



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas layanan, harga, lokasi, dan keputusan pembelian pada jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit Jakarta Timur. Subjek dari penelitian ini adalah para pelanggan yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang Lion Parcel lebih dari satu kali di PTB Duren Sawit Jakarta Timur.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:96), desain penelitian adalah rencana awal pengumpulan, pengukuran dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti untuk melengkapi tujuan dan menjawab pertanyaan penelitian.

Menurut Cooper dan Schindler (2017:147), desain dalam proses penelitian dikelompokkan menjadi delapan deskripsi yang berbeda. Berikut adalah delapan deskripsi desain tersebut dalam penelitian ini, yaitu:

1. Berdasarkan tingkat perumusan masalah

Penelitian ini termasuk dalam penelitian formal, karena penelitian ini dimulai dengan identifikasi masalah dan dimana tujuan akhirnya adalah untuk menjawab identifikasi masalah tersebut.

2. Berdasarkan metode pengumpulan data

Penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi, karena penelitian ini memberikan pertanyaan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan jawaban-jawabannya.



3. Berdasarkan pengendalian variabel-variabel oleh peneliti
Penelitian ini menggunakan desain *ex-post facto*, dimana penulis tidak memiliki kemampuan untuk mengontrol variabel-variabel yang ada. Penulis hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.
4. Berdasarkan tujuan penelitian
Penelitian ini termasuk dalam studi deskriptif, sekaligus kausal eksplanatori karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana satu variabel berhubungan terhadap variabel lainnya.
5. Berdasarkan dimensi waktu
Penelitian ini menggunakan studi lintas-seksi (*cross-sectional*), yaitu studi yang dilaksanakan satu kali dan menyajikan “potret” dari suatu keadaan pada suatu saat tertentu.
6. Berdasarkan ruang lingkup topik bahasan
Penelitian ini menggunakan studi statistik karena penelitian ini diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik.
7. Berdasarkan lingkungan penelitian
Penelitian ini tergolong pada kondisi lingkungan aktual, yaitu kondisi lapangan (*field conditions*) karena subjek dan obyek penelitian berada dalam lingkungan nyata yang sebenarnya.
8. Berdasarkan kesadaran persepsi partisipan
Kesadaran persepsi partisipan (*participant's perceptual awareness*) mampu memengaruhi hasil penelitian, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Dalam penelitian ini persepsi partisipan yang diusahakan adalah persepsi yang nyata dan partisipan tidak merasakan adanya penyimpangan dalam rutinitas kesehariannya.

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

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.



C. Variabel Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:64), variabel adalah atribut yang dapat diukur dan dapat diberikan penilaian atau dengan kata lain variabel merupakan sebuah simbol dari kejadian, karakteristik, atau perlakuan. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*).

1. Variabel Terikat (*dependent*) adalah variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Dengan kata lain, variabel terikat merupakan variabel utama yang sesuai dalam penelitian dan diharapkan akan terpengaruh oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah keputusan pembelian (Y).
2. Variabel Bebas (*independent*) adalah variabel yang akan memengaruhi variabel terikat, baik secara positif atau negatif. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas layanan (X_1), harga (X_2), dan lokasi (X_3).

Berikut ini adalah pengukuran yang digunakan dalam masing-masing variabel:

1. Variabel Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono (2017:142), kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

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.



Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

| Dimensi | Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|-----------------------|---|---|----------|
| <i>Responsiveness</i> | Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit selalu siap untuk menangani permintaan pelanggan. | Interval |
| | Memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit selalu memberikan pelayanan yang cepat. | |
| | Kesediaan untuk membantu pelanggan | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit selalu bersedia untuk membantu pelanggan. | |
| <i>Reliability</i> | Dapat diandalkan dalam menangani permasalahan pelanggan | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit mampu menangani permasalahan pelanggan. | Interval |
| | Menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan | 1. Pengiriman Lion Parcel PTB Duren Sawit selalu tepat waktu. | |
| | Memberikan pelayanan yang tepat sejak pertama kali | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit memberikan layanan yang baik secara konsisten sejak pertama kali. | |
| <i>Assurance</i> | Karyawan dapat menanamkan kepercayaan kepada pelanggan | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit dapat menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. | Interval |

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



| | | | |
|---|---|--|----------|
| <p>© Hak cipta milik IBI KIE (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Tangibility</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> | Membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi. | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi. | |
| | Karyawan selalu sopan | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit yang selalu sopan dengan pelanggan. | |
| <p>Empathy</p> | Peralatan yang modern | 1. Lion Parcel PTB Duren Sawit memiliki peralatan yang modern dalam melayani pelanggan. | Interval |
| | Fasilitas yang menarik | 1. Lion Parcel PTB Duren Sawit memiliki fasilitas fisik yang menarik. | |
| | Karyawan yang berpenampilan rapih dan profesional | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit selalu berpenampilan rapih. | |
| | Mengutamakan kepentingan pelanggan | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit selalu mengutamakan kepentingan pelanggan. | |
| | Karyawan peduli terhadap pelanggan | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit peduli saat melayani pelanggan. | |
| <p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> | Karyawan mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit mengerti kebutuhan pelanggan. | Interval |
| | Memberikan perhatian kepada pelanggan secara individual | 1. Karyawan Lion Parcel PTB Duren Sawit memberikan perhatian kepada pelanggan secara individual. | |
| | Jam kerja yang nyaman | 1. Lion Parcel PTB Duren Sawit memiliki jam kerja yang nyaman. | |

Sumber : Diadaptasi dari Parasuraman *et al.* (1985) dalam Kotler dan Keller (2016)



3. Variabel Lokasi

Menurut Kurniawan (2018:36), lokasi adalah tempat di mana kita menentukan letak usaha kita.

Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Lokasi

| Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|---------------|--|----------|
| Aksesibilitas | 1. Lokasi Lion Parcel PTB Duren Sawit mudah dijangkau sarana transportasi umum. | Interval |
| Visibilitas | 1. Lokasi Lion Parcel PTB Duren Sawit dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal (20 meter). | Interval |
| Lalu Lintas | 1. Lokasi Lion Parcel PTB Duren Sawit memiliki lalu lintas yang baik. | Interval |
| Lingkungan | 1. Daerah sekitar lokasi Lion Parcel PTB Duren Sawit mendukung untuk produk yang ditawarkan. | Interval |

Sumber : Diadaptasi dari Tjiptono (2006) dalam Puspa *et al.* (2017:209)



4. Variabel Keputusan Pembelian

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:185), keputusan pembelian adalah keputusan konsumen dalam membeli sebuah produk dengan merek yang paling disukai.

Tabel 3.4

Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian

| Dimensi | Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|----------------|-------------------------|---|----------|
| Pilihan Produk | Keunggulan produk | 1. Saya menggunakan layanan Lion Parcel PTB Duren Sawit karena memiliki kualitas yang lebih unggul dari kompetitor. | Interval |
| | Manfaat produk | 1. Saya menggunakan layanan Lion Parcel PTB Duren Sawit karena dapat memenuhi kebutuhan saya dalam mengirim barang. | |
| | Pemilihan produk | 1. Saya menggunakan layanan Lion Parcel PTB Duren Sawit karena sesuai dengan kualitas yang diinginkan. | |
| Pilihan Merek | Ketertarikan pada merek | 1. Saya menggunakan layanan Lion Parcel PTB Duren Sawit karena memiliki citra merek yang baik. | Interval |
| | Kebiasaan pada merek | 1. Saya menggunakan layanan Lion Parcel PTB Duren Sawit karena sudah terbiasa menggunakan merek tersebut. | |

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

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.



| | | | | |
|--|---------------------------|--|--|----------|
| <p>© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> | Kesesuaian harga | 1. Saya menggunakan layanan Lion Parcel PTB Duren Sawit karena harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan. | | |
| | Pilihan Saluran Pembelian | Pelayanan yang Diberikan | Interval | |
| | | Kemudahan untuk Mendapatkan | 1. Saya menggunakan layanan Lion Parcel di PTB Duren Sawit karena mudah dijangkau. | |
| | Waktu Pembelian | Kesesuaian dengan Kebutuhan | 1. Saya menggunakan layanan Lion Parcel di PTB Duren Sawit secara rutin sesuai dengan kebutuhan. | Interval |
| | Jumlah Pembelian | Keputusan Jumlah Pembelian | Interval | |
| | | 1. Saya menggunakan layanan Lion Parcel di PTB Duren Sawit pada saat mengirimkan barang lebih dari satu. | | |

Sumber : Diadaptasi dari Kotler dan Armstrong (2012) dalam Widokarti dan Priansa (2019)



D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Dengan cara ini semua elemen populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode yang digunakan adalah *judgement sampling*, yaitu pemilihan sampling berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Adapun kriteria yang digunakan adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang Lion Parcel PTB Duren Sawit lebih dari satu kali.

Menurut Hair *et al.* (2014:100) sebaiknya ukuran sampel harus 100 atau lebih besar. Jumlah sampel minimum setidaknya lima kali lebih banyak dari jumlah butir pernyataan yang akan dianalisis. Ukuran sampel akan diterima apabila memiliki rasio 10:1. Dalam penelitian ini terdapat 35 butir pernyataan, maka ukuran sampel minimum yang dibutuhkan untuk memenuhi kriteria adalah 175 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *google forms* kepada minimal 175 responden pengguna jasa pengiriman barang Lion Parcel di PTB Duren Sawit lebih dari satu kali.

Jenis kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup, yang artinya pertanyaan telah disusun dengan memberikan pilihan jawaban yang sudah diperisapkan oleh peneliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBIKKG (Sistim) 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Teknik Analisis Data

Setelah kuesioner disebar, data-data yang didapatkan dari menyebarkan kuesioner harus diolah. Dalam penelitian ini, data-data tersebut diolah menggunakan software WarpPLS 7.0 dan SPSS 20.0. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data-data dalam penelitian ini adalah:

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Menurut Latan dan Ghozali (2017:85) evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menilai reliabilitas dan validitas dari indikator-indikator pembentuk variabel laten.

