

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta tanpa karakteristik wilayah tertentu. Alasan melakukan penelitian di wilayah ini karena memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.

3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam definisi operasional ini ada dua variabel yang diteliti yaitu sebagai :

1. Variabel bebas/ independent (X) merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel independen (variabel endogen) penelitian ini adalah variabel *mobile service quality* (X).
2. Variabel terkait/ dependent (Y) adalah variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependent adalah variabel kepuasan pelanggan (Y)

Indikator dari masing-masing variabel independent dan variabel dependent tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel III. 1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Jumlah Item	Sumber
Kepuasan Pelanggan (Y)	Variabel ini memberikan informasi tentang tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puas dengan pelayanan 2. Puas dengan penggunaan 3. Menikmati pelayanan 4. Rekomendasi 5. Kemungkinan penggunaan 	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	Ozer, dkk (2013)
Mobile Service Quality (X)	Variabel ini memberi informasi tentang ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan, 2. Risiko yang dirasakan, 3. Mudah digunakan, 4. Kompatibilitas perangkat mobile, 5. Layanan hiburan 	<p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>3</p>	Ozer, dkk (2013)

Setiap alternatif jawaban dari variabel akan diberi skor untuk mengetahui data dalam bentuk kuantitatif maka perlu diadakan penilaian pada tiap-tiap alternatif jawaban. Guna mendapatkan hasil yang signifikan, penulis menggunakan alat ukur angket berupa Skala Likert, dengan alternatif pilihan skor sebagai berikut:

Tabel III. 2
Tabel Alternatif Jawaban Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netra (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus (Istijanto, 2009:44). Pada umumnya data primer ini sebelumnya belum tersedia, sehingga seorang peneliti harus melakukan pengumpulan sendiri data ini berdsarkan kebutuhannya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyearkan kuisoner kepada sejumlah responden

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket (kuisoner terstruktur) yang diberikan kepada responden, yaitu pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi. Kuisoner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang sudah disediakan pilihan jawabannya. Dibuat degan skala interval, untuk memperoleh data yang jika diolah akan menunjukkan pengaruh atau hubungan antara variabel. Skala interval yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*.

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur (Arikunto, 1995). Validitas digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya ada pada penelitian, sehingga nantinya akan diperoleh data yang valid. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dan mampu menangkap daya yang diteliti dengan tepat. Pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor toalnya kemudian diolah dengan bantuan program SPSS versi 17.0 for windows.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Butir kuisioner dapat dikatakan layak (*reliable*) jika cronbach's alpha $> 0,60$ dan dikatakan tidak layak apabila $< 0,60$.

3.5 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Arikunto (2001:108) merupakan jumlah keseluruhan objek yang akan penelitian. Dalam penelitian ini populasi yang akan digunakan

adalah pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi di Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2001:131). Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel menggunakan *judgement sampling*, yaitu penarikan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu (Djarwanto, 2001: 19). Pertimbangan-pertimbangan tertentu yang dimaksud yaitu sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa layanan Say Taxi. Penyusun menggunakan pertimbangan untuk memilih anggota sampel yang sekiranya dapat memberikan prospek yang baik bagi pengolahan data yang akurat yaitu dipilih sampel berdasarkan instrumen responden yang menjadi pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi di Yogyakarta.

Karena metode dan analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM), maka ukuran sampel harus memenuhi ukuran sampel minimal untuk penerapan model SEM. Menurut Hair, Aderson, Tatham dan Black dalam Kusnendi (2005) yang menyarankan ukuran sampel minimal untuk analisis SEM adalah 100 sampai 200. Perhitungan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan perhitungan yang dijelaskan oleh Ferdiand (2014) yaitu:

$$[\text{Jumlah paramater} \times 10 = \text{Jumlah Sampel}]$$

Parameter yang digunakan pada penelitian ini adalah 10 parameter (2 variabel x 5 indikator). Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 sampel ($10 \times 10 = 100$).

3.6 Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis kualitatif adalah analisis yang didasarkan pada data yang berasal dari kuesioner yang disebarakan kepada responden dan dinyatakan dalam bentuk tabulasi data. Analisis ini digunakan untuk mendukung analisis kuantitatif, dimana analisis ini lebih bersifat deskriptif

2. Analisis Kuantitatif

Dengan menggunakan analisis ini maka peneliti dapat menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antara variabel pengaruh *mobile service quality* terhadap variabel kepuasan pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program AMOS (*Analysis of Moment Structure*). *Structural equation modeling* (SEM) merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factor analysis*) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri serta simultan (*simultaneous equation modeling*) yang dikembangkan di ekonometrika (Ghozali, 2008). Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis faktor konfirmatorinya menggunakan analisis faktor konfirmatori tingkat kedua (*The Second Confirmatory*).

