

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian saat ini disebut dengan penelitian kuantitatif karena proses penelitian ditujukan untuk membuktikan atau mendukung teori yang ada berdasarkan angka-angka yang diuji secara statistik. Penelitian kuantitatif ini melibatkan pengukuran variabel dan pengujian hubungan antar variabel untuk menemukan pola, hubungan dan hubungan sebab akibat (Leavy, 2017). Berdasarkan tujuannya, maka penelitian ini disebut sebagai penelitian ilmiah (*scientific research*). Penelitian ilmiah dilakukan pembentukan tujuan lalu berlanjut kepada penemuan solusi pada rumusan masalah yang ditetapkan (Sekaran and Bougie, 2016). Berdasarkan dari sumber data yang digunakan, maka penelitian ini disebut sebagai penelitian survey. Penelitian survey dapat dilakukan dengan kuesioner yang dapat disusun dalam beberapa cara (Leavy, 2017).

#### **3.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Pada sub bab ini akan dijelaskan tentang batasan-batasan yang telah diberikan oleh peneliti. Ruang lingkup untuk penelitian ini adalah antara lain sebagai berikut :

1. Responden adalah nasabah yang belum menggunakan fasilitas *Mobile banking* Bank Mandiri.
2. Penelitian ini hanya ruang lingkup difokuskan pada antara variabel Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Pengaruh Sosial,

Persepsi Resiko, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Penggunaan dengan Peran Mediasi Niat Menggunakan.

### 3.3 Identifikasi Variabel

Penelitian berdasarkan pada teori dan hipotesis yang telah dikemukakan. Penelitian yaitu suatu kegiatan untuk menguji hipotesis, yang mana tujuan dari menguji ini adalah untuk mengetahui ada dan tidaknya kecocokan antara teori dengan fakta empiris. Pada dasarnya, variabel penelitian merupakan apapun yang berbentuk segala sesuatu yang telah ditetapkan oleh peneliti sehingga dapat dipelajari agar untuk mendapatkan informasi tentang hal tersebut dan juga dapat dimengerti kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka variabel dari penelitian ini adalah:

#### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat (Sugiyono, 2017:96). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- a. Persepsi Manfaat (PM)
- b. Persepsi Kemudahan (PKM)
- c. Persepsi Kepercayaan (PKC)
- d. Pengaruh Sosial (PS)
- e. Persepsi Resiko (PR)
- f. Persepsi Keamanan (PK)

## 2. Variabel Intervening (Mediasi)

Variabel intervening adalah faktor-faktor yang secara teoritis mempengaruhi fenomena yang diteliti tetapi tidak dapat diukur dan dimanipulasi (Sugiyono, 2017:98). Variabel intervening atau variabel mediasi pada penelitian ini adalah :

a. Niat Menggunakan (NM)

## 3. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:97). Variabel terikat penelitian ini adalah:

a. Penggunaan (P)

### 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Agar penelitian ini tetap berjalan sesuai dengan tujuan dan tidak menyimpang, maka perlu dijabarkan definisi operasional dari variabel beserta cara pengukurannya.

#### 3.4.1 Definisi operasional variabel

Berdasarkan penelitian beberapa konsep penting yang akan dijelaskan mengenai definisi secara operasional dari masing-masing variabel sebagai berikut:

##### 1. Persepsi Manfaat

Persepsi manfaat adalah pendapat responden mengenai tingkat manfaat yang dirasakannya dari penggunaan *Mobile banking*. Pengukuran mengenai Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) telah banyak diungkapkan para peneliti di dunia dan pada penelitian ini skala pengukuran disadur dari penelitian yang telah dilakukan oleh Hasan *and* Wood (2020:12), yaitu :

- a. Meningkatkan kinerja dalam bekerja
- b. Meningkatkan produktivitas dalam bekerja
- c. Meningkatkan efektivitas pekerjaan
- d. Penuh manfaat dalam pekerjaan

