

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) objek penelitian merupakan suatu penelitian seseorang, objek atau kegiatan yang mempunyai identitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Adapun objek dalam penelitian ini adalah Mirota Kampus yang berada di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta.

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) subjek merupakan satu dari bagian atau anggota dalam sampel, sebagaimana elemen adalah satu dari bagian atau anggota dari populasi. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah orang yang sudah pernah melakukan pembelian di Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer bersumber dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pelanggan Mirota Kampus mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) menyatakan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber data dengan cara melalui berbicara dengan mereka, mengamati peristiwa, orang dan objek atau dengan menyebarkan kuesioner kepada orang-orang.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari tangan pertama terkait dengan variabel tertentu. Untuk memperoleh data primer, peneliti wajib mengumpulkannya secara langsung. Cara yang bisa digunakan peneliti untuk mencari data primer yaitu obeservasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner (Sekaran dan Bougie, 2017).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat kuantitatif, yang sebagaimana telah dijelaskan oleh Sugiyono (2018) bahwa metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasari oleh suatu peristiwa yang benar-benar terjadi, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal-hal menarik yang ingin peneliti investigasi (Sekaran dan Bougie, 2017). Menurut Ferdinand (2014) populasi adalah gabungan dari keseluruhan elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai seseorang yang pernah berbelanja di Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No, 70, Gondokusuman, Yogyakarta.

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini disesuaikan dengan metode

analisis yang digunakan yaitu *Structural Equation Model* (SEM). Menurut Ghozali (2017) dalam pengujian menggunakan metode analisis SEM, penentuan sampel dilakukan dengan teknik *Maximum Likelihood Estimation* (MLE) yang menyebutkan bahwa jumlah sampel yang baik menurut *Maximum Likelihood Estimation* (MLE) adalah berkisar 100-200 sampel. Maka dalam penelitian ini peneliti menentukan jumlah sampel minimal sebanyak 150 sampel.

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) teknik pengambilan sampel merupakan proses bagaimana untuk memilih sejumlah sampel secukupnya dari sebuah populasi, serta penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya yang akan memungkinkan untuk proses generalisasi sifat atau karakteristik tersebut pada sebuah populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling* dengan penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2018) *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama kepada sampel. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) beberapa desain pengambilan sampel nonprobabilitas lebih dapat diandalkan daripada desain yang lain dan dapat memberikan sejumlah petunjuk penting untuk informasi yang potensial yang berguna terakit dengan populasi. Menurut Sugiyono (2018) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan berbagai pertimbangan tertentu.

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) teknik pengambilan sampel dalam *purposive sampling* terbatas hanya pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena mereka adalah satu-satunya pihak yang memilikinya ataupun mereka yang memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Pada penelitian ini, kriteria yang digunakan sebagai syarat untuk menjadi responden adalah:

1. Masyarakat yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Berusia di atas 17 tahun
3. Minimal telah berbelanja di Mirota Kampus minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode survei dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) kuesioner adalah berupa pertanyaan atau pernyataan yang telah dirumuskan sebelumnya yang diberikan kepada responden dengan cara langsung atau dapat dikirim melalui pos atau internet. Menurut Sugiyono (2018) kuesioner adalah berupa pertanyaan atau pernyataan yang dapat diberikan kepada responden dengan cara langsung atau internet. Kuesioner yang dilakukan dari penelitian ini adalah kuesioner berbentuk *online* berupa *google forms* yang disebarakan melalui media sosial.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) skala likert adalah suatu skala yang dirancang untuk menelaah seberapa kuat subjek untuk menyetujui suatu

pernyataan atau pertanyaan. Menurut Sugiyono (2018) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Variabel tersebut diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan berskala (5) poin untuk masing-masing pertanyaan atau pernyataan, dimulai dari jawaban sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5)

Skala responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

Sumber: (Sugiyono,2018)

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) variabel merupakan apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut.