Menurut Ferdinand (2014) tahapan pemodelan dan analisis persamaan *structural* menjadi 7 (tujuh) langkah yaitu: (1) pengembangan model secara teoritis, (2) menyusun diagram jalur (*path diagram*), (3) mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural, (4) memilih matrik input untuk analisis data, (5) menilai identifikasi model, (6) mengevaluasi estimasi model, dan (7) interpretasi terhadap model. Adapun langkah-langkah dalam menerapkan SEM sebagai alat analisis adalah sebagai berikut:

a. Pengembangan Model Berdasarkan teori

Model persamaan struktural didasarkan pada hubungan kausalitas, dimana perubahan satu variabel diasumsikan akan berakibat pada variabel lainnya. Kuatnya hubungan antara dua variabel yang diasumsikan oleh peneliti bukan terletak pada metode analisis yang dia pilih, tetapi terletak pada justifikasi (pembenaran) secara teoritis untuk mendukung analisis. Jadi jelas bahwa hubungan antar variabel dalam model merupakan deduksi dari teori.

b. Menyusun Diagram Jalur

Diagram jalur sangat bermanfaat untuk menunjukkan alur hubungan kausal antara variabel eksogen dan endogen. Apabila hubungan kausal tersebut ada yang secara konseptual belum mantap, maka dapat dibuat beberapa model, yang kemudian diuji menggunakan SEM, untuk mendapatkan model yang paling tepat.

c. Persamaan Struktural

Setelah model teoritis dan digambarkan dalam sebuah diagram alur, peneliti mengkonversi spesifikasi model tersebut kedalam rangkaian

persamaan. Persamaan yang dibangun akan terdiri dari: Variabel Endogen = Variabel Eksogen + Variabel Endogen + Error.

d. Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan

Model persamaan struktural berbeda dari teknik analisis multivariate lainnya, SEM hanya menggunakan data input berupa matrik varian atau kovarian atau matrik korelasi. Data mentah observasi individu dapat dimasukkan dalam program AMOS, tetapi program AMOS akan merubah dahulu data mentah menjadi matrik kovarian atau matrik korelasi. Analisis terhadap data outlier harus dilakukan sebelum matrik kovarian atau korelasi dihitung. Dalam penelitian ini input data yang digunakan adalah matriks kovarian karena digunakan untuk pengujian suatu model yang mendapatkan justifikasi teori.

e. Menilai Identifikasi Model Struktural

Selama proses estimasi berlangsung dengan program komputer, sering didapat hasil yang tidak logis atau *meaningless* dan hal lain ini berkaitan dengan masalah identifikasi model struktural. Problem identifikasi adalah ketidakmampuan *proposed model* untuk menghasilkan *unique estimate* Cara melihat ada tidaknya *problem identification* adalah dengan melihat hasil estimasi yang meliputi : (1) adanya nilai standar error yang besar untuk satu atau lebih koefisien, (2) ketidakmampuan program untuk *invert information matrix*, (3) nilai estimasi yang tidak mungkin misalkan *error variance* yang negatif, (4) adanya nilai korelasi yang tinggi (>0.90) antar koefisien estimasi.

Jika diketahui ada problem identifikasi maka ada 3 hal yang harus dilihat:

- 1) Besarnya jumlah koefisien yang diestimasi relatif terhadap jumlah kovarian atau korelasi, yang diindikasikan dengan nilai *degree of freedom* yang kecil.
- 2) Digunakan pengaruh timbal-balik atau respirokal antar konstruk (model *non-recursive*) atau
- 3) Kegagalan dalam menetapkan nilai tetap (*fix*) pada skala konstruk. Cara penanggulangannya adalah menetapkan lebih banyak konstrain dalam model (menghapus *path* dari diagram *path*) sampai masalah yang ada hilang.

f. Menilai Kriteria Goodness-of-fit

Absolut Fit Measures mengukur model fit secara keseluruhan (baik model struktural maupun model pengukuran secara bersama) Pada langkah ini dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *Goodness-of-fit*, urutannya adalah:

1) Asumsi-asumsi SEM

Tindakan yang pertama adalah mengevaluasi apakah data-data yang digunakan dapat memenuhi asumsi-asumsi SEM, yaitu ukuran sampel, normalitas dan *outliers*.

