

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2014, p. 1) data kuantitatif adalah data yang bersifat numerik atau angka yang dapat dianalisis dengan menggunakan statistik, sedangkan data kualitatif adalah data yang tidak menggunakan angka (numerik) dan tidak dapat diukur dalam skala numerik. Dalam penelitian ini dengan judul “Pengaruh *Perceive Ease of Use*, *Perceive Usefulness* dan *Service Features* Terhadap Behavioral intention Gopay Paylater Gojek” ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dimana menurut (Creswell, 2014, p. 4) pendekatan kuantitatif merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menguji teori-teori melalui cara meneliti hubungan antar variabel, dimana variabel-variabel tersebut dapat diukur dengan berbagai instrument penelitian dan data yang di analisis berupa angka-angka dengan skala yang berupa gambar atau kata/huruf yang dapat dianalisis menggunakan rumus statistik.

Menurut (Sugiyono, 2017, p. 3) teknik pengumpulan data dibagi menjadi dua jenis sumber data yaitu:

1. Sumber Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2017, p. 3) sumber data primer adalah sumber data yang memberikan langsung data yang akan diteliti kepada pengumpul data yang kemudian akan diteliti. Disamping itu menurut (Winarni, 2018,

p. 80) sumber data primer adalah suatu cerita atau catatan-catatan dari para saksi mata pada saat peristiwa atau kejadian terjadi.

2. Sumber Data Sekunder

(Sugiyono, 2017, p. 3) menjelaskan bahwa sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul atau peneliti data, misalnya dengan perantara orang lain atau lewat dokumen. Sedangkan menurut (Winarni, 2018, p. 80) sumber data sekunder adalah sumber data yang bersumber dari cerita atau catatan mengenai peristiwa yang tidak disaksikan oleh narasumber, melainkan melakukan pelaporan apa yang ditulis oleh orang yang menyaksikan peristiwa itu.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey. Survey adalah suatu penelitian yang dilakukan terhadap sekelompok objek dalam waktu tertentu dengan tujuan untuk menilai kondisi atau penyelenggaraan suatu program dan hasil penelitiannya digunakan untuk menyusun suatu perencanaan demi perbaikan program tersebut.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

(Sugiyono, 2017, p. 3) menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, sedangkan sampel adalah suatu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang

ada pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pengikut akun instagram dari @gopayindonesia yang juga merupakan pengguna Gopay PayLater. Total pengikut akun Instagram @gopayindonesia terhitung pada bulan September 2020 kurang lebih memiliki 458 ribu pengikut. Peneliti memilih pengikut akun Instagram @gopayindonesia karena dinilai memiliki *interest* terhadap Gopay yang juga memungkinkan pengikut akun @gopayindonesia merupakan pengguna dari Gojek PayLater sendiri. Selanjutnya peneliti memilih para pengguna yang berdomisili di kota JABODETABEK yang di mana Badan Pusat Statistik melansir jumlah penduduk Jabodetabek pada tahun 2015 mencapai 31.131.289 juta jiwa (BPS, 2016).

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika pada sebuah penelitian memiliki populasi yang besar maka akan sulit bagi peneliti untuk mengambil semua data yang ada pada populasi, hal tersebut disebabkan karena adanya keterbatasan tenaga, waktu, dana, dll. Maka dari itu pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*.

Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang dipilih berdasarkan karakteristik dari suatu populasi dan tujuan penelitian. Peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga

diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian yang dalam penelitian ini dikhususkan bagi pengikut akun instagram @gopayindonesia yang menggunakan fitur Gopay Paylater pada aplikasi Gojek. Sampel dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, sehingga digunakan teknik atau rumus berdasarkan Malhotra dalam (Setyarini, 2014, p. 32), di mana dalam buku riset pemasaran paling sedikit sampel harus terdiri dari lima kali dari jumlah item pertanyaan, sehingga dalam penelitian ini menggunakan 335 sampel dari populasi pengikut akun media sosial instagram @gopayindonesia yang menggunakan fitur Gopay PayLater pada aplikasi Gojek serta yang berdomisili di kota JABODETABEK yang diambil dari 55 butir pertanyaan. Dalam penelitian ini dikhususkan bagi pengikut akun Instagram @gopayindonesia yang menggunakan fitur Gopay Paylater pada aplikasi Gojek.

