



BAB III

METODE PENELITIAN

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Obyek Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah *hypermarket* Lotte Mart wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Lotte Mart wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara. Mengingat banyaknya jumlah konsumen Lotte Mart wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara, maka tidak mungkin untuk melakukan penelitian berdasarkan populasi. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian berdasarkan sampel dan melalui penyebaran kuesioner secara *online*.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana dan struktur investigasi yang dibuat sedemikian rupa sehingga diperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian (Cooper dan Schindler, 2014:124). Rencana ini mencakup garis besar dari apa yang dilakukan seseorang investigator mulai dari penulisan hipotesis serta implikasi operasionalnya hingga ke analisis akhir data. Menurut Cooper dan Schindler (2014: 126-129) terdapat delapan perspektif klasifikasi desain penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Derajat kristalisasi pertanyaan riset merupakan tingkat sejauh mana masalah penelitian telah dirumuskan. Studi ini dapat bersifat eksplorasi atau formal. Penelitian ini menggunakan studi formal yang dimulai dengan suatu hipotesis atau pertanyaan riset yang kemudian melibatkan prosedur dan spesifikasi sumber data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang tepat. Tujuan dari studi formal ini adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Metode Pengumpulan Data

Klasifikasi ini membedakan antara proses *monitoring* dan komunikasi. Berdasarkan perspektif metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode komunikasi dengan mengajukan pertanyaan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan jawaban-jawabannya melalui cara personal atau nonpersonal.

3. Pengontrolan Variabel oleh Periset

Perspektif ini melihat dari aspek kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel-variabel. Studi ini berupa desain *ex post facto* (desain laporan sesudah fakta). Pada desain *ex post facto*, peneliti tidak memiliki kontrol terhadap variabel-variabel, dalam artian peneliti tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasinya. Peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.

4. Tujuan Studi

Berdasarkan tujuan studi, terdapat dua jenis studi penelitian, yaitu studi deskriptif dan kausal. Studi deskriptif berkaitan dengan mencari tahu tentang apa, siapa, di mana, bilamana, atau berapa banyak dan digunakan untuk menggambarkan bagaimana penelitian konsumen terhadap suatu produk. Sedangkan studi kausal (sebab-akibat) berusaha untuk menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel. Penelitian ini menggunakan studi kausal atau metode sebab akibat untuk menunjukkan bagaimana analisis dampak emosi positif dan keterlibatan konsumen terhadap *repatronage intentions* dengan kepuasan pelanggan dan daya tarik pengecer sebagai pemediasi pada Lotte Mart Kelapa Gading Jakarta Utara.

5. Dimensi Waktu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Ditinjau dari dimensi waktu, penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan studi lintas bagian (cross-section). Studi ini dilaksanakan hanya satu kali dan mewakili potret dari suatu keadaan pada satu periode tertentu.

6. Cakupan Topik

Penelitian ini merupakan studi statistik yang di desain untuk memperluas studi, bukan untuk memperdalamnya. Penelitian ini berupaya memperoleh karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis akan diuji secara kuantitatif.

7. Lingkungan Riset

Dilihat dari lingkungan risetnya, penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual atau kondisi lapangan. Hal ini disebabkan karena data-data didapatkan secara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner, khususnya di wilayah Jakarta Utara.

8. Persepsi Peserta

Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung pada jawaban-jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian dimana persepsi subyek penelitian dapat mempengaruhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Walaupun tidak ada bukti yang jelas akan adanya upaya responden untuk menyenangkan periset melalui dugaan hipotesis yang berhasil atau bukti-bukti adanya sabotase, pada saat peserta percaya bahwa sesuatu di luar kebiasaan sedang berlangsung, mereka kemungkinan berperilaku tidak alami. Oleh karena itu, peneliti berusaha memberikan pemahaman kepada subjek penelitian untuk menghindari persepsi negatif terhadap penelitian yang sedang peneliti lakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang terdapat dalam Bab I, maka variabel- variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu emosi positif, keterlibatan konsumen, kepuasan pelanggan, daya tarik pengecer dan *repatronage intentions*. Indikator dan item pernyataan setiap variable dijabarkan sebagai berikut:

1. Emosi Positif

Emosi positif merupakan perasaan-perasaan yang diinginkan dan membawa rasa nyaman. Pengukuran variabel emosi positif menurut penelitian Jones dan Reynolds (2006) adalah dengan melalui tiga indikator dan butir pernyataan yang disajikan pada tabel 3.1