2) Uji Kesesuaian dan Uji statistik

Beberapa indeks kesesuaian dan *cut off* untuk menguji apakah sebuah model dapat diterima atau ditolak adalah:

a) *Chi-Square Statistic*

Pengukuran yang paling mendasar adalah *likelihood ratio chisquare statistic*. Model yang diuji akan dipandang apabila nilai *chi-square* yang rendah atau kecil dan tidak signifikan yang diharapkan agar hipotesis nol sulit ditolak dan dasar penerimaan adalah dengan membandingkan *Chi-Square* hitung dengan *Chi-Square* tabel. Apabila *Chi-Square* hitung lebih kecil dari *Chi-Square* tabel maka model dalam kategori baik.

b) *Probability*

Nilai probability yang dapat diterima adalah $p > 0,05$.

c) *Goodness-of-fit Index*

Index ini akan menghitung proporsi tertimbang dari varians matriks kovarian sampel yang dijelaskan oleh matriks Kovarian populasi yang terestimasi. GFI adalah sebuah ukuran *non statistical* yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks menunjukkan sebuah "*better fit*".

d) *Adjusted Goodness-of-fit Index (AGFI)*

Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,80 (Hair et al, 1995).

e) *Comparative Fit Index (CFI)*

Besaran indeks ini adalah pada rentang nilai sebesar 0-1 dimana semakin mendekati 1, mengindikasikan tingkat fit yang paling tinggi—*a very good fit* (Arbuckle, 1997). Nilai yang direkomendasikan adalah $CFI > 0,90$.

f) *Tucker Lewis Index (TLI)*

TLI adalah *alternative increamental fit index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah baseline model. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah penerimaan $> 0,90$ dan nilai yang sangat mendekati 1 menunjukkan *a verygood fit*.

g) *The Minimum Sample Discrepancy Function (CMIN)*

Dibagi dengan *Degree of Freedom (DF)*. CMIN atau DF adalah salah satu indikator untuk mengukur tingkat fitnya sebuah model. Dalam hal ini CMIN atau DF tidak lain adalah *Chi-square relative (=X2 Relatif)*. Nilai $X2 \text{ Relatif} < 2$.

h) *The Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

SMSEA adalah sebuah indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasi *chi-square statistic* dala sampel yang besar. Nilai RMSEA menunjukkan *goodness-of-fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model itu berdasarkan *degrees of freedom* (Browne, dalam Ferdinand, 2014).

Tabel III. 3
Ringkasan Fit Index

<i>Goodness of fit indexes</i>	<i>Cut of value</i>
<i>Chi-square</i>	$\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$
<i>Significancy Probability</i>	≥ 0.05
CMIN/DF	≤ 2.00
GFI	≥ 0.90
AGFI	≥ 0.80
TLI	≥ 0.90
NFI	≥ 0.90
CFI	≥ 0.90
RMSEA	≤ 0.08

Sumber : Ghozali (2008)

g. Interpretasi dan Modifikasi

Ketika model telah dinyatakan diterima dan dapat dilakukan modifikasi model untuk memperbaiki penjelasan teoritis atau *goodness-of-fit*. Modifikasi dari model awal harus dilakukan setelah dikaji banyak pertimbangan. Jika model modifikasi, maka model tersebut harus *discross-validated* (diestimasi dengan data terpisah) sebelum model modifikasi diterima. Sebuah indeks modifikasi sebesar 4.0 atau lebih, memberikan indikasi bahwa bila koefisien itu diestimasi maka akan terjadi pengecilan nilai *chi-square* yang signifikan. Oleh karena itu, modifikasi dilakukan pada estimasi yang mempunyai indeks modifikasi (MI) $\geq 4,0$.

