisis Data

Analisis data adalah metode pengukuran, pengolahan, dan analisis data dalam rangka pengujian hipotesis. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan interpretasi yang berguna dan menguji hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian. Oleh karena itu, dilakukan teknik analisis data bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab permasalahan yang disajikan. Berikut adalah tahapan-tahapan yang perlu dilakukan dalam kegiatan menganalisis data seperti berikut ini:

1. Menyusun data

Kegiatan ini dilakukan untuk memeriksa kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

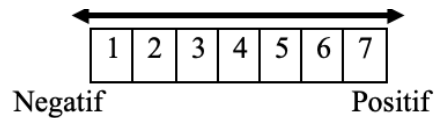
2. Tabulasi data

Peneliti melakukan tabulasi data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Memberi skor pada setiap item pertanyaan
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item pertanyaan
- c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

Penelitian ini akan meneliti mengenai analisis *Technology Acceptance Model* sebagai variabel independen terhadap *Behavioral Intentions* sebagai

variabel dependen, dan melalui *Experience* sebagai variabel moderator, menggunakan skala pengukuran semantic differential. Prosedur skala semantic diferensial dikembangkan oleh Osgood pada tahun 1950 dengan tujuan untuk menyusun sikap seperti emosi dan perasaan. Skala perbedaan Semantik (Semantic differential) membagi antar dua ujung yang paling ekstrim yang berlawanan dalam satu kontinum ke dalam beberapa bagian. Skala ini disusun dalam satu garis kontinum yang dimana jawaban “sangat positif” terletak di bagian sebelah kanan garis serta jawaban “sangat negatif” terletak di bagian sebelah kiri garis atau sebaliknya (Abdullah, 2015). Data yang diperoleh melalui pengukuran skala *semantic differential* adalah data interval dan biasanya skala ini digunakan untuk mengukur sikap seseorang. Berikut merupakan penggunaan skala *semantic differential*:



Gambar 3.1

Semantik Differential

Kalau kita perhatikan skala perbedaan semantik ini, dan membandingkan dengan skala pengukuran yang lain, maka kita dapat mengatakan skala perbedaan semantik ini merupakan skala pengukuran yang memberikan rentang penilaian yang paling lengkap, karena bisa menyediakan perbedaan nilai sampai dengan sembilan jenjang (1 sampai dengan 7) (Abdullah, 2015).

3.8.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif dapat digunakan dengan menggunakan analisis korelasi untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antar variabel dan melakukan perbandingan dengan cara membandingkan rata-rata sampel atau data populasi tanpa harus menguji tingkat signifikansinya. Berdasarkan penjelasan tersebut penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan variabel penelitian diantaranya:

1. Analisis deskriptif variabel X yaitu *Technology Acceptance Model*
2. Analisis deskriptif variabel Y yaitu *Experience*
3. Analisis deskriptif variabel Z yaitu *Behavioral Intentions*

Setelah data hasil penyebaran kuesioner sudah didapat, dilakukan analisis data deskriptif masing-masing dimensi di dalam sebuah variabel dan setelah itu dilakukan perhitungan data garis kontinum dengan menjabarkan tingkatannya dari sangat rendah menuju sangat tinggi. Untuk mengkategorisasikan hasil perhitungan maka digunakan kriteria penafsiran persentase yang diambil dari 0% sampai dengan 100%. Penafsiran pengolahan data berdasarkan batas-batas yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0%	Tidak Seorangpun
2	1% - 25%	Sebagian Kecil
3	26 - 49%	Hampir Setengahnya
4	50%	Setengahnya
5	51 - 75%	Sebagian Besar
6	76 - 99%	Hampir Seluruhnya
7	100%	Seluruhnya

Sumber: (Ali, 1985)

3.8.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif bertujuan untuk menguji hipotesis melalui uji statistik dan menitikberatkan pada pengungkapan perilaku variabel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan untuk menentukan korelasi dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur. Apabila prasyarat penggunaan teknik analisis jalur terpenuhi, maka data yang diperoleh sekurang-kurangnya berupa data interval. Analisis ini digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen *Technology Acceptance Model* terhadap variabel moderator *Experience* serta implikasinya pada variabel dependen *Behavioral Intentions*.