3.3 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, diawali dengan penelitian berupa pembagian kuesioner, kemudian data yang didapatkan akan dilakukan pengujian validitas, realibilitas, dan normalitas. Selanjutnya dapat diuji dengan uji korelasi, dan uji regresi. Pengolahan data dimaksudkan untuk menjawab tujuan-tujuan penelitian yang diteliti oleh peneliti.

3.3.1 Skala Likert

Skala Likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert (1932). *“Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.*

Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian”.(Sugiyono, 2017, p. 12). Sedangkan menurut (Winarni, 2018, p. 82)“*skala likert termasuk skala ordinal, pada dasarnya skala ordinal adalah skala yang menunjukkan tingkatan-tingkatan atau didasarkan pada tingkat teratas sampai terbawah”.*

Berikut merupakan contoh Skala Likert:

Tabel 3.3

Skala Likert

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4

(Sumber: Sugiyono, 2017)

Respon yang diberikan oleh responden selalu memiliki bobot nilai yang berbeda beda, sehingga memungkinkan peneliti untuk menghitung skor yang diberikan, dan mengolah skor yang telah didapatkan dari responden dengan metode tertentu, sehingga dapat menghasilkan dan memberikan informasi nilai pada jawaban tujuan penelitian yang diteliti oleh peneliti.

3.3.2 Uji Validitas

(Sujarweni, 2016, p. 44)mengungkapkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar

pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Hasil r hitung harus dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $>$ r hitung maka valid.

Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam uji *validitas*, total sebuah koefisien atau suatu pernyataan yang diukur dengan nilai diatas 0,5 maka koefisien atau pernyataan tersebut *valid*, sebaliknya jika total sebuah koefisien atau suatu pernyataan yang diukur dengan nilai dibawah 0,5 maka koefisien atau pernyataan tersebut tidak *valid*. Dasar Pengambilan Keputusan:

- Jika r hitung positif, dan r hitung $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut *valid*.
- Jika r hitung tidak positif, dan r hitung $<$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak *valid*.
- Jika r hitung $>$ r tabel, tapi bertanda negatif, maka butir atau variabel tersebut tidak *valid*.

3.3.3 Uji Realibilitas

(Sujarweni, 2016, p. 44)mengungkapkan bahwa uji realibilitas adalah suatu pengujian ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk

kuesioner. Uji realibilitas hanya bisa dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner atau variabel yang digunakan dalam penelitian menunjukkan ketepatan, keakuratan, dan konsistensi meskipun digunakan lebih dari satu kali.

Nilai reliabilitas dinyatakan reliabel ketika nilai sebuah koefisien atau variabel diatas 0,6 maka nilai sebuah koefisien atau variabel dinyatakan reliabel, sebaliknya jika sebuah nilai koefisien atau variabel dibawah 0,6 maka sebuah koefisien atau variabel dinyatakan tidak reliabel.

Dasar Pengambilan Keputusan:

- Jika r alpha positif dan r alpha $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut reliabel.
- Jika r alpha positif dan r alpha $<$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.
- Jika r alpha $>$ r tabel, tapi bertanda negatif, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

3.3.4 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Analisis Uji Instrumen yang dilakukan adalah menggunakan instrumen kuesioner. Desain tersebut akan mengadakan pengukuran dari variabel. Dengan menggunakan uji validitas dan uji reliable. Uji validitas mendeteksi sejauh mana kinerja kuesioner dalam mengukur apa yang ingin diukur sedangkan Uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsistensi apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama.

Tujuan Uji validitas dan Uji reliabilitas adalah meyakinkan bahwa baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. suatu instrument dasar pengambilan keputusan suatu item valid atau tidak valid, dapat diketahui dengan cara menjumlah Skor butir dan Skor total (skor butir + skor total), bila hasil penjumlahan tersebut di atas r tabel yang dalam penelitian ini dengan responden berjumlah 336 orang adalah sebesar 0,113 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid sebaliknya bila korelasi r dibawah 0,113 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau di buang (Sugiyono, 2008). Selanjutnya untuk reliabilitas data, Apabila variabel yang diteliti mempunyai nilai Cronbach's Alpha (α) > 60 % (0,60) maka variabel tersebut dikatakan reliabel sebaliknya cronbach's alpha (α) < 60 % (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel (Arikunto, 2008).