BAB IV

PEMBAHASAN

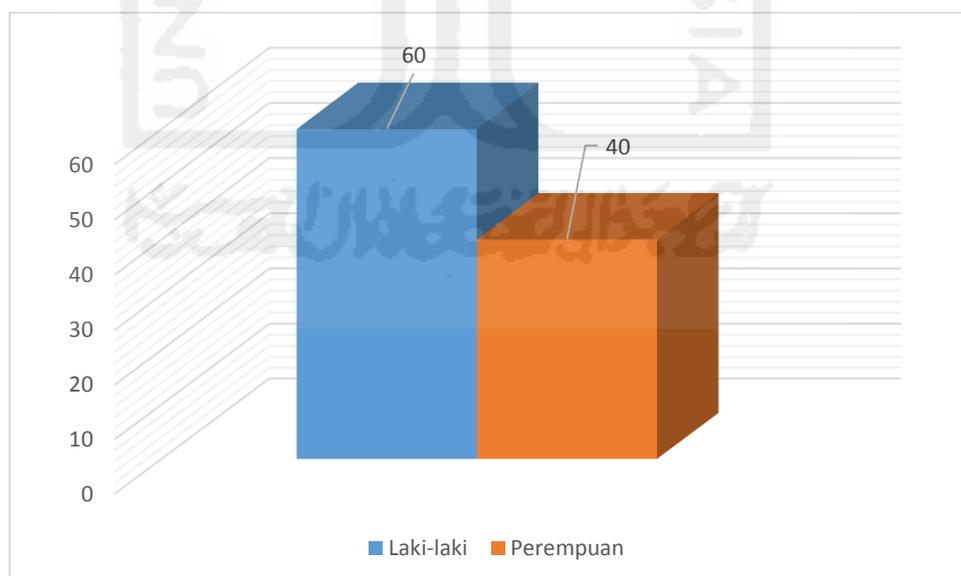
4.1 Analisis Deskriptif

Berikut data yang diperoleh berasal dari pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi di Yogyakarta. Berikut akan diuraikan pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan bagian kerja. Setelah melihat penyebaran kuesioner pada 100 responden, maka dapat diketahui karakteristik responden adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	60	60%
Perempuan	40	40%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah, 2015



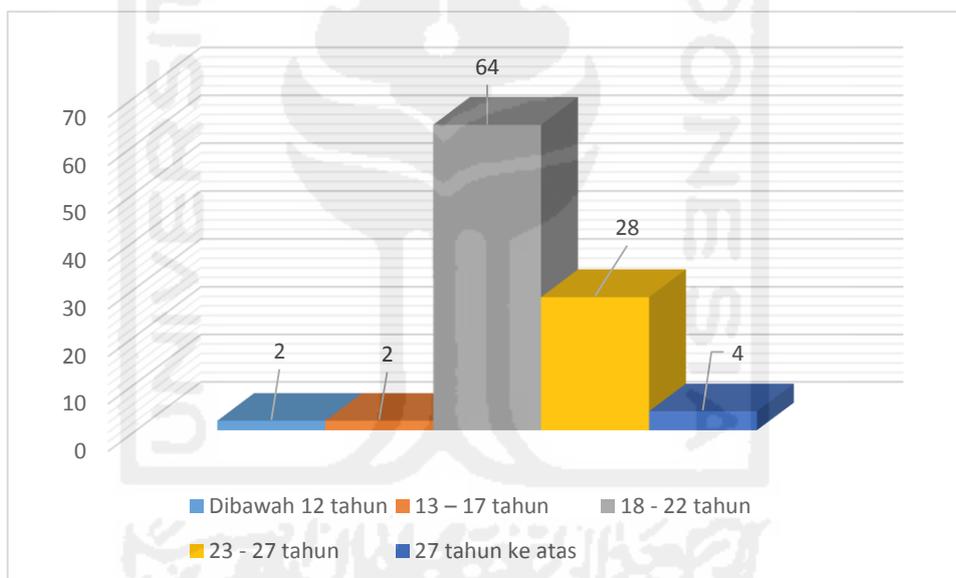
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kebanyakan responden adalah laki-laki dengan jumlah mencapai 60% atau sebanyak 60 orang. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan hanya sebanyak 40% atau sebesar 40 orang.

Tabel IV. 2
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
Dibawah 12 tahun	2	2%
13 – 17 tahun	2	2%
18 - 22 tahun	64	64%
23 - 27 tahun	28	28%
27 tahun ke atas	4	4%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah, 2016