Tabel 3.1
Butir Pernyataan Emosi Positif

| Variabel | Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|--|----------------|--|----------|
| Emosi Positif (Diadaptasi dari Jones dan Reynolds, 2006) | Bahagia | Saya merasa bahagia bila berbelanja di Lotte Mart | Interval |
| | Gembira | Berbelanja di Lotte Mart membuat saya merasa gembira | Interval |
| | Senang | Berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading terasa menyenangkan | Interval |
| | Bersemeriangat | Saya merasa sangat bersemangat bila berbelanja di Lotte Mart | Interval |

2. Keterlibatan Konsumen

Keterlibatan konsumen adalah pribadi yang dirasakan penting dan/atau minat konsumen terhadap perolehan, konsumsi, dan disposisi barang, jasa, atau ide. Pengukuran variabel kepuasan pelanggan menurut Jones dan Reynolds (2006) adalah dengan melalui tiga indikator dan butir pernyataan yang disajikan pada tabel

3.2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Tabel 3.2
Butir Pernyataan Keterlibatan Konsumen

| Variabel | Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|--|---------------------|--|----------|
| Keterlibatan Konsumen (Diadaptasi dari Jones dan Reynolds, 2006) | Tingkat kepentingan | Produk-produk yang ada di Lotte Mart Kelapa Gading sangat penting bagi saya | Interval |
| | Relevansi | Produk-produk yang ada di Lotte Mart Kelapa Gading sangat relevan bagi saya | Interval |
| | Kepedulian | Saya sangat peduli terhadap semua aspek yang terkait dengan setiap produk yang ada di Lotte Mart Kelapa Gading | Interval |

3. Kepuasan pelanggan

Tabel 3.3
Butir Pernyataan Kepuasan Pelanggan

| Variabel | Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|---|-----------------------|---|----------|
| Kepuasan pelanggan (Diadaptasi dari Grace dan O’Cass, 2005) | Puas dengan layanan | Saya sangat puas dengan layanan di Lotte Mart Kelapa Gading | Interval |
| | Tingkat kepuasan | Lotte Mart Kelapa Gading melakukan pekerjaan dengan baik untuk memuaskan kebutuhan saya | Interval |
| | Pengalaman berbelanja | Pengalaman saya berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading sangat memuaskan | Interval |
| | Keputusan yang tepat | Berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading menurut saya merupakan keputusan yang tepat | Interval |

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Pengukuran variabel kepuasan pelanggan menurut Grace dan O’Cass (2005) adalah dengan melalui dua indikator dan butir pernyataan yang disajikan pada tabel 3.3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Daya Tarik Pengecer

Daya tarik pengecer didefinisikan sebagai tingkat daya tarik yang konsumen miliki di toko ritel tertentu. Pengukuran variabel daya tarik pengecer menurut penelitian Jones dan Reynolds (2006) adalah dengan melalui empat indikator dan butir pernyataan yang disajikan pada table 3.4

Tabel 3.4

Butir Pernyataan Daya Tarik Pengecer

| Variabel | Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|--|--|--|----------|
| Daya Tarik Pengecer (Diadaptasi dari Jones dan Reynolds, 2006) | Membangkitkan Minat (<i>Intrigued</i>) | Minat saya berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading sangat besar | Interval |
| | Ketertarikan (<i>Interested</i>) | Saya tertarik berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading | Interval |
| | Terpesona (<i>Fascinated</i>) | Saya terpesona terhadap Lotte Mart Kelapa Gading | Interval |
| | Rasa Ingin Tahu (<i>Curious</i>) | Saya ingin tau lebih banyak mengenai Lotte Mart Kelapa Gading | Interval |

5. *Repatronage Intentions*

Repatronage intentions merupakan niat pembeli untuk datang kembali atau niat pembeli untuk berbelanja secara terus-menerus. Apabila pembeli memiliki pengalaman berbelanja yang menyenangkan, maka niat pembeli untuk datang kembali akan muncul. Pengukuran variabel kepuasan pelanggan menurut Terblanche (2018) adalah dengan melalui dua indikator dan butir pernyataan yang disajikan pada tabel 3.5