Tabel 3.3.4.1

Uji Validitas Variabel Perceive Ease ofUse(X1)

Butir Pertanyaan	Nilai R Pearson	Tanda	R Tabel
P1	0.389	>	0.113
P2	0.394	>	0.113
P3	0.325	>	0.113
P4	0.403	>	0.113
P5	0.405	>	0.113
P6	0.310	>	0.113

P7	0.494	>	0.113
P8	0.335	>	0.113
P9	0.460	>	0.113
P10	0.434	>	0.113
P11	0.293	>	0.113
P12	0.275	>	0.113
P13	0.196	>	0.113
P14	0.538	>	0.113
P15	0.390	>	0.113
P16	0.389	>	0.113
P17	0.520	>	0.113
P18	0.433	>	0.113
P19	0.233	>	0.113

(Sumber : Olahan Data SPSS)

Tabel 3.3.4.2

Tabel Uji Reliabilitas Variabel *Perceive Ease of Use* (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	336	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	336	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	19

(Sumber : Olahan Data SPSS)

Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas yang telah dijelaskan pada tabel output diatas menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel Perceive Ease of Use sudah valid dan reliabel. Hasil korelasi r menunjukkan semua instrumen lebih besar dari 0,113, dan pada Crobach's Alpha menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 3.3.4.3

Uji Validitas Variabel Perceive Usefulness (X2)

Butir Pertanyaan	Nilai R Pearson	Tanda	R Tabel
P20	0.455	>	0.113
P21	0.445	>	0.113
P22	0.446	>	0.113
P23	0.571	>	0.113
P24	0.607	>	0.113
P25	0.491	>	0.113
P26	0.447	>	0.113
P27	0.375	>	0.113
P28	0.586	>	0.113
P29	0.535	>	0.113
P30	0.456	>	0.113

(Sumber : Olahan Data SPSS)

Tabel 3.3.4.4

Uji Reliabilitas Variabel *Perceive Usefulness*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	336	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	336	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	11

(Sumber : Olahan Data SPSS)

Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas yang telah dijelaskan pada tabel output diatas menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel *Perceive Usefulness* sudah valid dan reliabel. Hasil korelasi *r* menunjukkan semua instrumen lebih besar dari 0,113, dan pada *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 3.3.4.5

Uji Validitas Variabel *Service Features (X3)*

Butir Pertanyaan	Nilai R Pearson	Tanda	R Tabel
P31	0.423	>	0.113
P32	0.353	>	0.113
P33	0.548	>	0.113

P34	0.506	>	0.113
P35	0.374	>	0.113
P36	0.522	>	0.113
P37	0.463	>	0.113
P38	0.405	>	0.113
P39	0.504	>	0.113
P40	0.420	>	0.113
P41	0.487	>	0.113
P42	0.442	>	0.113
P43	0.356	>	0.113

(Sumber : Olahan Data SPSS)

Tabel 3.3.4.6

Uji Reliabilitas Variabel *Service Features* (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	336	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	336	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.665	13

(Sumber : Olahan Data SPSS)

Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas yang telah dijelaskan pada tabel output diatas menunjukkan bahwa semua instrumen untuk variabel Service Features sudah valid dan reliabel. Hasil korelasi r menunjukkan semua instrumen lebih besar dari 0,113, dan pada Crobach's Alpha menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 3.3.4.7

Uji Validitas Variabel *Behavioral Intention*(Y)

Butir Pertanyaan	Nilai R Pearson	Tanda	R Tabel
P44	0.599	>	0.113
P45	0.549	>	0.113
P46	0.561	>	0.113
P47	0.495	>	0.113
P48	0.557	>	0.113
P49	0.540	>	0.113
P50	0.501	>	0.113
P51	0.454	>	0.113

(Sumber : Olahan Data SPSS)

Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas yang telah dijelaskan pada tabel output diatas menunjukkan bahwa semua instrumen untuk variabel Behavioral Intention sudah valid dan reliabel. Hasil korelasi r menunjukkan semua instrumen lebih besar dari 0,113, dan pada Crobach's Alpha menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

3.3.5 Uji Normalitas

(Bahri, 2018, p. 20) mengatakan bahwa uji normalitas data merupakan uji distribusi dari data yang akan diteliti, apakah penyebarannya terletak dibawah kurva normal atau tidak. Uji Normalitas ini diperlukan untuk pengujian variabel-variabel lainnya dengan cara mengasumsikan bahwa nilai residual dari data penelitian yang digunakan mengikuti pola distribusi normal. Apabila asumsi ini tidak terpenuhi, maka uji statistik menjadi tidak *valid* sehingga selanjutnya uji statistik parametrik tidak dapat digunakan.