Berdasarkan penjelasan di atas, koefisien korelasi dengan uji-t digunakan untuk mengetahui apakah tingkat hubungan antara variabel-variabel tersebut signifikan atau tidak jika diuji secara parsial atau individual. Untuk menguji secara simultan apakah derajat hubungan antara variabel-variabel tersebut signifikan atau tidak secara simultan atau bersama-sama digunakan uji koefisien determinasi.

3.8.3 Uji Prasyarat Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal baik secara multivariat maupun univariat. Tujuan uji normalitas juga untuk menunjukkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain dengan kertas probabilitas normal, uji chi-square, uji Liliefors, teknik Kolmogorov-Smirnov dan SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni: jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal. Namun jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut dinyatakan tidak berdistribusi normal (Abdullah, 2015). Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni:

- a) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yakni adanya hubungan yang linier antar variabel. Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model analisis jalur (path analysis) ditemukan adanya korelasi antar variabel

bebas. Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Melihat nilai *tolerance*;
 - 1) Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ maka terjadi multikolinearitas
 - 2) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.
- b) Melihat VIF (*Variance Inflation Factor*)
 - 1) Jika nilai VIF $> 10,00$ maka terjadi multikolinearitas
 - 2) Jika nilai VIF $< 10,00$ maka tidak terjadi multikolinearitas

3. Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah uji kesamaan dua varians, apakah sebaran datanya homogen atau tidak, dilakukan dengan cara membandingkan dua varians. Jika dua atau lebih kumpulan data memiliki varians yang sama, uji homogenitas tidak perlu diulangi karena data sudah dianggap homogen. Uji homogenitas hanya dapat dilakukan jika kumpulan data terdistribusi secara normal (Abdullah, 2015). Berikut adalah dasar pengambilan keputusan dalam uji homogenitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka varian dari dua atau lebih kelompok data tersebut adalah sama.
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka varian dari dua atau lebih kelompok data tersebut adalah tidak sama.

3.8.4 Pengujian Analisis Jalur (Path Analysis)

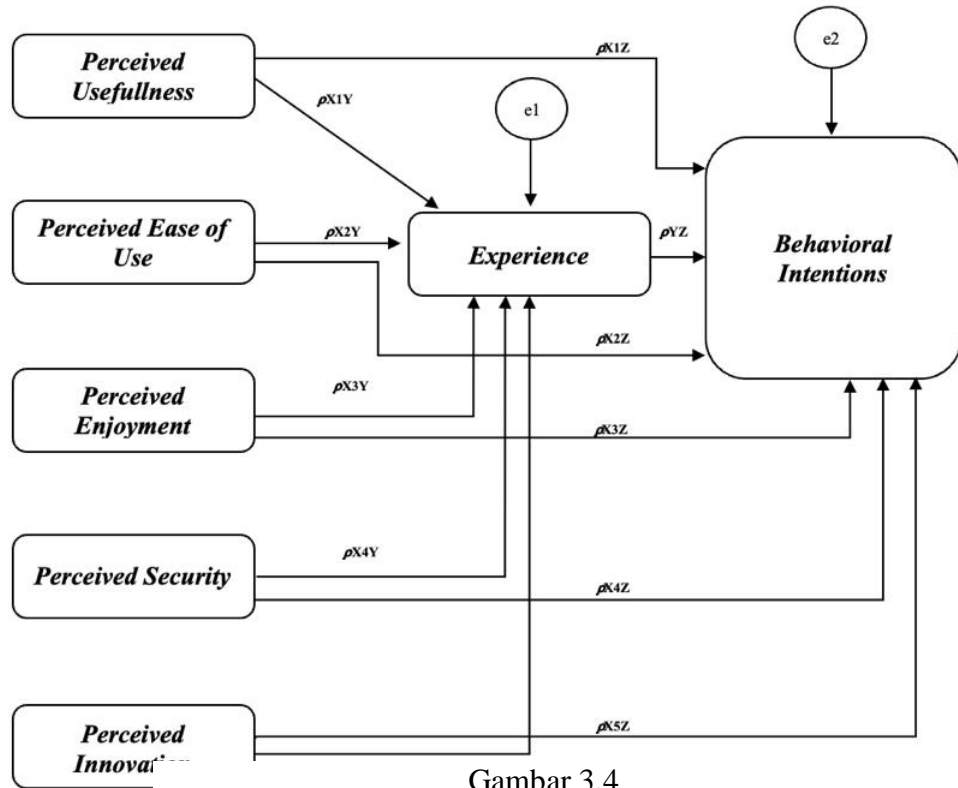
Pemilihan analisis jalur atau *path analysis* sebagai metode analisis data, karena analisis jalur menggunakan diagram jalur untuk merepresentasikan masalah dalam bentuk gambar dan menemukan persamaan struktural yang menyatakan hubungan antar variabel dalam diagram jalur. Diagram jalur yang disebutkan digunakan untuk menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen, efek ini tercermin dalam koefisien jalur yang disebut, dimana analisis jalur ini secara matematis