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 3.5
Butir Pertanyaan *Repatronage Intentions*

| Variabel | Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|--|-----------------------------------|--|----------|
| <i>Repatronage Intentions</i> (Diadaptasi dari Terblanche, 2018) | Pilihan utama dalam berbelanja | Saya mempertimbangkan Lotte Mart Kelapa Gading sebagai pilihan pertama saat berbelanja | Interval |
| | Niat berbelanja kembali | Saya berniat berbelanja kembali di Lotte Mart Kelapa Gading | Interval |
| | Kecenderungan mengunjungi kembali | Saya cenderung mengunjungi kembali Lotte Mart Kelapa Gading | Interval |
| | Kemungkinan untuk mengunjungi | Kemungkinan saya akan berbelanja kembali di Lotte Mart Kelapa Gading | Interval |
| | Keberlanjutan untuk berbelanja | Saya akan terus berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading | Interval |

D. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua jenis teknik pengumpulan data, yaitu teknik komunikasi dan teknik observasi. Pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan yang bersifat tertutup tentang masalah yang sedang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dengan teknik observasi merupakan pengumpulan melalui dokumen. Teknik observasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder, dengan mencari informasi atau teori yang mendukung dari buku-buku maupun jurnal yang akan dijadikan landasan teori terhadap suatu masalah yang sedang diteliti. Dokumen dilakukan dengan mempelajari literatur-literatur serta laporan-laporan yang menyajikan



informasi mengenai topik permasalahan yang sedang diteliti, kemudian dari hasilnya tersebut dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data komunikasi dengan cara menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 113 responden yaitu konsumen atau pengunjung yang pernah berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading Jakarta Utara. Untuk memperoleh data tersebut, penulis menggunakan *Google Form*, dimana para responden dapat mengisi kuesioner secara online lewat internet. Jenis kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup.

Berdasarkan daftar pertanyaan pada kuesioner yang dibuat oleh peneliti, untuk menentukan penilaian skor atas jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menetapkan nilai masing-masing jawaban yang diperoleh berdasarkan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada penelitian ini menggunakan tingkat kesetujuan skala Likert yaitu STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, dan SS = Sangat Setuju. Kemudian setiap tingkat jawaban diberi skor dari 1 sampai 5. Nilai 1 untuk jawaban *unfavourable* dan nilai 5 untuk *favourable*.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Pada metode *non probability sampling*, peneliti dapat menyakinkan bahwa sampel merupakan perwakilan populasi dari mana sampel ditarik dan eror dalam pengambilan sampel juga dapat dikurangi.

Jenis teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah teknik *judgement sampling*, yaitu sampel *non probabilitas* yang pengambilan anggota sampelnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah konsumen yang pernah maupun sering berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading, sehingga penyebaran kuesioner terarah kepada kriteria tersebut.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Model*) untuk pengembangan, pengujian model, dan pengolahan data.

1. Evaluasi Model Pengukuran

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang bertujuan untuk menentukan kemampuan suatu indikator dalam mengukur variabel laten. Validitas suatu indikator dapat dievaluasi dengan tingkat signifikansi pengaruh antara suatu variabel laten dengan indikatornya. (Ghozali dan Fuad, 2008:329). Item pernyataan dikatakan valid apabila $P\text{-value} < 0,05$ dan $factor\ loading < 0,5$ (Ghozali dan Latan, 2014:106).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian untuk menentukan konsistensi pengukuran indikator-indikator dari variabel suatu variabel laten. Uji reliabilitas dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relative konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang dua kali atau lebih. Indikator pernyataan dinyatakan reliabel apabila nilai dari Cronbach's Alpha $> 0,7$.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Keterangan:

r_{11} = nilai reliabilitas

k = jumlah *item*

$\sum Si$ = jumlah varians skor tiap-tiap *item*

St = varians total

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah transformasi data mentah ke dalam bentuk yang mudah dipahami atau diinterpretasi. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel dalam sampel. Analisis deskriptif yang digunakan adalah:

a. Rata-rata Hitung (\bar{x})

Rata-rata hitung atau *mean* dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Jadi jika suatu kelompok sampel acak dengan jumlah sampel n , maka bisa dihitung rata-rata dari sampel tersebut dengan rumus berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{x} = rata-rata hitung



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

x_i = nilai sampel ke-i

n = jumlah sampel

b. Analisis Presentase

Analisis presentase adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui karakteristik responden, yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sebagainya. Analisis profil dilakukan dengan menghitung presentase dengan menggunakan rumus:

$$Fr_i = \frac{\sum f_i}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

Fr_i = frekuensi relatif ke-i setiap kategori

$\sum f_i$ = jumlah kategori yang termasuk kategori i

n = total responden

c. Rata-rata Tertimbang

Rumus dari rata-rata tertimbang adalah:

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

Keterangan :

\bar{x} = skor rata-rata tertimbang

f_i = frekuensi

x_i = bobot nilai

$\sum f_i$ = jumlah responden

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Rentang Skala

Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya digambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

$$Rs = \frac{m - 1}{m}$$

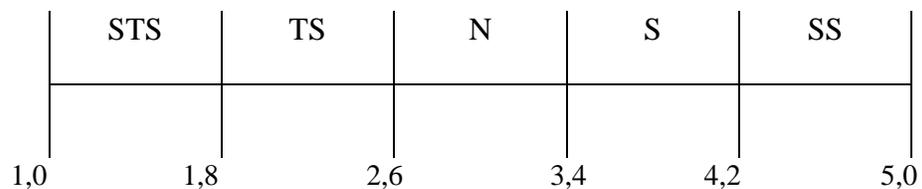
Keterangan:

Rs = Rentang skala penelitian

m = banyaknya kategori

Skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1, jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut :

$$Rs = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$



Keterangan:

1,0 – 1,8 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,6 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,4 = Netral (N)

3,41 – 4,2 = Setuju (S)

4,21 – 5,0 = Sangat Setuju (SS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Skala Likert

Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur tanggapan partisipan dengan memberi skor numerik yang mencerminkan tingkat kesukaan, dan skor-skor ini dapat mengukur sikap partisipan secara keseluruhan. Penggunaan skala likert akan menghasilkan data interval (Cooper dan Schindler, 2006:40). Penelitian ini menggunakan skala likert dimana responden diberikan pilihan untuk memilih dengan lima tingkat sebagai berikut:

| Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Netral | Setuju | Sangat Setuju |
|---------------------|--------------|--------|--------|---------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. Penilaian Overall Fit

Penilaian *overall fit* dilakukan untuk mengetahui apakah model SEM yang dibuat dapat diterima (*fit*). Indikator-indikator yang ada adalah sebagai berikut:

a. Average Path Coefficient (APC)

Nilai *cut-off P-value* untuk APC yang direkomendasikan sebagai indikasi model *fit* adalah $\leq 0,05$ dengan level signifikansi yang digunakan adalah 5% (Ghozali dan Latan, 2014:102).

b. Average R-Squared (ARS)

Nilai *cut-off P-value* untuk ARS yang direkomendasikan sebagai indikasi model *fit* adalah $\leq 0,05$ dengan level signifikansi yang digunakan adalah 5% (Ghozali dan Latan, 2014:102).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Average Adjusted R-Squared (AARS)

Nilai *cut-off* P-value untuk AARS yang direkomendasikan sebagai indikasi model *fit* adalah $\leq 0,05$ dengan level signifikansi yang digunakan adalah 5% (Ghozali dan Latan, 2014:102).

d. Average block VIF (AVIF)

Idealnya nilai yang direkomendasikan untuk AVIF harus $\leq 3,3$ dengan asumsi kebanyakan konstruk/variabel didalam model diukur dengan dua atau lebih indikator. Namun, nilai ≤ 5 masih dapat diterima asalkan kebanyakan konstruk/variabel didalam model diukur dengan indikator tunggal (Ghozali dan Latan, 2014:102).

e. Average Full Collinearity VIF (AFVIF)

Idealnya nilai yang direkomendasikan untuk AFVIF harus $\leq 3,3$ dengan asumsi kebanyakan konstruk/variabel didalam model diukur dengan dua atau lebih indikator. Namun, nilai ≤ 5 masih dapat diterima asalkan kebanyakan konstruk/variabel didalam model diukur dengan indikator tunggal (Ghozali dan Latan, 2014:102).

f. Tenenhaus GoF

GoF memiliki tiga tingkatan nilai yaitu kecil apabila nilai $GoF \geq 0,10$, sedang jika nilai $GoF \geq 0,25$, dan besar jika nilai $GoF \geq 0,36$ (Ghozali dan Latan, 2014:103).

g. Sympton's Paradox Ratio (SPR)

Idealnya indeks harus sama dengan 1 atau jika nilai $SPR \geq 0,7$ masih dapat diterima yang artinya 70% atau lebih dari path didalam model bebas dari *Sympson's paradox* (Ghozali dan Latan, 2014:104).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



h. *R-Squared Contribution Ratio (RSCR)*

Idealnya indeks harus sama dengan 1 atau jika nilai $RSCR \geq 0,9$ masih dapat diterima yang berarti 90% atau lebih dari path didalam model ini tidak berhubungan dengan kontribusi *R-Squared* negatif (Ghozali dan Latan, 2014:105).