## 2. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan adalah pendapat responden mengenai tingkat kemudahan yang diperolehnya bilamana menggunakan aplikasi *Mobile banking*. Pengukuran Persepsi Kemudahan pada penelitian ini skala pengukuran ini disadur dari penelitian yang dilakukan oleh Hasan *and* Wood (2020:12), yaitu:

- a. Alat mudah digunakan
- b. Alat jelas serta mudah dimengerti
- c. Alat mudah digunakan bertransaksi
- d. Pengguna mudah menjadi ahli menggunakan alat
- e. Secara keseluruhan alat mudah digunakan

## 3. Persepsi Kepercayaan

Persepsi Kepercayaan adalah pendapat responden mengenai tingkat rasa percaya yang dimilikinya berkaitan dengan aplikasi *Mobile banking*. Pengukuran Kepercayaan mengadopsi skala pengukuran telah digunakan pada penelitian Hassan *and* Wood (2020:13), yaitu :

- a. Peralatan dapat dipercaya
- b. Peralatan memperdulikan minat konsumen
- c. Peralatan yang disediakan aman
- d. Peralatan menjaga kerahasiaan data pengguna

#### 4. Pengaruh Sosial

Pengaruh Sosial adalah pendapat responden mengenai tingkat dorongan, pengaruh ataupun saran dari orang-orang di sekitarnya yang membuatnya berniat menggunakan aplikasi *Mobile banking*. Pengaruh Sosial dalam penelitian ini mengadopsi skala pengukuran yang telah digunakan pada penelitian Farah *et al.* (2020:1398) sebagai berikut :

- a. Pengaruh dari orang yang dianggap penting
- b. Pengaruh dari orang yang akrab
- c. Pengaruh dari orang yang berpengaruh
- d. Pengaruh dari orang di sekitar

#### 5. Persepsi Resiko

Persepsi Risiko adalah pendapat responden mengenai tingkat risiko yang menyertai penggunaan aplikasi *Mobile banking*. Pengukuran Persepsi Risiko pada penelitian ini mengadopsi skala pengukuran yang telah digunakan pada penelitian Hassan *and* Wood, 2020:13), yaitu :

- a. Risiko pencurian
- b. Risiko tingkat privasi
- c. Risiko Keuangan
- d. Risiko informasi pribadi
- e. Risiko salah memilih

#### 6. Persepsi Keamanan

Persepsi Keamanan adalah pendapat responden mengenai tingkat keamanan dari berbagai segi yang menyangkut aplikasi *Mobile banking*. Pengukuran

Persepsi Keamanan dalam penelitian ini mengadopsi skala pengukuran yang telah digunakan pada penelitian Anouse *and* Alamro (2019:111) sebagai berikut :

- a. Keamanan mengirim informasi penting
- b. Saluran peralatan aman untuk mengirim informasi penting
- c. Aman secara total mengenai informasi penting
- d. secara keseluruhan, peralatan adalah tempat aman untuk mengirimkan informasi penting.

#### 7. Niat Menggunakan

Niat Menggunakan adalah pendapat responden mengenai tingkat keinginan menggunakan aplikasi *Mobile banking* di waktu mendatang dan pada aktivitas sehari-harinya. Pengukuran variabel Niat Menggunakan pada penelitian saat ini diadopsi dari skala pengukuran yang telah digunakan pada penelitian Hasan and Wood, 2020:13), yaitu :

- a. Niat menggunakan di masa mendatang.
- b. Niat mencoba di kehidupan sehari-hari
- c. Berencana menggunakan
- d. Ingin mengelola akun bank

#### 8. Penggunaan

Penggunaan adalah pendapat responden mengenai tingkat penggunaan dan kecenderungan meningkatkan penggunaan aplikasi *Mobile banking*. Pengukuran variabel Penggunaan pada penelitian saat ini disadur dari skala

pengukuran yang telah digunakan pada penelitian Anouze and Alamro (2019), yaitu :

- a. Frekuensi penggunaan *Mobile banking*
- b. *Mobile banking* sebagai cara utama menikmati layanan perbankan.
- c. Lebih sering menggunakan *Mobile banking* dibandingkan cara biasa.