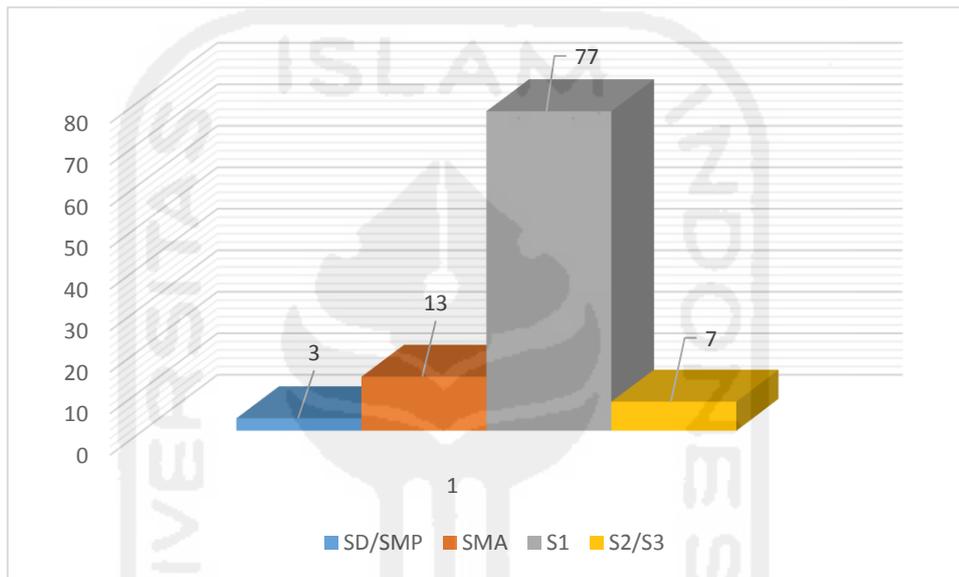
Gambar IV. 2 Usia Responden

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang berusia dibawah 12 tahun berjumlah 2 orang atau 2%, yang berusia 13-17 tahun berjumlah 2 orang atau 2%, berusia 18-22 tahun berjumlah 64 orang atau 64%, berusia 23-27 tahun berjumlah 28 orang atau 28%, dan yang berusia diatas 27 tahun berjumlah 4 orang atau 4%.

Tabel IV. 3
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD/SMP	3	3%
SMA	13	13%
S1	77	77%
S2/S3	7	7%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah, 2016



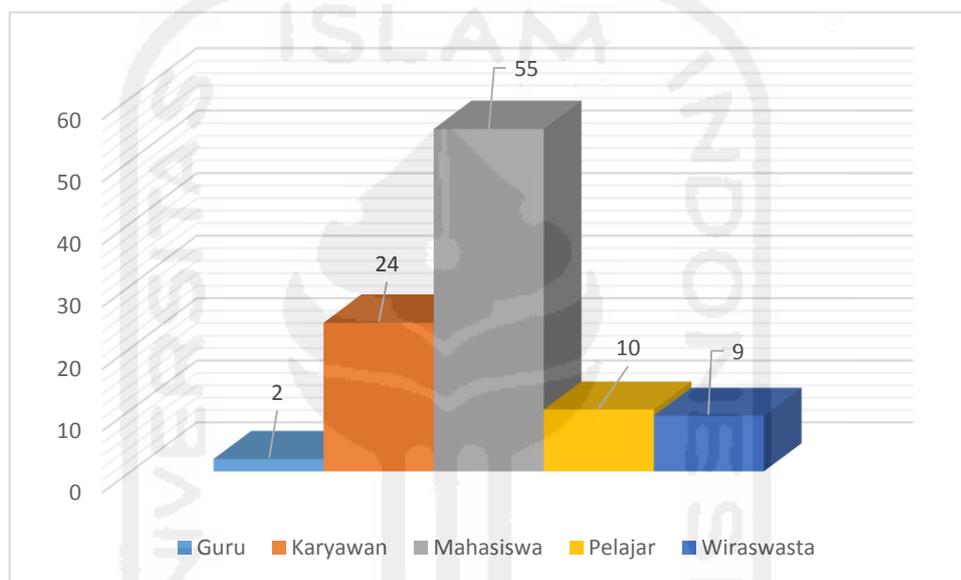
Gambar IV. 3 Pendidikan Responden

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki pendidikan SD/SMP adalah sebanyak 3 orang atau 3%, pendidikan SMA berjumlah 13 orang atau 13%, pendidikan S1 berjumlah 77 orang atau 77% dan respoden yang memiliki tinkat pendidikan S2/S3 berjumlah 7 orang atau 7%.

Tabel IV. 4
Pekerjaan Responden

Bagian	Jumlah	Persentase
Guru	2	2%
Karyawan	24	24%
Mahasiswa	55	55%
Pelajar	10	10%
Wiraswasta	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah, 2016



Gambar IV. 4 Pekerjaan Responden

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berprofesi sebagai mahasiswa yang berjumlah 55 responden, karyawan yang berjumlah 24 responden, dan pelajar yang berjumlah 10 responden.