i. *Statistical Suppression Ratio (SSR)*

Nilai SSR dapat diterima jika memiliki nilai $\geq 0,7$ yang berarti 70% atau lebih dari path didalam model bebas dari statistikal suppression Ghozali dan Latan, 2014:105).

j. *Nonlinear Bivariate Causality Direction Ratio (NLBCDR)*

Nilai NLBCDR dapat diterima jika memiliki nilai $\geq 0,7$ yang berarti 70% atau lebih dari path yang berhubungan didalam model penelitian ini mendukung untuk dibalik hipotesis dari hubungan kausalitas yang lemah Ghozali dan Latan, 2014:105).

5. Penilaian Model Struktural

Evaluasi model struktural berfokus pada hubungan-hubungan antar variabel laten eksogen dan endogen serta hubungan antar variabel endogen. Tujuan dalam menilai model struktural adalah untuk memastikan apakah hubungan-hubungan yang dihipotesiskan pada model konseptualisasi didukung oleh data empiris yang diperoleh melalui survei (Ghozali dan Fuad, 2008:335).

a. Tanda (arah) hubungan antar variabel-variabel laten mengindikasikan apakah hasil hubungan antara variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang sesuai dengan yang dihipotesiskan. Hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Pengaruh Positif Emosi Positif terhadap Kepuasan pelanggan
 $H_0 : Y_{11} = 0$
 $H_a : Y_{11} > 0$
2. Pengaruh Positif Emosi Positif terhadap Daya Tarik Pengecer
 $H_0 : Y_{21} = 0$
 $H_a : Y_{21} > 0$
3. Pengaruh Positif Keterlibatan Konsumen terhadap Daya Tarik Pengecer
 $H_0 : Y_{22} = 0$
 $H_a : Y_{22} > 0$
4. Pengaruh Positif Kepuasan pelanggan terhadap Daya Tarik Pengecer
 $H_0 : \beta_{21} = 0$
 $H_a : \beta_{21} > 0$
5. Pengaruh Positif Kepuasan pelanggan terhadap *Repatronage Intentions*
 $H_0 : \beta_{31} = 0$
 $H_a : \beta_{31} > 0$
6. Pengaruh Positif Daya Tarik Pengecer terhadap *Repatronage Intentions*
 $H_0 : \beta_{32} = 0$
 $H_a : \beta_{32} > 0$
7. Pengaruh Positif Emosi Positif terhadap *Repatronage Intentions*
 $H_0 : Y_{11} \beta_{31} + Y_{21} \beta_{32} + Y_{11} \beta_{21} \beta_{32} = 0$
 $H_a : Y_{11} \beta_{31} + Y_{21} \beta_{32} + Y_{11} \beta_{21} \beta_{32} > 0$
8. Pengaruh Positif Keterlibatan Konsumen terhadap *Repatronage Intentions*
 $H_0 : Y_{22} \beta_{32} = 0$
 $H_a : Y_{22} \beta_{32} > 0$



Tolak H_0 apabila $P\text{-value} < 0.05$

Tidak tolak H_0 apabila $P\text{-value} \geq 0$

- b. Koefisien determinasi (R^2) pada persamaan struktural mengidentifikasi jumlah varians pada variabel laten endogen yang dapat dijelaskan secara simultan oleh variabel-variabel laten independen tersebut dapat menjelaskan variabel endogen, sehingga semakin baik persamaan struktural (Ghozali dan Fuad, 2008:336).

