



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Objek Penelitian

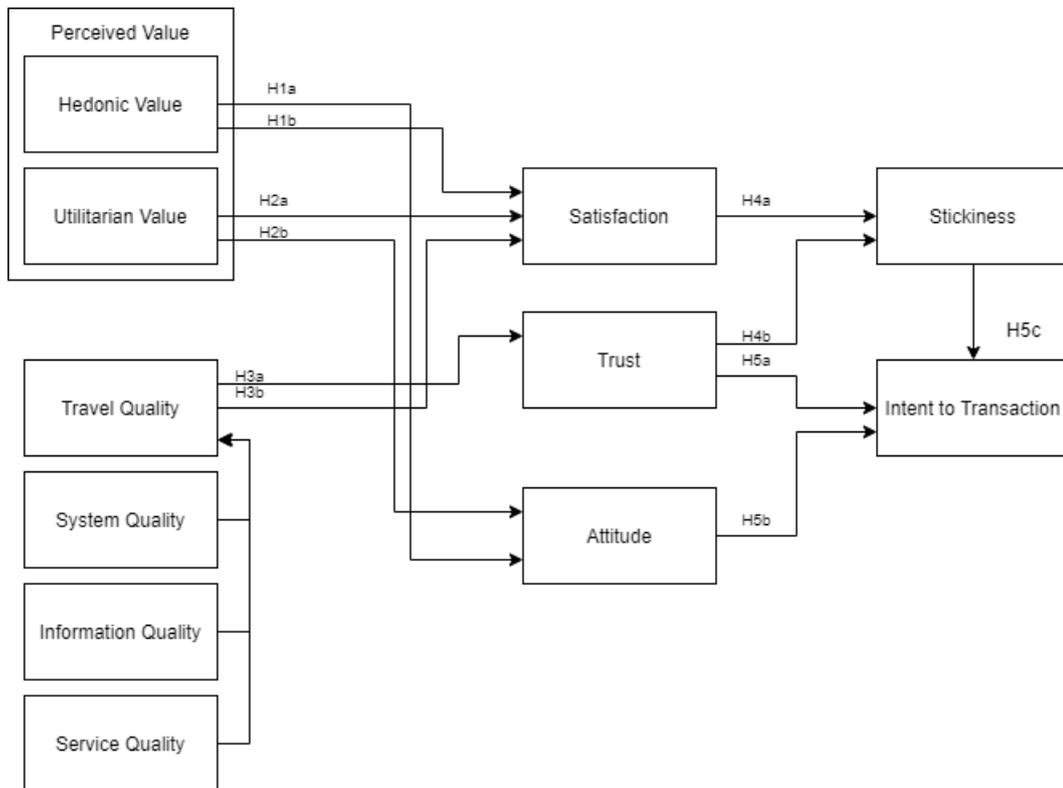
Objek Penelitian adalah Traveloka. Traveloka adalah perusahaan *travel* terkemuka di Asia Tenggara yang menyediakan berbagai kebutuhan perjalanan dalam satu platform, memungkinkan Anda untuk menciptakan momen bersama orang-orang terkasih. Perusahaan ini telah bekerja sama dengan lebih dari 100 maskapai domestik dan internasional, dan melayani lebih dari 200.000 rute penerbangan ke seluruh dunia. Memiliki inventori pemesanan akomodasi terbesar, bervariasi mulai dari hotel, apartemen, *guest house*, *homestay*, vila, dan resor. Semua itu didukung oleh lebih dari 40 metode pembayaran untuk seluruh pelanggan di Indonesia, Thailand, Vietnam, Malaysia, Singapura, dan Filipina, serta *customer service* yang siap melayani selama 24 jam dalam bahasa lokal (Traveloka, 2019).



Gambar 3. 1 Logo Traveloka

### 3.2. Model Penelitian

Model penelitian ini adalah hasil dari gabungan dari penelitian sebelumnya yaitu (Elliot et al., 2016; Hsu & Lin, 2016).