### 3.4.2 Pengukuran variabel

Pengukuran variabel yang digunakan adalah dengan menggunakan skala Likert (*Likert Scale*) yaitu skala yang biasa digunakan pada penelitian bidang sosial dan biasanya digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi seseorang, sikap tentang sesuatu objek atau fenomena tertentu. Skala Likert yang digunakan untuk mengukur layanan *Mobile banking* diukur dengan pengaturan rentang lima skala yang merentang antara skor satu sampai dengan skor lima. Skala ini kemudian dibuatkan rentang interval kelas dan kategori penilaian variabel dapat dirangkum sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Pengukuran Skala Kuesioner**

Interval	Kategori	Kode	Bobot Nilai	Makna Deskriptif
$1,00 \leq a < 1,80$	Sangat Tidak Setuju	STS	1	Sangat Rendah
$1,80 \leq a < 2,60$	Tidak Setuju	TS	2	Rendah
$2,60 \leq a < 3,40$	Ragu-ragu	RR	3	Sedang
$3,40 \leq a < 4,20$	Setuju	S	4	Tinggi
$4,20 \leq a \leq 5,00$	Sangat Setuju	SS	5	Sangat Tinggi

Sumber: Solimun dkk. (2017:165)

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuesioner. Kuesioner disusun sebagai dasar panduan wawancara untuk melakukan panggilan mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile banking* Dengan Peran Mediasi Niat Menggunakan Pada Bank Mandiri Di Surabaya.



**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian**

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan Asli	Pernyataan Kuesioner	Sumber
1.	Persepsi Manfaat (PM)	<p>PM<sub>1</sub> Meningkatkan kinerja dalam bekerja</p> <p>PM<sub>2</sub> Meningkatkan produktivitas dalam bekerja</p> <p>PM<sub>3</sub> Meningkatkan efektivitas pekerjaan</p> <p>PM<sub>4</sub> Penuh manfaat dalam pekerjaan</p>	<p><i>I think that managing my banking activities is/would be more effective using mobile banking.</i></p> <p><i>I think that using mobile banking improves/would improve my performance in doing banking transactions.</i></p> <p><i>I think that using mobile banking helps/could help me manage my banking activities more quickly.</i></p> <p><i>Overall, I think that mobile banking services are/would be very useful.</i></p>	<p>Aktivitas perbankan saya akan lebih efektif bila menggunakan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i>.</p> <p>Aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> akan meningkatkan kinerja aktivitas perbankan saya.</p> <p>Menggunakan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> akan mempercepat pengelolaan perbankan saya.</p> <p>Menurut saya, secara keseluruhan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> sangat berguna.</p>	Hasan and Wood (2020:12)
2.	Persepsi Kemudahan (PKM)	<p>PKM<sub>1</sub> Alat mudah digunakan</p> <p>PKM<sub>2</sub> Alat jelas dan mudah dimengerti</p> <p>PKM<sub>3</sub> Alat mudah digunakan bertransaksi</p> <p>PKM<sub>4</sub> Pengguna mudah menjadi ahli menggunakan alat</p> <p>PKM<sub>5</sub> Secara keseluruhan alat mudah digunakan</p>	<p><i>Learning to use mobile banking is/would be easy for me.</i></p> <p><i>I think that interactions with mobile banking applications are/would be clear and understandable.</i></p> <p><i>It is/would be easy for me to use mobile banking applications to perform banking transactions.</i></p> <p><i>It is/would be simple and easy for me to become skillful at using mobile banking.</i></p> <p><i>Overall, I think that mobile banking services are/would be easy to use.</i></p>	<p>Saya akan mudah mempelajari aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i>.</p> <p>Menurut saya, aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> terasa jelas dan mudah dimengerti.</p> <p>Aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> memudahkan saya melakukan transaksi perbankan.</p> <p>Saya akan mudah menjadi ahli dalam menggunakan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i>.</p> <p>Saya merasa bahwa secara keseluruhan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> mudah untuk digunakan.</p>	Hasan and Wood (2020:12)