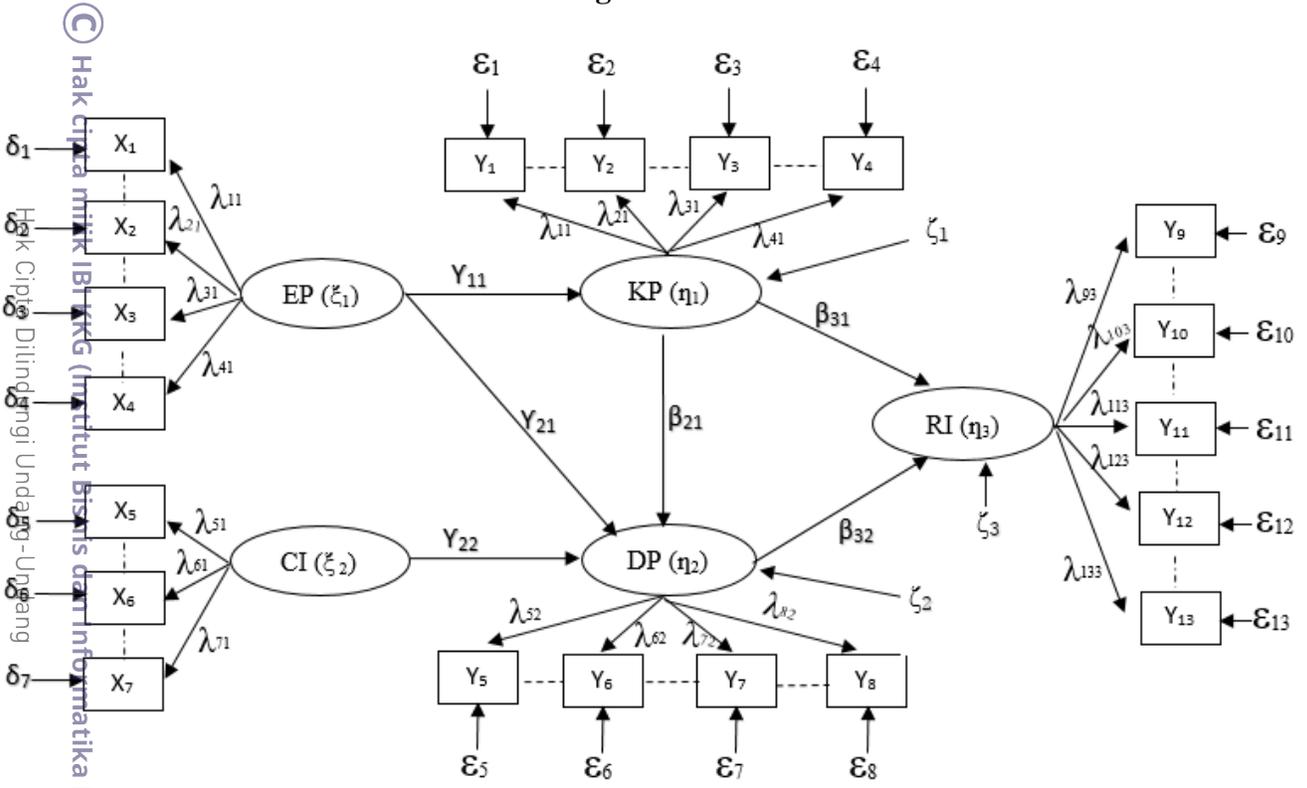
6. Path Diagram

Path Diagram menurut Ghozali dan Fuad (2008:15) merupakan representasi grafis mengenai bagaimana beberapa variabel pada suatu model berhubungan satu sama lain. *Path diagram* memberikan suatu pandangan menyeluruh mengenai struktur model. *Path diagram* dapat membantu dalam memahami hipotesis yang telah dibentuk sebelumnya dan juga dapat mengurangi kemungkinan *spesification error*. Oleh karena itu, sangat disarankan untuk membangun terlebih dahulu *path diagram* sebelum menspesifikasikan model. Diagram alur akan ditunjukkan dalam Gambar 3.1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 3.1
Diagram Path



Sumber: dikembangkan oleh peneliti

Keterangan (Ghozali dan Fuad, 2008:22):

- ξ (ksi) = variabel laten eksogen (variabel independen), digambarkan sebagai lingkaran pada model struktural SEM
- η (eta) = variabel laten endogen (variabel dependen, dan juga dapat menjadi variabel independen pada persamaan lain), juga digambarkan sebagai lingkaran.
- γ (gamma) = hubungan langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen
- β (beta) = hubungan langsung variabel endogen terhadap variabel endogen
- X = indikator variabel eksogen
- Y = indikator variabel endogen

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- λ (lambda)** = hubungan antara variabel laten eksogen ataupun endogen terhadap indikator-indikatornya.
- δ (delta)** = kesalahan pengukuran (*measurement error*) dari indikator variabel eksogen
- ζ (zeta)** = kesalahan dalam persamaan yaitu antara variabel eksogen dan/atau endogen terhadap variabel endogen
- ϵ (epsilon)** = kesalahan pengukuran (*measurement error*) dari indikator variabel endogen

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.