Menurut Ferdinand (2014) mengatakan bahwa perumusan variabel adalah proses yang sangat penting, karena sangat berhubungan erat dengan data yang akan dicari dan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menjawab masalah penelitian yang dikembangkan. Definisi operasional variabel dalam penelitian digunakan untuk memahami lebih mendalam tentang variabel pada penelitian ini, maka lebih mudah dituangkan dalam indikator-indikator sehingga variabel tersebut bisa diukur. Secara keseluruhan, penentuan atribut dan indikator serta definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

1. Variabel Eksogen

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) variabel eksogen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel endogen (terikat), bisa secara positif maupun negatif. Jika terdapat variabel eksogen maka ada pula variabel endogen. Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa variabel eksogen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel endogen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel eksogen, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2
Indikator Variabel Eksogen

No	Variabel	Definisi	Dimensi/Indikator
1.	Kualitas Pelayanan	<p>Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan terhadap layanan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.</p> <p>Sumber: Tjiptono (2014)</p>	<p>1. Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Peralatan mutakhir/terbaru b. Fasilitas fisik berdaya Tarik c. Karyawan berpenampilan rapi d. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan <p>2. Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, pasti akan direalisasikan b. Bersikap simpatik dan mampu menenangkan pelanggan setiap ada masalah c. Jasa disampaikan secara benar sejak pertama kali d. Jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan e. Sistem pencatatan yang akurat <p>3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada pelanggan b. Layanan yang secara cepat dari karyawan perusahaan c. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan d. Karyawan yang tidak terlampau buruk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat <p>4. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Karyawan yang terpercaya

			<p>b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa</p> <p>c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap pelanggan</p> <p>d. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan</p> <p>5. Empati (<i>Emphaty</i>)</p> <p>a. Perhatian individual dari perusahaan</p> <p>b. Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan</p> <p>c. Karyawan yang memberikan perhatian personal</p> <p>d. Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan</p> <p>e. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan</p> <p>Sumber: Tjiptono (2014)</p>
--	--	--	---

2. Variabel Endogen

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) variabel endogen atau variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Dengan kata lain, variabel endogen merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2018) variabel endogen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang mejadi akibat, karena adanya

variabel eksogen (bebas). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel endogen, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.3
Indikator Variabel Endogen

No	Variabel	Definisi	Dimensi/Indikator
1.	Kepuasan Pelanggan (Y ₁)	Kepuasan berasal dari bahasa Latin “ <i>Satis</i> ” yang berarti cukup baik, memadai dan “ <i>Facio</i> ” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sumber: Tjiptono (2014)	1. Barang dan jasa berkualitas 2. Relationship marketing 3. Program promosi loyalitas 4. Fokus pada pelanggan terbaik (<i>best customers</i>) 5. Sistem penanganan komplan secara efektif 6. <i>Unconditional Guarantess</i> 7. Program <i>pay-for-performance</i> Sumber: Tjiptono (2014)
2.	Kepercayaan Pelanggan (Y ₂)	Kepercayaan adalah hasil yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan layanan berdasarkan akumulasi pengalaman-pengalaman yang berdampak positif atau negatif dari pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan tersebut. Sumber: Tschannen Moran & Hoy (2001)	1. <i>Benevolence</i> (itikad baik dan keyakinan bahwa suatu pihak akan dilindungi dan tidak akan dirugikan oleh pihak yang dipercayai) 2. <i>Reliability</i> (kemampuan dapat diandalkan untuk memenuhi sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang atau kelompok apabila

			<p>mereka membutuhkan)</p> <p>3. <i>Competence</i> (kemampuan yang dimiliki oleh suatu pihak dari segi skill dan pengetahuan yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan pelanggan)</p> <p>4. <i>Honesty</i> (sejauh mana pernyataan atau ungkapan dapat ditepati. Suatu pernyataan akan dianggap benar apabila dapat mengkonfirmasi yang sebenarnya terjadi menurut perspektif pelanggan dan komitmen terhadap janji ditepati)</p> <p>5. <i>Openess</i> (keterbukaan untuk memberitakan atau memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pelanggan)</p> <p>Sumber: Tschannen Moran & Hoy (2001)</p>
3.	Loyalitas Pelanggan (Y ₃)	<p>Loyalitas adalah seseorang konsumen dikatakan setia atau loyal apabila konsumen menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan konsumen membeli paling sedikit dua dalam waktu tertentu.</p> <p>Sumber: Griffin (2010)</p>	<p>1. Melakukan pembelian berulang secara teratur</p> <p>2. Membeli antarlini produk dan jasa</p> <p>3. Merefereasikan kepada orang lain</p>