mengikuti model struktural (Abdullah, 2015). Jadi, sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, peneliti menilai analisis jalur cocok untuk mencari jawaban dari pertanyaan penelitian.

Selanjutnya, digunakannya analisis jalur dalam penelitian ini karena sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yang ingin melihat bagaimana pengaruh tidak langsung yang diberikan oleh variabel dependen terhadap variabel independen yang didorong oleh variabel moderasi. Serta, analisis jalur umumnya digunakan untuk menguji model teoritis dengan memeriksa hubungan antara banyak variabel, yang mana hal ini dapat membantu peneliti memahami mekanisme mendasar yang mendorong hubungan kompleks antar variabel. Dalam penelitian ini juga, bertujuan untuk melihat sejauh mana kekuatan dari pengaruh langsung dan tidak langsung, dan mana pengaruh yang lebih kuat. Secara keseluruhan, dipilihnya analisis jalur dalam penelitian ini, karena analisis jalur berguna dalam meneliti hubungan antara berbagai variabel dan memahami mekanisme yang mendasari hubungan tersebut (Abdullah, 2015).

Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat disebut koefisien jalur. Sebelum keputusan tentang kausalitas dibuat dalam analisis jalur, tingkat signifikansi dari setiap koefisien jalur yang dihitung terlebih

dahulu diuji. Untuk melihat hubungan antar variabel secara keseluruhan, hal ini digambarkan dalam diagram jalur sebagai berikut:



Gambar 3.4

Diagram Jalur Dengan Hubungan Antar Variabel

Keterangan:

- X₁ = Perceived Usefulness
- X₂ = Perceived Ease of Use
- X₃ = Perceived Enjoyment
- X₄ = Perceived Security
- X₅ = Perceived Innovation
- Y = Experience
- Z = Behavioral Intentions

ρ_{X_1Y} = Koefisien jalur *Perceived Usefulness* dengan *Experience*
 ρ_{X_2Y} = Koefisien jalur *Perceived Ease of Use* dengan *Experience*
 ρ_{X_3Y} = Koefisien jalur *Perceived Enjoyment* dengan *Experience*
 ρ_{X_4Y} = Koefisien jalur *Perceived Security* dengan *Experience*
 ρ_{X_5Y} = Koefisien jalur *Perceived Innovation* dengan *Experience*
 ρ_{X_1Z} = Koefisien jalur *Perceived Usefulness* dengan *Behavioral Intentions*
 ρ_{X_2Z} = Koefisien jalur *Perceived Ease of Use* dengan *Behavioral Intentions*
 ρ_{X_3Z} = Koefisien jalur *Perceived Enjoyment* dengan *Behavioral Intentions*
 ρ_{X_4Z} = Koefisien jalur *Perceived Security* dengan *Behavioral Intentions*
 ρ_{X_5Z} = Koefisien jalur *Perceived Innovation* dengan *Behavioral Intentions*
 ρ_{YZ} = Koefisien jalur *Experience* dengan *Behavioral Intentions*

e_1 = Epsilon, yakni menunjukkan variabel atau faktor residual yang menjelaskan pengaruh variabel lain yang telah teridentifikasi oleh teori, tetapi tidak diteliti atau variabel lainnya yang belum teridentifikasi oleh teori, atau muncul sebagai akibat dari kekeliruan pengukuran variabel *Experience* (Hamid et al., 2019).

e_2 = Epsilon *Behavioral Intentions*

Berdasarkan gambar 3.2, ditunjukkan bahwa pengaruh *Technology Acceptance Model* yang terdiri dari *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Enjoyment*, *Perceived Security*, *Perceived Innovation* terhadap *Experience* serta implikasinya terhadap *Behavioral Intentions*. Analisis data menggunakan *path analysis* dengan bantuan SPSS 25 yang dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Riduwan & Sunarto, 2014).