Dasar dalam pengambilan uji normalitas data adalah sebagai berikut:

- Distribusi normal ditunjukkan secara visual dengan melihat grafik histogram. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya, maka bisa dikatakan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas.
- Distribusi tidak normal ditunjukkan secara visual ketika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, maka bisa dikatakan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain secara visual, dengan uji hipotesis data berdistribusi normal apabila nilai variabel (sig) $\geq 0,05$, sedangkan itu jika data berdistribusi tidak normal apabila nilai variabel (sig) $< 0,05$.

Dasar Pengambilan Keputusan sebagai berikut:

- Jika $\text{sig} \geq 0,05$ maka data berdistribusi normal
- Jika $\text{sig} < 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal

Untuk jumlah responden kurang dari 50 responden, maka pengujian normalitas menggunakan acuan sig. pada model *Shapiro Wilk*, sedangkan jika jumlah responden lebih dari 50 responden, maka pengambilan kesimpulan uji hipotesis normalitas menggunakan acuan nilai sig. pada model *Kolmogrov Smirnov*.

3.3.5.1 Uji Korelasi

Korelasi merupakan hubungan antara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, menguji apakah data sampel yang digunakan dalam penelitian memiliki bukti yang cukup kuat atau memiliki kaitan dan hubungan signifikan antara setiap variabel dalam populasi asal sampel. Apabila pada hasilnya terdapat hubungan dari variabel yang diuji, maka selanjutnya akan diuji seberapa kuat hubungan antar variabel tersebut. Keeratan hubungan signifikan yang terjadi disebut koefisien korelasi atau bisa disebut juga korelasi. Uji korelasi bertujuan untuk mencari koefisien korelasi, yaitu angka yang menyatakan suatu derajat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), dan juga untuk mengetahui kuat atau lemahnya suatu hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen.

Koefisien Korelasi merupakan pengukuran statistik kovariansi atau asosiasi antara dua variabel. Koefisien korelasi memiliki kisaran di angka 1 sampai dengan -1. Koefisien korelasi dapat menunjukkan seberapa besar hubungan linear dan arah hubungan antara dua variabel acak. Berikut merupakan penjabaran dari koefisien korelasi:

- Apabila koefisien korelasi positif, maka kedua variabel dinyatakan mempunyai hubungan searah. Artinya apabila nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi juga.

- Sedangkan, apabila koefisien korelasi negatif, maka kedua variabel dinyatakan mempunyai hubungan tidak searah atau terbalik. Artinya apabila nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y rendah atau sebaliknya.

Menurut(Sarwono, 2012, p. 30), untuk memudahkan dalam melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel peneliti memberikan kriteria pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3.5.1

Kriteria Korelasi

Tabel tentang Pedoman umum dalam menentukan Kriteria Korelasi

Nilai Korelasi Sampel (r)	Interpretasinya
0,00 - 0,09	Hubungan korelasinya diabaikan
0,10 - 0,29	Hubungan korelasi rendah
0,30 - 0,49	Hubungan korelasi moderat
0,50 - 0,70	Hubungan korelasi sedang
> 0,70	Hubungan korelasi sangat kuat

(Sumber : Purwanto, 2019)

