



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Obyek Penelitian

Obyek penelitian penulis adalah kualitas layanan yang mempengaruhi loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen jasa kereta api *Commuter Line* Jabodetabek.

Subyek penelitian adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa *Commuter Line*.

#### B. Disain Penelitian

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2014: 126), setiap awal dari suatu riset penelitian, setiap peneliti akan dihadapkan kepada desain spesifik seperti apa yang akan digunakan. Ada banyak pendekatan desain yang berbeda-beda, namun tidak ada definisi tunggal yang menjelaskan keseluruhan variasi yang dipertimbangkan.

Pendekatan dalam penelitian ini apabila ditinjau dari perspektif yang berbeda yaitu:

##### 1. Tingkat Perumusan Masalah

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

##### 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuesioner. Metode pengumpulan data dengan cara ini dipilih untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari responden yaitu pengguna jasa *Commuter Line*.

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.



### 3. Pengendalian Variabel-Variabel oleh Peneliti

Penelitian ini menggunakan *ex post facto study* dimana peneliti tidak memiliki kontrol atas variable, dalam arti peneliti tidak mampu memanipulasi variable, peneliti hanya melaporkan peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi.

### 4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini tergolong kedalam penelitian deskriptif dan kausal. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan penilaian konsumen yang terkait untuk mencari tahu apa, siapa, dimana, kapan dan berapa banyak. Sedangkan penelitian kausal tujuannya untuk mengamati dan menjelaskan hubungan antar variabel yang terdapat pada penelitian ini. Sehingga dapat dikatakan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pengguna jasa *Commuter Line*.

### 5. Dimensi waktu

Dilihat dari sisi dimensi waktunya, penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional* yang artinya pengumpulan data hanya dilakukan satu kali yaitu pada saat penyebaran kuesioner kepada responden pengguna jasa *Commuter Line*.

### 6. Cakupan Topik

Penelitian ini adalah penelitian statistik yang mencoba untuk menjelaskan karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif.

### 7. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (kondisi lapangan), karena data –data didapatkan secara langsung dari responden yaitu pengguna jasa *Commuter Line*.





Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<p><b>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>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.</p>		Ketanggapan pihak <i>Commuter Line</i> dalam mengatasi masalah	Interval
	Jaminan	Pihak <i>Commuter Line</i> memberikan jaminan pelayanan yang aman bagi pengguna jasanya	Interval
		Jasa <i>Commuter Line</i> selalu memberikan layanan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan	Interval
	Empati	Pihak <i>Commuter Line</i> memberikan kompensasi jika terjadi keterlambatan jadwal	Interval
		Pihak <i>Commuter Line</i> sangat memperhatikan konsumen yang berkebutuhan khusus	Interval
	Bukti langsung	Kelengkapan fasilitas keamanan dan kenyamanan untuk konsumen	Interval

Sumber Data Olahan Peneliti

## 2. Variabel terikat (*dependent variabel*)

Menurut Sugiyono (2016:39) variabel terikat juga biasa disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas konsumen (Y).



Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Loyalitas Konsumen (Kotler dan Keller, 2016 : 650)	Kepuasan	Saya merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak <i>Commuter Line</i>	Interval
	Pembelian Ulang	Saya akan mengulang menggunakan jasa transportasi <i>Commuter Line</i>	Interval
	<i>Word of Mouth</i>	Saya akan menyebarkan informasi tentang layanan dari jasa <i>Commuter Line</i> terhadap kerabat dan masyarakat	Interval
	<i>Evangelism</i>	Saya akan menganjurkan kepada kerabat agar menggunakan jasa <i>Commuter Line</i>	Interval
	Kepemilikan	Saya merasa senang apabila penumpang lain merasa nyaman menggunakan jasa <i>Commuter Line</i>	Interval

Sumber : Data Olahan Peneliti

3. Variabel Intervening

Menurut Sugiono (2016 : 39) variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel intervening adalah kepuasan konsumen (X2)

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.



Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (Kotler dan Keller, 2016 : 155)	Tetap Setia	Saya akan tetap menggunakan jasa <i>Commuter Line</i> untuk beraktivitas	Interval
	Membeli produk atau jasa baru	Saya akan membeli fitur penunjang baru yang ditawarkan	Interval
	Rekomendasi	Saya akan mereferensikan terhadap kerabat mengenai jasa <i>Commuter Line</i>	Interval
	Tidak sensitif terhadap harga	Saya akan tetap menggunakan jasa <i>Commuter Line</i> meskipun ada kenaikan biaya	Interval
	Saran yang membangun	Saya bersedia memberikan saran dan masukan terhadap pihak <i>Commuter Line</i> dengan sukarela	Interval
	<i>Less cost</i>	Saya merasa <i>Commuter Line</i> lebih unggul sebagai layanan transportasi secara keseluruhan	Interval

Sumber: Data Olahan Peneliti

D. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat 2 teknik dalam pengumpulan data yaitu teknik observasi dan teknik komunikasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini



adalah teknik komunikasi. Teknik komunikasi dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh peneliti dengan menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada responden pengguna jasa *Commuter Line*. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui referensi buku-buku, jurnal, dan website yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

### E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* atau yang juga disebut pengambilan sampel secara tidak acak. Pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*, dimana pengambilan anggota sampelnya dilakukan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu.