			4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing Sumber: Griffin (2010)
--	--	--	--

F. Uji Kualitas Instrumen

Pengujian kualitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan dua metode yaitu, uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) alat riset yang baik sebaiknya mempunyai validitas dan reliabilitas sebagai ketentuan yang krusial. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) validitas adalah uji tentang seberapa baik suatu instrumen yang dikembangkan mengukur konsep tertentu yang ingin diukur. Dengan kata lain validitas berarti dapat mengukur konsep dengan tepat. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu instrumen atau pertanyaan. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur.

Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan metode Confirmatory Factor Analysis (CFA) dengan program aplikasi AMOS. CFA merupakan bagian dari SEM yang berguna untuk menguji bagaimana indikator dapat terukur dengan baik.

Suatu instrumen menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai instrumen yang memiliki validitas yang rendah. Menurut Ghozali (2017), penelitian melihat dari loading factor pada variabel yang diteliti dengan memperhatikan masing-masing indikator $> 0,5$ dilihat dari *standardized regression weights* maka masing-masing indikator dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) reliabilitas merupakan suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa ada kesalahan dan karena itu untuk menjamin konsistensi pengukuran di sepanjang waktu serta di berbagai poin pada instrumen tersebut. Instrumen dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang baik jika instrumen tersebut dapat memberikan hasil yang sama meskipun telah digunakan berkali-kali, baik oleh peneliti yang sama maupun peneliti yang berbeda.

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini berdasarkan rumus *Construct Reliability* (CR). Menurut Ghozali (2017), menjelaskan

bahwa indikator dari variabel dikatakan reliabel jika nilai *Construct Reliability* (CR) $> 0,7$.

G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Analisis Deskriptif

Menurut Ghozali (2017) Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian maksimum, dan minimum. Data kuantitatif dari jawaban pertanyaan tertutup dari kuesioner dijabarkan menggunakan prinsip statistik deskriptif. Analisis ini memberikan gambaran atau deskripsi atau deskripsi empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Karakteristik responden disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, dan jawaban responden atas seluruh variabel disajikan dalam bentuk nilai indeks.

Dalam Ferdinand (2014) analisis deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi empiris atau data yang dikumpulkan dalam penelitian. Pada penelitian ini di deskripsikan pada tabel metode distribusi frekuensi. Statistik ini digunakan untuk menggambarkan metode distribusi frekuensi dari jawaban responden atas berbagai item variabel yang diteliti. Kemudian analisis jawaban responden pada variabel yang diteliti menggunakan angka indeks atau metode rata-rata.

2. Pengujian Evaluasi Asumsi SEM

Menurut Ghozali (2017) menyatakan bahwa *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factor analysis*) yang dikembangkan dalam ilmu psikologi dan psikometri serta model persamaan simultan (*Simultaneous Equation Modeling*) yang dikembangkan di Ekonometrika. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan dengan program AMOS.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan dengan program AMOS. Menurut Ghozali (2017) ada beberapa asumsi dalam penggunaan SEM yaitu:

a. Normalitas Data

Evaluasi normalitas data bertujuan untuk menguji apakah di dalam suatu model variabel independent dan dependen diantara keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

b. Uji *Outliers*

Uji *Outliers* observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara *univariate* maupun *multivariate*. Bila terjadi outliers maka data tersebut dapat dikeluarkan dari analisis.

Deteksi terhadap *multivariate outlier* dilakukan dengan memperhatikan nilai *mahalanobis distance*. Jarak Mahalanobis ini dievaluasi dengan menggunakan χ^2 pada derajat bebas (df) sebesar jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Untuk menentukan nilai tersebut menggunakan program excel, pilih insert-function wizard, kemudian CHINV masukkan $p = 0.001$ dan df jumlah variabel terukur. Hasil yang diperoleh merupakan batas outliers, sehingga yang melebihi hasil tersebut harus dihapus.

c. Uji Multikolinearitas dan *singularity*

Multikolinearitas dapat dilihat melalui determinan matriks kovarians. Adanya masalah dalam multikolinearitas atau singularitas terjadi jika nilai determinan sangat kecil, yang dapat menyebabkan data tersebut tidak dapat digunakan untuk penelitian. Dikatakan tidak terdapat masalah dalam multikolinearitas atau singularitas apabila nilai *determinant of sample covarians matrix* = 5,856

d. Estimasi Nilai Parameter

Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dapat dilihat dari koefisien *standardized regression*.