3.3.6 Uji Regresi

(Bahri, 2018, p. 88)menjelaskan bahwa uji regresi adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis, membangun persamaan serta membuat ramalan, atau untuk meprediksi nilai ouput/dependen (Y) berdasarkan input/independen (X). dikatakan analisis prediksi karena nilai prediksi tidak selalu tepat dengan nilai riilnya. Penggunaan analisis regresi linear ditujukan untuk memberikan

penjelasan dan besar hubungan antardua variabel atau lebih dan variabel yang digunakan adalah variabel independen dengan variabel dependen. Uji regresi memiliki 2 jenis yaitu regresi sederhana dan regresi berganda, yang dimana uji regresi sederhana dilakukan apabila seorang peneliti ingin menguji pengaruh suatu penelitian dengan satu *variabel dependent* dan satu *variabel independent*, sebaliknya uji regresi berganda dilakukan apabila seorang peneliti ingin menguji pengaruh terhadap suatu penelitian dengan satu *variabel dependent* dan lebih dari satu *variabel independent*. Di dalam uji regresi akan menghasilkan hasil pengujian yang memberikan status variabel yang diuji memiliki hubungan yang kuat, lemah, searah, maupun berlawanan arah. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika $r \geq 0,5$ maka variabel memiliki hubungan yang kuat
- Jika $r < 0,5$ maka variabel memiliki hubungan yang lemah

(Apabila data kuantitatif variabel menunjukkan (+) maka variabel tersebut memiliki hubungan yang searah, sebaliknya jika data kuantitatif variabel menunjukkan (-) maka variabel tersebut memiliki hubungan yang berlawanan arah).

3.3.6.1 Uji Analisis Regresi Sederhana

(Bahri, 2018, p. 71) menjelaskan bahwa uji regresi sederhana merupakan analisis yang digunakan untuk mendapatkan hubungan matematis dalam bentuk suatu persamaan antara variabel independen dengan variabel dependen dan hanya didasari oleh satu variabel dependen. Di dalam Uji Regresi Sederhana akan dikembangkan sebuah estimating equation (persamaan regresi), yang berguna untuk mencari nilai *variabel*

dependent dari nilai *variabel independent* yang diketahui, kedua variabel tersebut masing masing hanya satu. Analisis regresi sederhana digunakan untuk tujuan peramalan. Dapat disimpulkan bahwa uji analisis regresi sederhana digunakan oleh peneliti, jika peneliti ingin meramalkan bagaimana keadaan kuat lemahnya variabel variabel yang diuji serta hubungan antar variabel.

3.3.6.2 Uji Analisis Regresi Berganda

(Bahri, 2018, p. 71) mengungkapkan bahwa Uji regresi berganda merupakan analisis yang menghubungkan antara dua variabel independen atau lebih dengan variabel dependen. Tujuan analisis regresi berganda adalah untuk mengukur intensitas hubungan dua variabel atau lebih. Di dalam praktek bisnis, uji analisis regresi berganda lebih banyak digunakan karena didalam bisnis banyak kasus regresi berganda yang relevan digunakan. Uji Regresi Berganda bertujuan untuk menerangkan besarnya pengaruh *Perceive Ease of Use*, *Perceive Usefulness*, *Services Features* terhadap *Behavioral Intention* dalam aplikasi Gojek PayLater.

Persamaan dari regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y=a+b X$$

dimana

Y = Variabel bebas

a = Konstanta

b = Koefisien variabel X

X = Variabel Independen

Dengan rumus nilai a dan b sebagai berikut:

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

3.4 Operasional Variabel

Berdasarkan gambar variabel di atas, maka operasional variabel yang digunakan agar memiliki kesamaan dan kesesuaian dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut :

Tabel 3.4
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Pernyataan Kuesioner
(X1) <i>Perceive ease of use</i>	<i>Easy Navigation</i> (Susanto dan Aljoza, 2015)	Layout GoPay Paylater dapat dibaca dengan mudah.
		Tampilan warna GoPay Paylater dapat dibaca dengan mudah.
		Tampilan huruf (font) GoPay Paylater dapat dibaca dengan mudah.
		Tampilan menu Gopay Paylater tersusun baik

	Menu yang umum digunakan langsung bisa diakses di menu utama
	Jarak antar icon tidak terlalu sempit sehingga memudahkan pemilihan menu
<i>Quick Response</i> (Susanto dan Aljoza,2015)	Admin Gopay PayLater bisa dihubungi kapanpun
	Admin Gopay PayLater menangani keluhan tanpa harus menunggu lama
	Sistem transaksi berlangsung dengan mudah dan cepat
	Proses pengaduan di respon dengan cepat
<i>Good and fit interface</i> (Susanto dan Aljoza, 2015)	Warna tampilan Gopay PayLater menarik dan sederhana
	Kontras warna pada tampilan Gopay PayLater sangat jelas
	Tampilan pada menu Gopay Paylater tidak terlalu sempit sehingga lebih nyaman dalam memilih layanan
	<i>Icon</i> pada menu Gopay Paylater terlihat jelas menggambarkan layanan yang ditawarkan
<i>Accessible anywhere and</i>	CS Gopay Paylater bisa dihubungi di setiap waktu