### F. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan untuk pengembangan dan pengujian model serta pengolahan data pada penelitian ini adalah analisis regresi dan analisis jalur.

Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, data harus diolah agar dapat berguna bagi penelitian. Dalam pengolahan data, penulis menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS 23.0. Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini antara lain adalah:

#### 1. Uji instrumen kuesioner

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengukuran



validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan correct item-Total

**C**orrelation Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menguji validitas butir angket adalah (Ghozali, 2016 : 52). :

- (1) Jika  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka variabel tersebut valid.
- (2) Jika  $r$  hitung tidak positif serta  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka variabel tersebut tidak valid.

#### b Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016 : 47).

##### (1) Construct Reliability

*Construct Reliability* digunakan untuk menilai reliabilitas dari gabungan setiap variabel laten. Informasi yang digunakan adalah *loading factor* dan *error variance*. Rumus yang digunakan adalah :

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda)^2}{[\sum \lambda)^2 + \sum (\theta)]}$$

Keterangan :

$\rho$  : *construct reliability*

$\lambda$  : *loading factor indicator*

$\theta$  : *error variance indicator*

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan ciri

*Cronbach Alpha*  $>$  0,70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



## 2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, skewness (kemencengan distribusi).

### a. Rata - rata hitung (*mean*)

Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai - nilai pengamatan dalam suatu distribusi yang dibagi oleh jumlah pengamatan. Rumus rata - rata hitung populasi adalah:

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{Xi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata-rata hitung

$Xi$  = Data

$n$  = Jumlah data

### b. Analisis Presentase (%)

Analisis presentase digunakan untuk mengetahui jumlah jawaban terbanyak dalam bentuk persentase terutama dalam mendeskripsikan data responden yaitu jenis kelamin, usia, frekuensi konsumsi dan pekerjaan. Rumus yang digunakan adalah:

$$Pj = \frac{fi}{\sum fi} \times 100\%$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



Keterangan :

**C** Pj : Persentase dari responden yang dimiliki

fi : Jumlah responden yang memiliki kategori tertentu

$\sum fi$ : Jumlah responden

**c** Rata-Rata Tertimbang

Rumus yang digunakan untuk rata-rata tertimbang adalah:

$$X = \frac{\sum fi \cdot Xi}{\sum fi}$$

Keterangan :

Fi : Frekuensi

Xi : Bobot nilai

$\sum fi$  : Jumlah responden

**d** Rentang Skala

Rumus yang digunakan adalah :

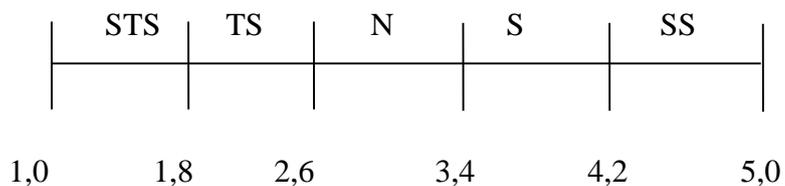
$$Range = \frac{m - p}{b}$$

Keterangan :

m : Rata - rata nilai tertinggi

p : Rata - rata nilai terendah

b : Jumlah kelas / banyaknya kategori



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**C** Keterangan:

1,00 – 1,80	= Sangat Tidak Setuju (STS)	}	<i>Unfavourable</i> (tidak setuju)
1,81 – 2,60	= Tidak Setuju (TS)		
2,61 – 3,40	= Netral (N)		
3,41 – 4,20	= Setuju (S)	}	<i>Favourable</i> (Setuju)
4,21 – 5,00	= Sangat Setuju (SS)		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**3** Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi antara variabel dependen maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghazali, 2016 : 103).

Uji Multikolinearitas dapat juga diuji dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *Tolerance*  $\leq 10$  atau dengan nilai VIF  $\geq 10$ .

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan memiliki ragam yang homogen (konstan) atau tidak. Pengujian asumsi

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.



heteroskedastisitas diharapkan residual memiliki ragam yang homogen. Pengujian asumsi heterokedastisitas dapat dilihat melalui *Scatter Plot*. Kriteria pengujian menyatakan titik-titik residual menyebar secara acak (tidak membentuk pola tertentu) maka dinyatakan asumsi heteroskedastisitas terpenuhi (Ghazali, 2016 : 134). Selain itu dapat juga terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas  $\geq 0,05$ .

#### c. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Residual dinyatakan normal apabila plot pada gambar mendekati garis diagonal (Ghazali, 2016 : 154). Selain itu pengujian normalitas diukur dengan mengujikan uji statistik non- parametric Kolmogrov-Smirnov dengan hipotesis:

Ho : data berdistribusi normal

Ha : data tidak berdistribusi normal

Jika probabilitas  $< \alpha$ , maka Ho ditolak, sedangkan jika probabilitas  $> \alpha$ , maka Ho diterima.