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan Asli	Pernyataan Kuesioner	Sumber
3.	Persepsi Kepercayaan	<p>PKC<sub>1</sub> Peralatan dapat dipercaya</p> <p>PKC<sub>2</sub> Peralatan mempedulikan kepentingan konsumen</p> <p>PKC<sub>3</sub> Peralatan yang disediakan aman</p> <p>PKC<sub>4</sub> Peralatan tidak membocorkan rahasia pengguna</p>	<p><i>I think that mobile banking is trustworthy.</i></p> <p><i>I think that mobile banking sites take care of users' interests.</i></p> <p><i>I trust my bank to provide secure mobile banking.</i></p> <p><i>I think that mobile banking sites do not disclose my personal information.</i></p>	<p>Saya berpendapat bahwa aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> dapat dipercaya.</p> <p>Penyedia aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> peduli dengan kepentingan para nasabah.</p> <p>Saya mempercayai Bank Mandiri akan menyediakan aplikasi yang aman bagi nasabah.</p> <p>Saya percaya bahwa pihak penyedia aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> tidak menyebabkan informasi pribadi nasabah menjadi bocor.</p>	Hassan and Wood (2020:13)
4.	Pengaruh Sosial	<p>PS<sub>1</sub> Pengaruh dari orang yang dianggap penting</p> <p>PS<sub>2</sub> Pengaruh orang yang akrab</p> <p>PS<sub>3</sub> Pengaruh orang yang berpengaruh</p> <p>PS<sub>4</sub> Pengaruh dari orang di sekitar</p>	<p><i>People who are important to me think that I should use mobile banking</i></p> <p><i>People who are familiar with me think that I should use mobile banking</i></p> <p><i>People who influence my behavior think that I should use mobile banking</i></p> <p><i>Most people surrounding with me use mobile banking</i></p>	<p>Ada saran dari orang-orang yang penting bagi saya untuk menggunakan Mandiri <i>mobile banking</i>.</p> <p>Ada pendapat dari orang-orang yang akrab agar menggunakan Mandiri <i>mobile banking</i>.</p> <p>Orang-orang menyarankan saya untuk menggunakan <i>mobile banking</i>.</p> <p>Banyak orang di sekeliling saya yang telah menggunakan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i>.</p>	Farah et al. (2020:1398)
5.	Persepsi Resiko	<p>PR<sub>1</sub> Risiko pencurian</p> <p>PR<sub>2</sub> Risiko tingkat privasi</p> <p>PR<sub>3</sub> Risiko Keuangan</p>	<p><i>I feel that using mobile banking services could subject my banking account to potential fraud.</i></p> <p><i>I feel that using mobile banking could put the privacy of my information at risk.</i></p> <p><i>I feel that using mobile banking services could subject my banking</i></p>	<p>Menurut saya penggunaan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> dapat digunakan untuk penipuan.</p> <p>Aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> dapat saja menyebabkan risiko pada kebocoran data pribadi.</p> <p>Penggunaan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> dapat menyebabkan risiko kerugian finansial.</p>	Hassan and Wood, 2020:13)