1. Menghitung hipotesis dan persamaan struktural
2. Menghitung koefisien jalur
 - a) Menggambarkan diagram jalur secara lengkap
 - b) Menghitung koefisien korelasi dengan menggunakan SPSS
3. Menghitung koefisien jalur secara parsial

Hipotesis yang diuji dirumuskan menjadi hipotesis statistik seperti berikut:

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_a: \rho \neq 0$$

Pengambilan keputusannya:

- a) Jika nilai probabilitas $0,05 > sig$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.
 - b) Jika nilai probabilitas $0,05 < sig$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.
4. Memaknai hasil analisis jalur (path analysis).
- a) Besarnya kontribusi variabel X1, X2, X3, X4, X5 yang secara langsung mempengaruhi variabel Y.
 - b) Besarnya kontribusi variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y yang secara langsung mempengaruhi variabel Z.

Berdasarkan penjelasan di atas, selanjutnya yang dapat dilakukan adalah dengan menganalisis besar atau kecilnya kontribusi antar variabel dapat dilihat nilai interpretasi dalam tabel di bawah berikut ini:

Tabel 3. 5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi

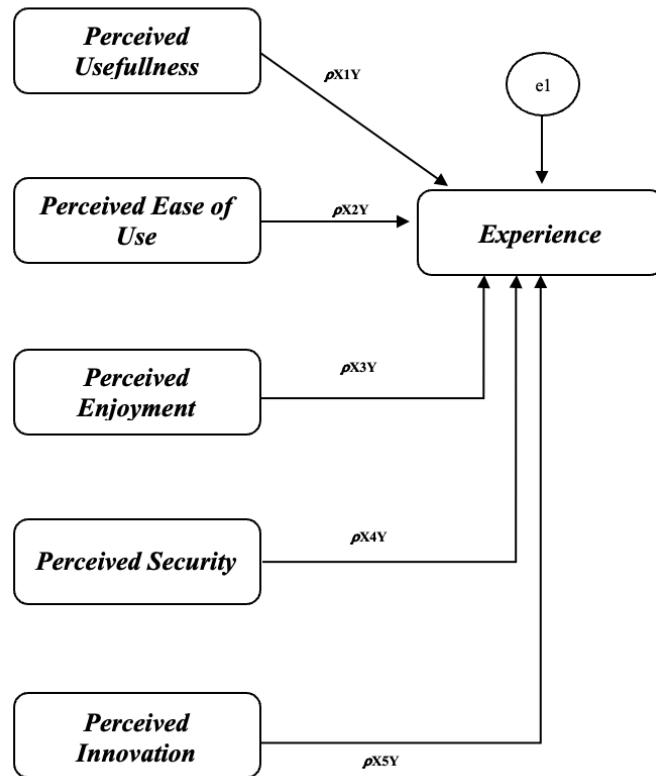
Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.020 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.00	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2019)

3.8.1.1 Penentuan Sub Struktur

1. Sub Struktur 1

Terdapat pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Enjoyment*, *Perceived Security*, *Perceived Innovation* terhadap *Experience*. Pengujian sub struktur 1 dilakukan dengan langkah-langkah seperti di bawah ini:



Gambar 3.7

Diagram Jalur Sub Struktur 1

a) Uji Sub Struktur 1

Persamaannya adalah: $Y = \rho_{YX_1} + \rho_{YX_2} + \rho_{YX_3} + \rho_{YX_4} + \rho_{YX_5} + \rho_{Y e_1}$

b) Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) Sub Struktur 1

1) Hipotesis 1

Terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Experience*

2) Hipotesis 2

Terdapat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Experience*

3) **Hipotesis 3**

Terdapat pengaruh *Perceived Enjoyment* terhadap *Experience*

4) **Hipotesis 4**

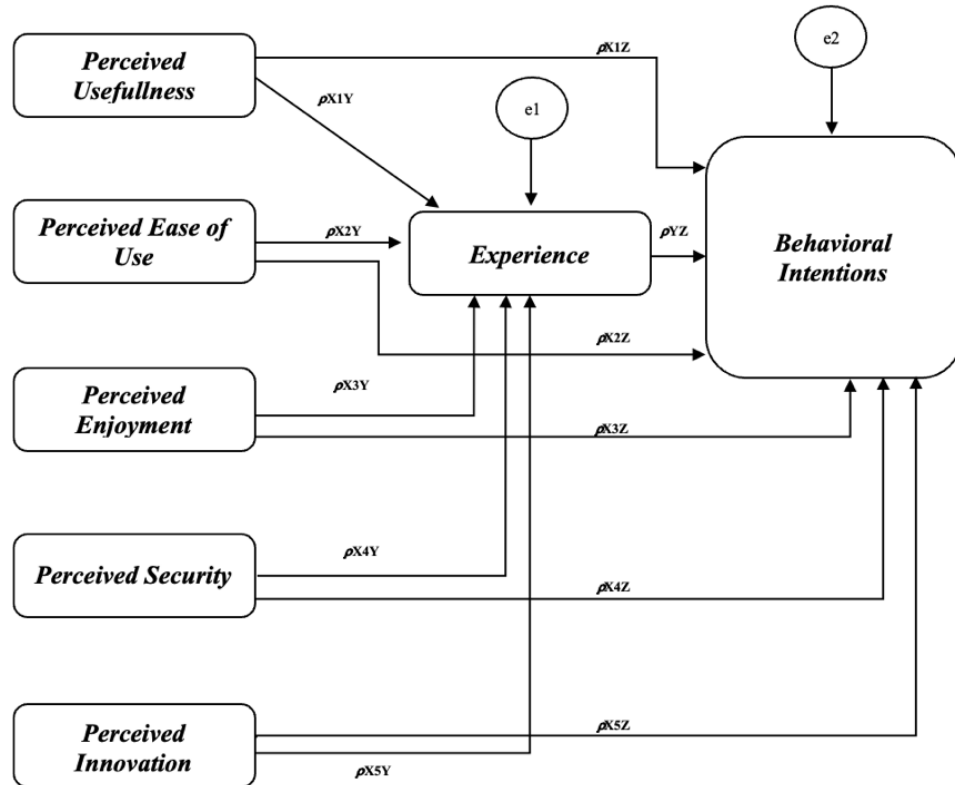
Terdapat pengaruh *Perceived Security* terhadap *Experience*

5) **Hipotesis 5**

Terdapat pengaruh *Perceived Innovation* terhadap *Experience*

2. **Sub Struktur 2**

Terdapat pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Enjoyment*, *Perceived Security*, *Perceived Innovation* terhadap *Experience* dan implikasinya terhadap *Behavioral Intentions*. Pengujian sub struktur 2 dilakukan dengan langkah-langkah seperti di bawah ini:



Gambar 3. 10

Diagram Jalur Sub Struktur 2

a) Uji Sub Struktur 2

Persamaannya adalah: $Z = \rho_{ZX_1} + \rho_{ZX_2} + \rho_{ZX_3} + \rho_{ZX_4} + \rho_{ZX_5} + \rho_{ZY} + \rho_{Ze_2}$

b) Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) Sub Struktur 2

1) Hipotesis 6

Terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intentions*

2) Hipotesis 7

Terdapat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intentions*

3) Hipotesis 8

Terdapat pengaruh *Perceived Enjoyment* terhadap *Behavioral Intentions*

4) Hipotesis 9

Terdapat pengaruh *Perceived Security* terhadap *Behavioral Intentions*.

5) Hipotesis 10

Terdapat pengaruh *Perceived Innovation* terhadap *Behavioral Intentions*.

6) Hipotesis 11

Terdapat pengaruh *Experience* terhadap *Behavioral Intentions*.