Gambar 3. 2 Model Penelitian

### 3.2.1. Hipotesis Penelitian

Pada penelitian akan mempunyai hipotesis yang dibangun berdasarkan dari model penelitian terdahulu yaitu:

**Tabel 3. 1 Hipotesis Penelitian**

<b>Hipotesis</b>	<b>Hubungan Hipotesis</b>	<b>Sumber</b>
H1a	<i>Hedonic value</i> akan mempengaruhi <i>attitude</i>	(Hsu & Lin, 2016)
H1b	<i>Hedonic value</i> akan mempengaruhi <i>satisfaction</i>	(Hsu & Lin, 2016)
H2a	<i>Utilitarian Value</i> akan mempengaruhi <i>satisfaction</i>	(Hsu & Lin, 2016)
H2b	<i>Utilitarian Value</i> akan mempengaruhi <i>attitude</i>	(Hsu & Lin, 2016)
H3a	<i>Online Community Quality</i> akan mempengaruhi <i>Trust</i>	(Elliot et al., 2016)
H3b	<i>Online Community Quality</i> akan mempengaruhi <i>Satisfaction</i>	(Elliot et al., 2016)
H4a	<i>Satisfaction</i> akan mempengaruhi <i>Stickiness</i>	(Elliot et al., 2016)
H4b	<i>Trust</i> akan mempengaruhi <i>Stickiness</i>	(Elliot et al., 2016)

H5a	<i>Trust</i> akan mempengaruhi <i>intent to transaction</i>	(Elliot et al., 2016)
H5b	<i>Attitude</i> akan mempengaruhi <i>intent to transaction</i>	(Elliot et al., 2016)
H5c	<i>Stickiness</i> akan mempengaruhi <i>intent to transaction</i>	(Elliot et al., 2016; Hsu & Lin, 2016)

Berikut merupakan daftar sumber kuesioner penelitian:

**Tabel 3. 2 Daftar Sumber Kuesioner Penelitian**

Pertanyaan		Sumber
HV1	Saya merasa senang menggunakan traveloka	(Hsu & Lin, 2016)
HV2	Saya merasa puas saat menggunakan Traveloka	
HV3	Saya merasa nyaman saat menggunakan Traveloka	
UV1	Menggunakan Traveloka membantu saya menyelesaikan pekerjaan/transaksi lebih cepat	(Hsu & Lin, 2016)
UV2	Menggunakan Traveloka membantu saya menyelesaikan pekerjaan/transaksi lebih efektif	
UV3	Menggunakan Traveloka membantu meningkatkan keefektifan saya dalam pekerjaan/transaksi	
UV4	Menggunakan Traveloka membantu meningkatkan kualitas saya dalam melakukan transaksi	
IQ1	Traveloka mudah ditemukan di search engine	(Wibowo, 2013)
IQ2	Mudah menemukan tempat untuk melakukan booking tiket online di Traveloka	
IQ3	Tiket online yang diemailkan mudah untuk di download	

IQ4	Traveloka menyediakan banyak jurusan penerbangan dan pilihan pembayaran		
IQ5	Traveloka Mudah diakses kapan saja		
SQ1	Traveloka telah menjamin keamanan data pribadi pengguna		
SQ2	Traveloka menyediakan call center yang mudah dihubungi		
SQ3	Traveloka menyampaikan pernyataan untuk menjaga privasi data pengguna		
SQ4	Traveloka menggunakan kata sapaan akrab dengan pengguna		
SQ5	Traveloka mengucapkan terimakasih melalui email kepada pelanggan setelah melakukan pembelian		
SQ6	Traveloka memberikan informasi penerbangan sesuai dengan yang dicari pengguna		
SV1	Traveloka memberikan informasi harga tertulis dengan benar		
SV2	Traveloka menggunakan tulisan/bahasa yang mudah dibaca/dimengerti		
SV3	Traveloka memberikan informasi pemesanan dengan lengkap		
SV4	Traveloka memberikan informasi pemesanan yang mendetail seperti waktu dan lokasi		
TR1	Saya Percaya dengan Traveloka		(Elliot et al., 2016)
TR2	Saya percaya dengan komitmen yang ditawarkan oleh Traveloka		
TR3	Saya percaya dengan metode pembayaran yang ditawarkan oleh Traveloka		
SA1	Secara Keseluruhan, saya cukup puas dengan pengalaman bertransaksi dengan Traveloka	(Hsu & Lin, 2016)	
SA2	Saya memiliki kesan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan Traveloka		
SA3	Kinerja Traveloka sesuai dengan harapan saya		
AT1	Saya dapat menerima Traveloka dengan baik	(Hsu & Lin, 2016)	
AT2	Saya suka menggunakan Traveloka		