	<i>anytime</i> (Susanto dan Aljoza, 2015)	CS Gopay PayLater bisa dihubungi dimanapun
		CS Gopay PayLater mampu memberikan solusi dengan baik
		CS Gopay PayLater memahami masalah dan keluhan yang disampaikan oleh pengguna
		Gopay PayLater hampir tidak pernah mengalami kerusakan sistem
(X2)	<i>Makes Job Easier</i> Zagel (2016)	Gopay PayLater memudahkan transaksi pembelian barang
<i>Perceive usefulness</i>		Gopay PayLater mempermudah pengaturan keuangan
		Gopay PayLater memudahkan pembayaran tagihan bulanan
	<i>Increase productivity</i> Zagel (2016)	Layanan Gopay PayLater mempermudah transaksi dalam bekerja
	<i>Useful</i> Zagel (2016)	Gopay PayLater memberikan promo yang meringankan pengeluaran
		Gopay PayLater memiliki banyak layanan yang digunakan dalam keseharian dengan biaya yang relatif lebih murah

	<i>Effectiveness Enhancement Zagel (2016)</i>	Gopay Paylater mempercepat transaksi sehingga waktu menjadi lebih efektif Gopay PayLater mempercepat proses pembelian kebutuhan seperti makanan	
	<i>Job Performance Improvement Zagel (2016)</i>	Aplikasi Gopay PayLater sangat berguna dalam membantu saat jam kerja Gopay PayLater memudahkan transaksi dalam lingkup bekerja Gopay Paylater memudahkan transaksi di banyak restoran	
	(X3) <i>Service Features</i>	<i>Responsiveness Suzanto (2011)</i>	Informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti
			Fitur dan keterangan pada aplikasi Gopay Paylater jelas
Respon yang diberikan oleh pihak Gopay Paylater memudahkan penggunaan aplikasi			
Respon terkait masalah atau kendala mampu diselesaikan dengan baik oleh pihak Gopay PayLater			
Gopay Paylater memberikan banyak penawaran yang memudahkan transaksi			
Gopay Paylater memberikan penawaran yang meringankan beban transaksi			

	<i>Reliability</i> Suzanto (2011)	Gopay Paylater memberikan jaminan keamanan melalui kerja sama dengan Otoritas Jasa Keuangan	
		Semua fitur Gopay PayLater bisa digunakan dengan baik	
		Aplikasi Gopay Paylater sangat jarang mengalami kendala	
		Gopay Paylater selalu memperbarui versi aplikasi	
		Pembaruan versi aplikasi selalu memberikan hasil yang lebih baik dari versi sebelumnya	
	<i>Assurance</i> Suzanto (2011)	Gopay paylater memiliki tanggung jawab penuh dengan jumlah uang yang masuk	
		Gopay Paylater selalu mampu menyelesaikan masalah transaksi tanpa harus membuang waktu	
	(Y) <i>Behavioral Intention</i>	<i>Loyalty to The Company</i> Tjiptono (2011)	Saya selalu mengisi saldo Gopay
			Saya membeli barang melalui Gopay PayLater berulang kali
			Saya akan tetap menggunakan Gopay Paylater
Saya akan membujuk rekan saya untuk menggunakan Gopay Paylater			

	<i>Willingness to pay more</i>	Saya mendapatkan lebih dari yang saya keluarkan dari aplikasi Gopay PayLater
	Tjiptono (2011)	Saya mampu membayar lebih banyak pada aplikasi Gopay PayLater
		Saya akan tetap menggunakan Gopay PayLater walaupun biaya aplikasi meningkat
	<i>Propensity to switch</i>	Saya akan tetap menggunakan Gopay Paylater
	Tjiptono (2011)	Saya lebih memilih Gopay Paylater dibandingkan dengan transaksi elektronik lain yang tersedia
		Gopay PayLater lebih membantu saya dibandingkan dengan transaksi elektronik lain

(Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020)