3. Langkah-langkah Penggunaan SEM

Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) menurut Ghozali (2017), yaitu sebagai berikut:

a. Langkah 1: Pengembangan Model Berdasarkan Teori

Dalam langkah ini adalah mengembangkan sebuah model baru yang berdasarkan teori terdahulu. Teori-teori disini sangat penting sebagai rujukan dalam mengolah data dikarenakan SEM tidak dapat digunakan untuk menghasilkan model baru, melainkan untuk mengkonfirmasi teori melalui data yang empirik.

b. Langkah 2: Menyusun Diagram Jalur (*path diagram*)

Langkah selanjutnya menyusun hubungan kasualitas dengan diagram jalur. Kemudian menyusun persamaan strukturalnya. Dalam menghubungkan konstruk laten baik eksogen maupun endogen kemudian dengan menyusun *measurement model* dengan menghubungkan laten endogen maupun eksogen dengan variabel indikator atau manifest. Ketika *measurement model* telah terspesifikasi, kemudian peneliti menentukan indikator yang reliabilitas. Reliabilitas indikator dapat dilakukan dengan estimasi secara empiris dan dispesifikasi.

- c. Langkah 3: Mengubah diagram jalur menjadi persamaan structural

Persamaan yang akan dibangun yaitu persamaan struktural (*structural equations*) dan persamaan model pengukuran (*measurement model*). Persamaan struktural digunakan untuk mengetahui hubungan kasualitas berbagai konstruk. Persamaan model pengukuran digunakan untuk mengetahui variabel mana yang cocok untuk mengukur konstruk yang mana, dan juga untuk menentukan matrik yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan antar konstruk.

- d. Langkah 4: Memilih Matriks Input dan Estimasi Model.

SEM hanya menggunakan data input berupa matrik varian/kovarian atau matrik korelasi. Data mentah yang dimasukkan kedalam AMOS akan dirubah terlebih dahulu menjadi matriks kovarian atau korelasi. Awalnya SEM diformulasikan menggunakan input matriks kovarian atau varian yang dikenal dengan *covariance structural analysis*. Matriks kovarian ini memiliki kelebihan dibandingkan matriks korelasi lainnya yaitu memberikan hasil validitas perbandingan antara populasi dan sampel yang berbeda. Matriks korelasi memiliki jangkanya umum yang akan memungkinkan dapat

membandingkan langsung koefisien dalam model. Koefisien yang diperoleh dari matriks korelasi selalu terbentuk dalam standar unit yang sama dengan koefisien beta yang nilainya berkisar antara $-1.0 + 1.0$. Jadi kesimpulannya peneliti menggunakan matriks varian atau kovarian untuk menguji teori. Besarnya ukuran sampel dapat diukur dengan menggunakan model estimasi *maximum likelihood estimation* karena lebih efisien.

e. Langkah 5: Memilih Identifikasi Model Struktural

Selama proses pengestimasi sering terjadi estimasi yang tidak logis hal ini dikarenakan adanya identifikasi model struktural. Problem ini terjadi karena ketidakmampuan *proposed* model dalam menghasilkan *unique estimate*. Oleh karena itu, untuk mengatasi problem ini dapat dilakukan dengan menambah konstrain dalam model.

f. Langkah 6: Evaluasi Kecocokan Model Kriteria *Goodnes of Fit*

Sebelum menguji kelayakan model struktural, terlebih dahulu untuk menilai apakah data yang akan diolah sudah memenuhi asumsi odal persamaan

struktural. Berikut merupakan kriteria ketepatan model menggunakan *Goodness of Fit*.