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan Asli	Pernyataan Kuesioner	Sumber
			<i>account to financial risk.</i>		
		PR <sub>4</sub> Risiko informasi pribadi	<i>I feel that my private information could be hacked when using mobile banking.</i>	Menurut saya, aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> berisiko data pribadi saya dibajak.	
		PR <sub>5</sub> Risiko salah memilih	<i>I feel that conducting my banking activities through mobile banking applications could be a risky choice.</i>	Saya merasa bahwa melakukan aktivitas menggunakan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> adalah pilihan berisiko.	
6.	Persepsi Keamanan	PK <sub>1</sub> Keamanan mengirim informasi penting PK <sub>2</sub> Saluran peralatan aman untuk mengirim informasi penting PK <sub>3</sub> Aman secara total mengenai informasi penting PK <sub>4</sub> aplikasi adalah tempat aman untuk mengirimkan informasi penting	<i>I would feel secure sending sensitive information across the internet banking</i> <i>The internet banking is a secure means through which to send sensitive information</i> <i>I would feel totally safe providing sensitive information about myself over the internet banking</i> <i>Overall, the internet banking is a safe place to transmit sensitive information</i>	Saya merasa aman mengirimkan informasi melalui aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> . Aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> adalah saluran yang aman untuk mengirimkan data-data sensitif. Saya akan benar-benar merasa aman menyediakan informasi rahasia pribadi melalui aplikasi aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> . Secara keseluruhan, aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> memang aman menjadi sarana pengiriman informasi.	Anouse and Alamro (2019:111)
7.	Niat Menggunakan	NM <sub>1</sub> Niat menggunakan di masa mendatang. NM <sub>2</sub> Niat mencoba di kehidupan sehari-hari NM <sub>3</sub> Berencana menggunakan NM <sub>4</sub> Ingin mengelola akun bank	<i>I intend to use mobile banking in the future.</i> <i>I will always try to use mobile banking in my daily life.</i> <i>I plan to use mobile banking more frequently in the future.</i> <i>I want to manage my bank accounts using mobile banking.</i>	Saya berniat menggunakan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> di kemudian hari. Saya berniat mencoba aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> dalam aktivitas sehari-hari. Saya berencana menggunakan aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> lebih sering lagi. Saya ingin mengelola rekening bank saya melalui aplikasi Mandiri <i>mobile banking</i> .	Hasan and Wood, 2020:13)

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan Asli	Pernyataan Kuesioner	Sumber
8.	Penggunaan	<p>P<sub>1</sub> Frekuensi penggunaan <i>mobile banking</i></p> <p>P<sub>2</sub> <i>Mobile banking</i> sebagai cara utama menikmati layanan perbankan.</p> <p>P<sub>3</sub> Lebih sering menggunakan <i>mobile banking</i> dibandingkan cara biasa</p>	<p><i>I use internet banking often</i></p> <p><i>I use internet banking as main way of using banking services</i></p> <p><i>I use internet banking more frequently than classic banking</i></p>	<p>Saya sering menggunakan aplikasi Mandiri <i>Mobile banking</i>.</p> <p>Saya mengutamakan penggunaan aplikasi Mandiri <i>Mobile banking</i> sebagai cara utama dalam aktivitas perbankan.</p> <p>Saya akan lebih sering menggunakan aplikasi Mandiri <i>Mobile banking</i> lebih sering daripada perbankan biasanya.</p>	Anouse and Alamro (2019:111)

Sumber : Hasan and Wood (2020); Farah *et al.* (2020:1398); Anouse and Alamro (2019); diolah

### **3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Sub bab ini menjelaskan tentang populasi penelitian, sampel penelitian, dan teknik pengambilan sampel beserta alasannya serta mengidentifikasi anggota sampel.

#### **3.6.1 Populasi**

Populasi didefinisikan sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena (Morissan, 2014:109). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:80). Populasi adalah generasi dari suatu wilayah yang terdiri dari subjek maupun obhjek yang memiliki karakteristik dan bisa diambil keputusannya sebagai kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *Mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya.

#### **3.6.2 Sampel**

Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Sampel juga bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:81). Sampel dalam penelitian ini yaitu meliputi nasabah pengguna *Mobile banking* di Bank Mandiri wilayah Surabaya dan telah memenuhi kriteria antara lain:

1. Memiliki rekening dan terdaftar sebagai pengguna *Mobile banking* Bank Mandiri.
2. Telah menggunakan layanan *Mobile banking* setidaknya selama 6 bulan
3. Menggunakan layanan *Mobile banking* setidaknya 3 kali dalam sebulan.