4.2 Analisis Kuantitatif

4.2.1 Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Valid berarti instrument yang dipilih dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2002:109) untuk menentukan suatu validitas adalah dengan mengkonsultasikan tabel *product moment* berdasarkan taraf signifikansi 5% dengan $N=100$, $df = N-2$, atau dalam kasus ini $df = 100-2 = 98$ dan $p = 0,05$ maka didapat r tabel = 0,165 . Apabila nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari r tabel maka indikator layak dan sebaliknya (Ghozali, 2008). Berikut hasil pengujian validitas dengan menggunakan software SPSS 16:

Tabel IV. 5
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Mobile

Variabel	Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel
<i>Mobile Service Quality</i>	MSQ1	0,539	0,165
	MSQ2	0,479	0,165
	MSQ3	0,510	0,165
	MSQ4	0,552	0,165
	MSQ5	0,570	0,165
	MSQ6	0,469	0,165
	MSQ7	0,571	0,165
	MSQ8	0,675	0,165
	MSQ9	0,509	0,165
	MSQ10	0,512	0,165
	MSQ11	0,545	0,165
	MSQ12	0,553	0,165

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel *mobile service quality* memiliki nilai *corrected item-total correlation* yang lebih besar dari 0,165 sehingga semua item pertanyaan memenuhi persyaratan uji validitas.

Tabel IV. 6
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel
Kepuasan Pelanggan	KP1	0,619	0,165
	KP2	0,629	0,165
	KP3	0,527	0,165
	KP4	0,591	0,165
	KP5	0,529	0,165

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai *corrected item-total correlation* yang lebih besar dari 0,165 sehingga semua item pertanyaan memenuhi persyaratan uji validitas.

2. Uji Reabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka selanjutnya adalah uji reliabilitas variabel penelitian. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan seberapa besar suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai berulang-ulang untuk mengukur gejala yang sama dan hasil yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur fenomena yang sama.

Pengujian reabilitas untuk variabel *mobile service quality* dan kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16. Berikut hasil uji reabilitas variabel eksogen dan endogen berikut:

Tabel IV. 7
Uji Reabilitas Variabel Eksogen

Variabel	Cronbach Alpha
<i>Mobile Service Quality</i>	0,787
Kepuasan Pelanggan	0,856

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel *mobile service quality* memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,787 dan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,856 yang lebih besar dari 0,6. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel *mobile service quality* dan kepuasan pelanggan realibel digunakan dalam penelitian ini.

4.2.2 Uji Asumsi

Hasil analisis dalam penelitian ini merupakan hasil analisis SEM dengan menggunakan sampel total sebanyak 100 responden. Sebelum analisis SEM dilakukan ada beberapa asumsi yang harus terpenuhi yaitu asumsi kecukupan sampel, asumsi normalitas, dan tidak adanya *outlier* pada data.

1. Kecukupan Sampel

Santoso (2011) menyatakan bahwa untuk model SEM dengan jumlah variabel laten sampai dengan empat buah dan setiap konstruk dijelaskan oleh sepuluh atau lebih indikator maka jumlah sampel 100-150 data sudah dianggap memadai. Berdasarkan pendapat di atas maka jumlah sampel sebanyak 100 responden dalam penelitian ini sudah memenuhi kecukupan sampel.

2. Uji Normalitas dan Data Uji Outlier

Suatu data dinyatakan normal jika nilai *critical ratio* (CR) *skewness* dan *critical ratio* (CR) *kurtosis* berada diantara -2.5 dan 2.5 (Santoso, 2011). Setelah dilakukan pengujian normalitas data maka diperoleh hasil sebagai berikut:

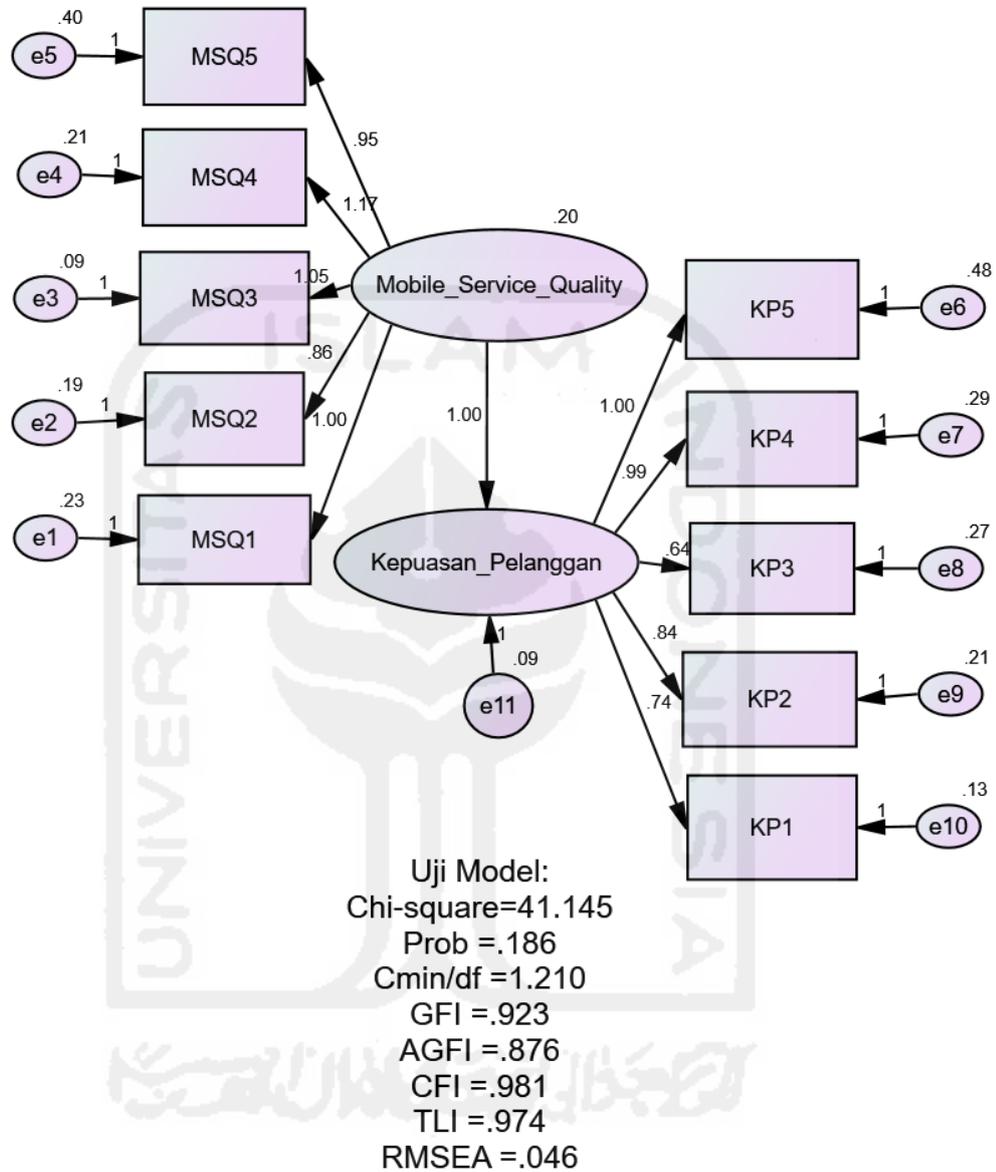
Tabel IV. 8
Uji Normalitas

Variabel	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KP1	2	5	-0,307	-1,255	2,014	4,112
KP2	2	5	-0,621	-2,535	1,125	2,297
KP3	2	5	-0,525	-2,143	0,506	1,033
KP4	2	5	-0,625	-2,551	-0,206	-0,42
KP5	2	5	-0,31	-1,265	-0,958	-1,956
MSQ5	1	5	-0,237	-0,969	0,432	0,882
MSQ4	2,5	5	-0,194	-0,792	-0,84	-1,714
MSQ3	2,7	5	-0,37	-1,511	-0,524	-1,07
MSQ2	3	5	-0,429	-1,75	-0,742	-1,514
MSQ1	2,3	5	-0,467	-1,905	-0,552	-1,128
Multivariate					16,189	5,225

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas maka dapat diketahui bahwa secara univariat data memiliki nilai *critical ratio* (CR) *kurtosis* berada dibawah 2,5 atau berada dibawah -2,5 sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal secara univariat.

4.2.3 Diagram Jalur



Gambar IV. 5 Diagram Jalur

Keterangan:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| MSQ1 : Ketersediaan. | KP1 : Puas dengan pelayanan, |
| MSQ2 : Resiko yang diterima. | KP2 : Puas dengan Penggunaan, |
| MSQ3 : Mudah Digunakan. | KP3 : Menikmati Pelayanan, |
| KPM4 : Kompabilitas. | KP4 : Rekomendasi. |
| KPM5 : Layanan Hiburan | KK5 : Kemungkinan Menggunakan |
| e1-e11 : <i>error term</i> . | |

Berdasarkan diagram jalur pada gambar IV.1 dapat disusun persamaan struktural dari model tersebut yaitu:

$$KP = 1MSQ + e$$

Keterangan:

KP : Kepuasan Pelanggan
 MSQ : *Mobile Service Quality*
 e : *error*

4.2.4 Uji Goodness-of-Fit Model

Tahapan selanjutnya adalah evaluasi *goodness-of-fit* yaitu untuk menentukan apakah sebuah model diterima atau ditolak secara statistik. Dalam analisis SEM tidak ada alat uji statistik tunggal untuk menguji mengenai model. Pengujian terhadap model yang dikembangkan dilakukan dengan kriteria *goodness of fit* yaitu: *Chi Square*, *probability*, RSMEA, GFI, AGFI, MIN/DF, TLI dan CFI. Berikut hasil analisis terhadap *goodness-of-fit*.

Tabel IV. 9
Goodness-of-Fit Model

<i>Goodness of fit indexes</i>	<i>Cut of value</i>	<i>Output</i>	<i>Keterangan</i>
Chi-square	$\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel} (48,60)$	41,15	Baik
<i>Sig Probability</i>	≥ 0.05	0,186	Baik
GFI	≥ 0.90	0,923	Baik
AGFI	≥ 0.80	0,876	Baik
TLI	≥ 0.90	0,974	Baik
CFI	≥ 0.90	0,981	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0,046	Baik

Sumber: Data Diolah, 2016

Hasil *goodness-of-fit* pada Tabel IV. 9 di atas menunjukkan bahwa seluruh hasil menunjukkan bahwa model memenuhi persyaratan uji *goodness-of-fit*. Hasil uji *goodness-of-fit* menunjukkan bahwa *Chi-square*, *probability*, GFI, AGFI, TLI, CFI dan RMSEA yang sesuai dengan ketentuan. Dengan demikian model dapat

diterima dan tidak diperlukan adanya modifikasi model sebagaimana disarankan pada output *modification indices*.

4.2.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan output *Regression Weight* yang merupakan hasil dari analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) yang diringkas sebagai berikut:

Tabel IV. 10
Regression Weight

			Estimate	P
Kepuasan_Pelanggan	<---	Mobile_Service_Quality	1,004	***
MSQ2	<---	Mobile_Service_Quality	0,862	***
MSQ3	<---	Mobile_Service_Quality	1,051	***
MSQ4	<---	Mobile_Service_Quality	1,167	***
KP4	<---	Kepuasan_Pelanggan	0,991	***
KP3	<---	Kepuasan_Pelanggan	0,642	***
KP2	<---	Kepuasan_Pelanggan	0,843	***
MSQ1	<---	Mobile_Service_Quality	1,000	
MSQ5	<---	Mobile_Service_Quality	0,950	***
KP1	<---	Kepuasan_Pelanggan	0,737	***
KP5	<---	Kepuasan_Pelanggan	1,000	

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, diketahui hasil dari estimasi pada indikator MSQ2 sampai dengan KP5, memiliki nilai etimasi diatas 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap indikator yang digunakan variabel mobile service quality dan kepuasan pelanggan, berpengaruh signifikan secara faktor. Parameter estimasi pengaruh *mobile service quality* terhadap kepuasan pelanggan diperoleh sebesar 0,000. Dengan demikian hasil ini menerima hipotesis sebab terdapat pengaruh signifikan antara *mobile service quality* terhadap kepuasan pelanggan,

sehingga tinggi rendahnya *mobile service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Jas Taxi dengan menggunakan aplikasi Say Taxi di Yogyakarta.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel *mobile service quality* terhadap kepuasan pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan yang bersifat *mobile* yang diberikan kepada pelanggan Jas Taxi akan meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut, dan sebaliknya jika terjadi penurunan kualitas pelayanan *mobile* yang diberikan maka akan menurunkan kepuasan pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi.

Menurut Tjiptono (2002:125), dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen, akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun". Lebih lanjut, Tjiptono (2002: 54): mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. Sejalan dengan hal tersebut,

Zeithaml dan Bitner (1996: 123) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki gambaran yang lebih luas dibandingkan dengan kualitas pelayanan, yang hanya terfokus pada dimensi kualitas pelayanan saja.

Jas Taxi berupaya memberikan pelayanan mobile yang berkualitas kepada pelanggan yang menggunakan aplikasi Say Taxi dalam melakukan pemesanan transportasi online. Terdapat beberapa ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005: 39) yaitu :

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ozer, dkk (2013); Zhao, dkk (2012); Kuo, dkk (2009); dan Lin dan Wang (2006) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.