AT3	Saya merasa senang menggunakan Traveloka	
SI1	Saya menghabiskan waktu lebih lama di Traveloka daripada online travel agency lainnya	(Elliot et al., 2016; Hsu & Lin, 2016)
SI2	Saya akan menggunakan Traveloka setiap pemesanan	
SI3	Saya tak ragu untuk Merekomendasikan Traveloka ke orang lain	
IN1	Saya akan terus menggunakan layanan Traveloka	(Hsu & Lin, 2016)
IN2	Saya sangat merekomendasikan orang lain untuk menggunakan layanan Traveloka	
IN3	Layanan yang di sediakan Traveloka sebanding dengan harganya	
IN4	Saya akan menggunakan layanan Traveloka di masa mendatang	

### 3.3. Metode Penelitian

Berikut merupakan metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan ini:

**Tabel 3. 3 Perbandingan Metode SEM**

Sumber: (Wijanto, 2015)

<b>KRITERIA</b>	<b>PLS-SEM</b>	<b>CB-SEM</b>
<b>Tujuan Penelitian</b>	Untuk mengembangkan atau membangun teori.	Untuk menguji atau memastikan teori.
<b>Pendekatan</b>	Berdasarkan <i>variance</i> .	Berdasarkan <i>covariance</i> .
<b>Metode Estimasi</b>	<i>Least Square</i>	<i>Maximum Likelihood</i>
<b>Evaluasi Model dan Asumsi Normalisasi Data</b>	Tidak mengharuskan data terdistribusi normal dan estimasi parameter dapat langsung dilakukan tanpa persyaratan <i>goodness-of-fit</i> .	Mengharuskan data terdistribusi normal dan memenuhi kriteria-kriteria <i>goodness-of-fit</i> sebelum melakukan estimasi parameter.

Berdasarkan tabel 3.3, penelitian ini akan menggunakan metode PLS-SEM, karena menurut metode tersebut dapat mengembangkan teori. Selain itu PLS-SEM sangat

berguna untuk menganalisis suatu model penelitian dengan jumlah sampel yang terbatas (Wong, 2013).

Berikut merupakan tahapan pengerjaan PLS-SEM yang akan dilakukan pada penelitian ini (Wong, 2013):

1. Persiapan Data

Data Kuesioner yang didapatkan dari dengan mengukur jawaban responden menggunakan skala Likert di Google Form akan diolah dan di simpan ke dalam format Ms. Excel. Setelah itu dilakukan penyiapan dengan format CSV agar dapat di import ke dalam SmartPLS.

2. Uji *Outer Model*

Terbagi menjadi 2 tahapan yaitu:

- A. Uji Validity

Terbagi lagi menjadi 2 yang akan diuji yaitu:

- I. *Convergent Validity*

Terdapat 2 nilai yang akan dievaluasi. Pertama, akan dilakukan evaluasi terhadap *standardized loading factor* (SLF). Nilai *standardized loading factor*  $\geq 0.7$  merupakan suatu nilai yang dianggap ideal dan valid. Kedua, dilakukan evaluasi terhadap nilai *average variance extracted* (AVE). Nilai AVE  $\geq 0.5$  merupakan suatu nilai yang dianggap ideal.

- II. *Discriminant Validity*

Pada kriteria ini, akan dilakukan penilaian yang akan dievaluasi. Pertama, dilakukan evaluasi terhadap dengan melakukan perbandingan antara nilai *root AVE* dengan nilai korelasi *construct* dengan *constructs* lainnya. *Discriminant validity* dinyatakan valid jika nilai *root AVE*  $\geq$  nilai korelasi. Kedua, evaluasi terhadap hasil *cross loading* dengan melakukan perbandingan korelasi *indicator* dengan *construct*-nya dan *constructs* lainnya. *Cross loading* dikatakan valid jika korelasi antara *indicator* dengan *construct*-nya lebih tinggi dibandingkan korelasi antara *indicator* dengan *constructs* lainnya.

## B. Uji Inner Model

Terbagi lagi menjadi dua tahapan yaitu:

### I. Uji R-Square

Akan dilakukan evaluasi nilai  $R^2$  yang memiliki tiga jenis klasifikasi, antara lain nilai  $R^2 \geq 0.67$  termasuk klasifikasi substansial, nilai  $R^2 \geq 0.33$  termasuk klasifikasi *moderate*, nilai  $R^2 \geq 0.19$  termasuk klasifikasi lemah.