4. Usia responden minimal 19 tahun
5. Wilayah pengambilan Sampel adalah di Surabaya.

### **3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling *Non Probability Sampling*, dimana bentuk sampling adalah hanya memberikan satu kali kesempatan atau tidak sama bagi setiap anggota populasi unsur yang kemudian dijadikan sampel (Sugiyono, 2017). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan syarat dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan teknis analisis *multivariate* sehingga dalam penelitian ini akan menetapkan jumlah sampel sesuai dengan pendapat Ferdinand (2013:173) yang menyatakan bahwa jumlah sampel penelitian *Multivariate* (termasuk yang menggunakan analisis regresi) besarnya sampel yang ditentukan sebesar 25 kali variabel independen. Dengan kata lain, maka pada penelitian ini ditetapkan sebanyak  $25 \times 6$  (variabel bebas) yaitu sampel sebanyak 150 orang. Kemudian hasil dari perhitungan tersebut ditambahkan dengan sampel kecil yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 responden. Oleh karena itu, jumlah keseluruhan sampel pada penelitian ini adalah 180 orang.

### **3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data**

Data dan metode pengumpulan data ini menjelaskan tentang identifikasi data yang akan dikumpulkan dan disebutkan jenis datanya, serta dijelaskan juga metode yang digunakan dalam pengumpulan data.

### 3.7.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam data primer. data primer adalah data yang secara langsung diambil dari observasi langsung dengan tujuan suatu masalah dapat diselesaikan melalui riset penelitian dengan data kuesioner (Sugiyono, 2017). Data primer adalah data yang didapatkan dari responden yang mana obyeknya diberikan kuesioner yang kemudian disebarakan untuk para responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini termasuk data primer, yaitu data yang didapatkan dari responden yang mana obyeknya diberikan kuesioner yang kemudian disebarakan untuk para responden. Data primer dalam penelitian ini berisi item pertanyaan dari setiap variabel yang telah ditentukan.

### 3.7.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner di lapangan, yaitu dengan menggunakan menyebarkan *kuisoner* kepada nasabah bank mandiri di surabaya. Responden diminta untuk memberikan tanggapan dari pernyataan yang ada pada kuesioner (Sugiyono, 2017). Responden yang sudah bersedia memberikan tanggapan dan memenuhi persyaratan mengenai penetapan sampel (*Purposive Sampling*), kemudian akan diajukan *kuisoner* secara *offline*. Bilamana dirinci, maka langkah-langkah mengumpulkan kuesioner kepada responden yaitu :

1. Meminta kesediaan untuk menjadi responden.
2. Mengkonfirmasi syarat-syarat pada responden
3. Meminta responden untuk mengisi kuesioner tersebut.
4. Meminta responden untuk mengembalikan kuesioner yang telah diisi.

### **3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Uji validitas penelitian bertujuan untuk menjelaskan cara menguji, menganalisis, dan menyimpulkan valid atau tidaknya suatu alat ukur. Reliabilitas instrument penelitian akan menjelaskan mengenai cara menguji, menganalisis, dan menyimpulkan reliabilitas suatu alat ukur.

#### **3.8.1 Uji Validitas**

Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner akan valid jika mampu mengukur apa yang hendak diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan mengukur *Convergent Validity* yaitu dengan suatu model pengukuran dengan refleksif indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara *Item Score* dengan *Construct Score* yang dihitung dengan PLS. Pengujian ini dinyatakan valid jika *Loading Factor* yang dihasilkan didukung oleh P-value  $>0,5$  ( Imam dan Hengky, 2015:38).

#### **3.8.2 Uji Reliabilitas**

Selain sebuah kuesioner harus dikatakan valid, kuesioner juga harus dinyatakan reliabel. Reliabilitas menunjukkan konsisten dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas dapat juga digunakan untuk mengukur hasil responden dan juga merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Yang menjadi ukuran reliabilitas adalah koefisien *Composite Reliability*, dan kuesioner dikatakan reliabel bilamana koefisien *Composite Reliability*  $> 0,7$  (Imam dan Hengky, 2015:41).