#### 4. Analisis Regresi dan Korelasi

##### a. Regresi Linier

Menurut Ghazali (2016 : 94) analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk



menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/ stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilitas. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

### Persamaan 1

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana Y = loyalitas

X<sub>1</sub> = kualitas layanan

X<sub>2</sub> = kepuasan pelanggan

β<sub>1</sub> = koefisien X<sub>1</sub>

β<sub>2</sub> = koefisien X<sub>2</sub>

β<sub>0</sub> = Constant

### Persamaan 2

$$X_2 = \beta_0 + \beta_1 X_1$$

Dimana X<sub>1</sub> = kualitas layanan

X<sub>2</sub> = kepuasan konsumen

β<sub>1</sub> = koefisien X<sub>1</sub>

β<sub>0</sub> = Constant

### b. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Imam Ghazali (2016 : 95), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam

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.



menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada dalam selang  $0\% \leq R^2 \leq 100\%$ . Jika  $R^2 = 0$ , berarti variabel independen tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen. Jika  $R^2 = 1$ , berarti variabel independen secara sepenuhnya mampu menjelaskan variabel dependen.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

c. Uji Keberartian Model (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2016 : 96) Uji F menunjukkan apakah variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terikat. Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian layak digunakan, dengan hipotesis sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a : \neq 0$$

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- (1) Jika signifikansi  $< 0,05$  maka tolak  $H_0$  ( ada pengaruh)
- (2) Jika signifikansi  $\geq 0,05$  maka tidak tolak  $H_0$  ( tidak ada pengaruh)

d. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Menurut Imam Ghozali (2016 : 97) Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini menggunakan hipotesis sebagai berikut:

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

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.

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i > 0$$

$$i = 1,2$$

$$\text{Tolak } H_0 \text{ bila : Sig} < 0,05$$

### Analisis Jalur

Analisis jalur adalah perluasan dari analisis regresi linear berganda. Analisis jalur merupakan suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi linear berganda jika variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen secara langsung maupun tidak langsung Ghozali (2013:96).

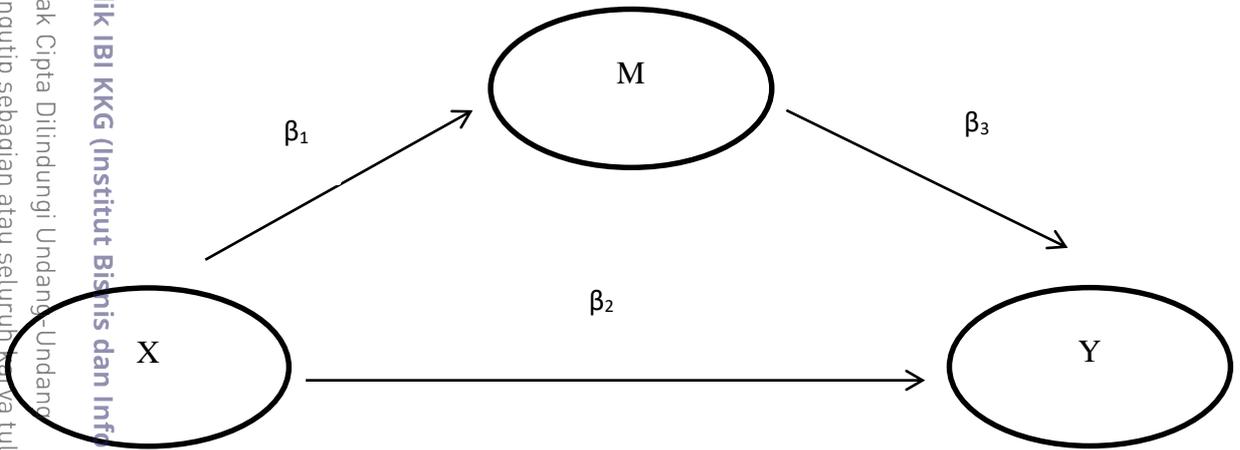
Syarat yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis jalur adalah hubungan antar variabel dalam model harus linier. Dengan demikian, harus dilakukan analisis regresi terlebih dahulu.

Untuk melakukan analisis jalur diperlukan diagram jalur (path diagram) yang menggambarkan relasi antar variabel yang terlibat dalam analisis yang berbentuk tampilan visual. Dalam diagram jalur terdapat panah – panah yang menghubungkan antar variabel.



Gambar 3.1

Diagram Jalur



Sumber : Ghazali (235 : 2016)

Pada gambar 3.1 menggambarkan bentuk mediasi sederhana yaitu pengaruh tidak langsung variabel X terhadap Y, melewati M sebagai variabel intervening/mediator. Nilai koefisien pengaruh antar variabel dilambangkan dengan huruf  $\beta_1$ ,  $\beta_2$ , dan  $\beta_3$ . Untuk nilai koefisien pengaruh tidak langsung antara X terhadap Y melalui M didapatkan dari hasil kali  $\beta_1$  dengan  $\beta_3$ .

© 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.