Tabel 3.5
Indeks Pengujian Kelayakan Model dalam Structural Equation Modeling (SEM)

<i>Goodnes of fit indices</i>	Keterangan	<i>Cut of Value</i>
X ² -Chi-Square	<i>Likelihood ratio chi-square</i> merupakan ukuran fundamental dari overall fit, menguji apakah ada perbedaan yang signifikan antara matriks kovarian/matriks korelasi yang diprediksi dengan yang senyatanya. Semakin kecil nilai <i>chi-square</i> menghasilkan probabilitas (p) yang lebih besar pada tingkat signifikansi (α), dan ini menunjukkan bahwa input matriks kovarian/korelasi antara yang diprediksi dengan observasi sesungguhnya tidak berbeda secara signifikan. Nilai ini sensitif terhadap jumlah sampel.	Diharapkan kecil (tidak signifikan)
Probability		$\geq 0,05$
CMIN/DF	Nilai <i>chi-square</i> dibagi dengan <i>degree of freedom</i>	$\leq 2,00$
GFI	<i>Goodnes of fit index</i> : ukuran non statistic yang berkisar antara 0,00 (<i>poor fit</i>)-1,00 (<i>perfect fit</i>).	$\geq 0,90$
RMSEA	<i>Root mean square error of approximation</i> : ukuran yang memperbaiki kecenderungan statistic <i>chi-square</i> yang menolak model dalam jumlah sampel besar.	$\leq 0,08$
AGFI	<i>Adjusted goodness of fit index</i> : pengembangan dan GFI yang disesuaikan dengan rasio <i>degree of freedom</i> untuk model yang diusulkan dan <i>null model</i> .	$\geq 0,90$
TLI	<i>Tucker Lewis Index</i> : ukuran yang menggabungkan ukuran <i>parsimony</i> ke dalam indeks komparasi antara model yang diusulkan dengan <i>null model</i> .	$\geq 0,95$ (untuk sampel <250 & <i>observed variable</i> 12-30)
CFI	<i>Comparative Fit Index</i> : disebut juga <i>nonnormed fit index</i> (NNFI), uji kelayakan model yang sensitif terhadap besarnya sampel dan kerumetan model.	$\geq 0,95$ (untuk sampel <250 &

		<i>observed variable 12-30)</i>
--	--	---

Sumber: Ghozali (2017)

g. Langkah 7: Interpretasi dan Modifikasi Model

Langkah selanjutnya ketika model diterima adalah memodifikasi model untuk memperbaiki penjelasan teoritis atau *goodness of fit*. Memodifikasi model dapat dilakukan setelah mengkaji banyak pertimbangan. Model yang dimodifikasi tersebut harus di *cross-validated* yaitu diestimasi melalui data yang terpisah sebelum model modifikasi ini akan diterima.

4. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji benar atau tidak benar tentang dugaan dalam suatu penelitian serta memiliki manfaat bagi proses penelitian agar efektif dan efisien. Hipotesis merupakan asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal tersebut dan dituntut untuk melakukan pengecekannya. Jika asumsi atau dugaan tersebut dikhususkan mengenai populasi, umumnya mengenai nilai-nilai parameter populasi, maka hipotesis itu disebut dengan hipotesis statistik.

Menurut Ghozali (2017), hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Uji Hipotesis pada penelitian ini menggunakan *regression weights*, kriteria untuk pengujian hipotesis merujuk pada Ghozali (2017) yang berpendapat bahwa jika nilai *critical ratio* (CR) $>1,96$ dan *p-value* dengan perbandingan taraf signifikan ($\alpha=5\%$) atau $<0,05$ maka variabel eksogen berpengaruh terhadap variabel endogen, tetapi jika CR $<1,96$ dan *p-value* $>0,05$ maka variabel eksogen tidak berpengaruh terhadap variabel endogen, CR dengan (***) tiga bintang berarti bernilai sangat rendah yaitu $<0,001$.

Pengujian mediasi dilihat dari nilai pengaruh langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*). Ketika nilai pengaruh langsung (*direct*) lebih kecil dari pada pengaruh tidak langsung (*indirect*) maka dapat dikatakan memenuhi kriteria pengaruh hubungan mediasi (Ghozali, 2017).