### **3.9 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data bertujuan untuk menjelaskan secara rinci tentang tahap-tahap yang akan dilakukan dalam menganalisa data, cara menguji hipotesis, kerincian penerimaan dan penolakan hipotesis serta cara mengambil kesimpulan.

Dalam penelitian ini akan digunakan dua analisis yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik, di halaman selanjutnya yaitu sebagai berikut:

#### **3.9.1 Analisis Deskriptif**

Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran hasil penelitian di lapangan terutama yang berkaitan dengan responden penelitian. Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Hasil analisisnya yaitu apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak, apabila hipotesis diterima, bila diterima berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### **3.9.2 Analisis Statistik**

Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini analisis data statistik inferensial diukur dengan menggunakan software SmartPLS mulai

dari pengukuran model (outer model), struktur model (inner model) dan pengujian hipotesis (Imam dan Hengky, 2015).

Menurut Imam dan Hengky (2015), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. PLS merupakan metode analisis yang powerfull, tidak harus memenuhi persyaratan asumsi normalitas data dan ukuran sampel tidak harus besar. PLS selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk mengembangkan hubungan yang belum ada landasan teorinya atau untuk pengujian proposisi. Langkah-langkah pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Evaluasi Measurement Model

Pengukuran model / *measurement model* (*outer model*), menguji validitas dan reliabilitas variabel dari masing-masing indikator. Tujuan uji pengukuran ini adalah untuk memastikan bahwa pengukuran yang digunakan layak untuk dijadikan model pengukuran (valid dan reliabel). Pengukuran model ini dapat dilihat dari beberapa indikator (indikator reflektif / formatif), antara lain:

##### a. Uji indikator

Kriteria uji indikator reflektif:

- (1) *Convergent validity* atau validitas konvergen, adalah model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* / *component score* dengan *construct score*. Ukuran reflektif individual harus  $>0,70$ . Tetapi untuk penelitian tahap awal

nilai pengukuran *loading* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup (Hengky dan Imam, 2015:37).

(2) *Discriminant validity*, adalah membandingkan nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk dengan membandingkan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Nilai akar kuadrat AVE harus > nilai korelasi antar variabel laten. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai.

(3) *Composite reliability*, untuk mengukur *internal konsistensi* dan nilai *composite reliability* harus > 0,7 agar dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi (Hengky dan Imam, 2015:41).

(4) *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas diperkuat dengan *Cronbach Alpha*. Nilai diharapkan > 0,7 untuk semua konstruk (Hengky dan Imam, 2015:41).

b. Uji Internal Consistency

Pengujian ini dilakukan untuk menguji reliabilitas sekumpulan indikator dalam mengukur variabel yang diukurnya. Nilai yang dilihat adalah nilai *Composite Reliability* dan Cronbach's alpha yang diperoleh dari hasil estimasi SmartPLS. Nilai yang dikomendasikan adalah > 0,60.

c. Uji Individual Item Reliability

Pengujian ini dilakukan untuk melihat indikator mana yang baik digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dengan kata lain untuk melihat reliabilitas dari setiap indikator. Nilai *Factor Loading* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator tersebut memang menjelaskan

variabel yang diukurnya. Indikator yang memiliki nilai factor loading antara 0.5-0.6 dapat diterima sebaliknya jika dibawah nilai tersebut maka akan dihilangkan dalam model saat melakukan pengujian ini.

d. Uji *Discriminant Validity*

Pengujian ini dilakukan untuk melihat seberapa besar perbedaan antar variabel. Nilai yang dilihat dalam pengujian ini adalah nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang diperoleh sebagai hasil estimasi dimana nilainya harus  $> 0,50$ . Syarat berikutnya yang juga harus dipenuhi adalah nilai akar kuadrat dari AVE setiap variabel, harus lebih besar daripada nilai korelasi dengan variabel lainnya.