## II. Uji Signifikasi

Akan dilakukan evaluasi nilai *path coefficient* yang sudah melalui tahapan *bootstrapping*. Jika nilai *t-statistic*  $\geq 1,65$  dan nilai *p-value*  $\leq 5$  persen, maka hipotesis penelitian dinyatakan valid atau *construct* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *construct* lainnya.

### 3.4. Alat Penelitian

**Tabel 3. 4 Perbandingan Alat**

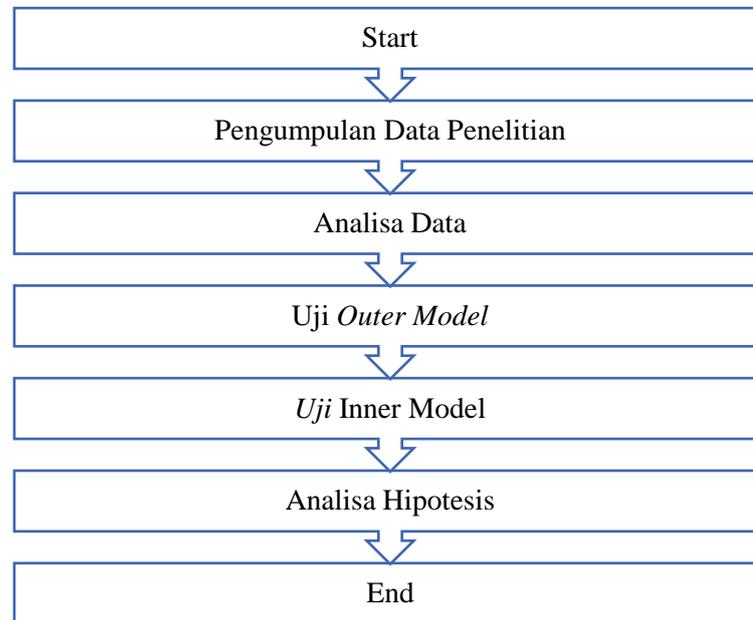
SmartPLS	AMOS
Tidak mengharuskan data terdistribusi normal	Mengharuskan data terdistribusi normal
Dapat menguji model penelitian dengan dasar yang tidak kuat.	Mensyaratkan dasar teori yang kuat.
Reflektif dan formatif.	Reflektif.
Tidak dapat diuji dan difalsifikasi meskipun estimasi parameter dapat dilakukan, uji kelayakan model tidak dapat dilakukan.	Model dapat diuji dan difalsifikasi dengan estimasi parameter dan uji kelayakan model (GOF).
Cenderung tidak menghadapi masalah dalam menjalankan iterasi model.	Sering bermasalah dengan <i>inadmissibile</i> dan <i>factor indeterminacy</i> .

**Sumber:** (Abdillah & Hartono, 2016)

Berdasarkan tabel 3.4 Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS. Hal tersebut dikarenakan penelitian ini akan melakukan pengujian model dengan dasar yang tidak kuat.

Selain itu, SmartPLS juga memiliki kelebihan ketika memiliki keterbatasan jumlah sampel saat model yang digunakan kompleks. Hal ini tidak dapat dilakukan oleh AMOS karena membutuhkan kecukupan sampel agar bisa berjalan (Narimawati & Sarwono, 2017).

### 3.5. Kerangka Pikir Penelitian



**Gambar 3. 3 Kerangka Pikir Penelitian**

Gambar 3.3. merupakan proses kerangka pikir yang terdapat dan akan dilaksanakan pada penelitian ini. Terdapat 5 tahapan pengerjaan yaitu:

1. Pertama melakukan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan dari model penelitian. Data didapatkan dari kuesioner yang disebarakan secara *online*.
2. Kedua melakukan analisa data yang telah didapatkan dari tahap sebelumnya. Pada tahap ini dilakukan pembersihan data atau data *cleansing* untuk data-data yang tidak memenuhi kriteria penelitian.
3. Ketiga melakukan uji *outer model* jika keseluruhan data sudah rapi dan memenuhi kriteria penelitian. Secara terperinci akan dilakukan uji validitas.

4. Keempat melakukan uji *inner model* apabila data sudah memenuhi kriteria *outer model*. Dalam tahap ini akan di dapatkan hasil uji variabel.
5. Kelima Melakukan proses analisa hipotesis berdasarkan variabel yang terbukti mendukung. Pada tahap ini akan dibuat hasil diskusi yang merupakan pembahasan pada penelitian ini.