2. Evaluasi Structural Model

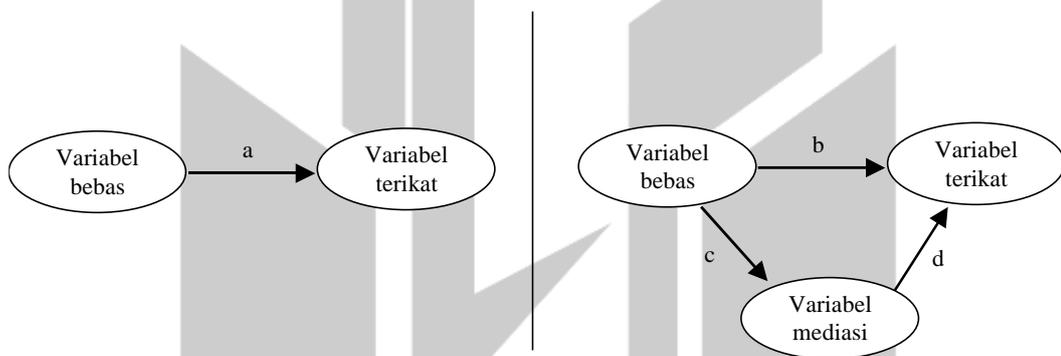
Evaluasi Structural Model dengan menggunakan R square. Perubahan nilai R square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen berdasarkan model penelitian. Secara umum nilai R square adalah 0.75, 0.50, dan 0.25 yang diinterpretasikan sebagai substansial, moderat, dan lemah (Hair et al., 2011 dalam Imam dan Hengky, 2015:81).

3. Analisis Pengaruh Langsung

Imam dan Hengky (2015:160) menjelaskan bahwa ukuran signifikansi dapat menggunakan perbandingan nilai t-tabel dan t-statistic. Hipotesis diterima apabila t-statistic lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel atau dapat juga dengan membandingkan p-value dengan nilai  $\alpha$  yang dipergunakan. Hipotesis dapat diterima jika nilai  $t_{\text{-statistic}} > t_{\text{tabel}}$  atau  $p\text{-value} < 0,05$ .

#### 4. Analisis Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

Ada dua pendekatan uji mediasi, yaitu evaluasi jalur dan uji Sobel. Evaluasi perbedaan koefisien jalur merupakan metode yang sering digunakan pada metode evaluasi jalur, sedangkan pengujian koefisien jalur pengaruh tidak langsung adalah metode untuk metode uji Sobel (Solimun, dkk. 2017: 90). Dalam penelitian ini, uji mediasi menggunakan pendekatan metode evaluasi jalur sehingga tidak melibatkan metode uji Sobel.



**Gambar 3.2**  
**Perbandingan Jalur Mediasi**

1. Langkah-langkah pemeriksaan peran mediasi:
  - a. Untuk menguji pengaruh langsung variabel penjelas/prediktor terhadap variabel respon/terikat dalam model tanpa melibatkan variabel mediasi
  - b. menguji pengaruh variabel penjelas/prediktor terhadap variabel respon/terikat dalam model dengan melibatkan variabel mediasi
  - c. melakukan pengujian pengaruh variabel penjelas/prediktor terhadap variabel mediasi, dan
  - d. melakukan pengujian pengaruh variabel mediasi terhadap variabel respon/terikat.

## 2. Karakteristik peran mediasi

- a. Koefisien jalur a harus signifikan dalam hasil analisis.
- b. Variabel Z dapat dikatakan memiliki peran mediasi yang penuh atau lengkap jika c dan d signifikan, tetapi b tidak signifikan.
- c. variabel mediasi dapat dikatakan memiliki peran mediasi parsial jika c dan d signifikan dan b juga signifikan, dimana koefisien jalur b lebih kecil (menurun) dari a.
- d. Variabel mediasi dikatakan tidak memiliki peran mediasi jika c dan d signifikan dan b juga signifikan, dimana koefisien jalur b hampir sama dengan a.
- e. dikatakan variabel mediasi tidak memiliki peran mediasi jika salah satu dari c dan d atau keduanya tidak signifikan.