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:52), uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut Latan dan Ghozali (2017:89) butir pernyataan dapat dikatakan valid apabila $P\text{-value} < 0,05$ dan $factor\ loading > 0,5$.

b. Uji Reliabilitas

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

Menurut Latan dan Ghozali (2017:88) mengatakan bahwa suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,5$, nilai *Composite Reliability* $> 0,7$, dan nilai *cronbach alpha*



> 0,7. Uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrument

k = banyak butir pertanyaan

σt^2 = varians total

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2016:19), analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran data dan variabel-variabel penelitian sehingga lebih mudah untuk dideskripsikan. Statistik yang digunakan diantaranya adalah:

a. Analisis Presentase

Analisis presentase bertujuan untuk mengetahui karakteristik dari setiap responden, yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Rumus yang digunakan untuk analisis presentase sebagai berikut:

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

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.



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:

Fr_i = frekuensi relatif ke-i setiap kategori

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

n = total responden

b. Rata-rata Hitung (*Mean*)

Rata-rata hitung atau *mean* bertujuan untuk menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Rumus yang digunakan untuk rata-rata hitung atau *mean* sebagai berikut:

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

Keterangan:

\bar{x} = rata-rata hitung (*mean*)

x_i = nilai sampel ke-i

n = jumlah sampel

c. Rata-rata Tertimbang

Rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata tertimbang sebagai berikut:

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



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:

\bar{x} = skor rata-rata tertimbang

f_i = frekuensi

x_i = bobot nilai

$\sum f_i$ = jumlah responden

d. Rentang Skala

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

$$Rs = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

Rs = Rentang skala penilaian

m = Skor tertinggi pada skala

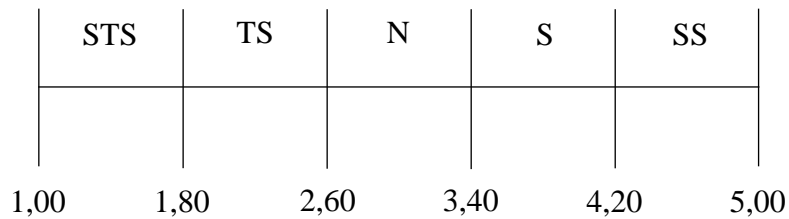
n = Skor terendah pada skala

b = Jumlah kelas atau kategori

Dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1, dengan jumlah kelas atau kategori adalah 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut:



$$R_s = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$



Keterangan:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

3. Skala Likert

Menurut Cooper dan Schindler (2017:327), Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden dengan memberi skor numerik untuk menyatakan tingkat kesukaan dan skor tersebut mungkin dijumlahkan untuk mengukur sikap responden secara keseluruhan. Berikut ini adalah susunan skala Likert yang digunakan:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

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



4. Penilaian *Overall Fit*

Penilaian *overall fit* dilakukan untuk mengetahui apakah model SEM (*Structural Equation Modelling*) 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% (Latan dan Ghozali, 2017:95).

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% (Latan dan Ghozali, 2017:95).

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% (Latan dan Ghozali, 2017:95).

d. Average block VIF (AVIF)

Idealnya nilai yang direkomendasikan untuk AVIF harus $\leq 3,3$ dengan asumsi kebanyakan konstruk atau variabel didalam model diukur dengan dua atau lebih indikator. Namun, nilai ≤ 5 masih dapat diterima asalkan kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan indikator tunggal (Latan dan Ghozali, 2017:96).

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

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



e. Average Full Collinearity VIF (AFVIF)

Idealnya nilai yang direkomendasikan untuk AFVIF harus $\leq 3,3$ dengan asumsi kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan dua atau lebih indikator. Namun, nilai ≤ 5 masih dapat diterima asalkan kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan indikator tunggal (Latan dan Ghozali, 2017:96).

f. Tenenhaus GoF

GoF memiliki tiga tingkatan nilai, yaitu kecil apabila nilai $\text{GoF} \geq 0,10$, sedang apabila nilai $\text{GoF} \geq 0,25$, dan besar apabila nilai $\text{GoF} \geq 0,36$ (Latan dan Ghozali, 2017:96).

g. Sympson's Paradox Ratio (SPR)

Idealnya indeks harus sama dengan 1 atau jika nilai $\text{SPR} \geq 0,7$ masih dapat diterima yang artinya 70% atau lebih dari *path* di dalam model bebas dari *Sympson's paradox* (Latan dan Ghozali, 2017:97).

h. R-Squared Contribution Ratio (RSCR)

Idealnya indeks harus sama dengan 1 atau jika nilai $\text{RSCR} \geq 0,9$ masih dapat diterima yang berarti 90% atau lebih dari *path* di dalam model tidak berhubungan dengan kontribusi *R-squared* negatif (Latan dan Ghozali, 2017:97).

i. Statistical Supression Ratio (SSR)

Nilai SSR dapat diterima jika memiliki nilai $\geq 0,7$ yang berarti 70% atau lebih dari *path* di dalam model bebas dari *statistical suppression* (Latan dan Ghozali, 2017:98).

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.



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 di dalam model penelitian mendukung untuk dibalik hipotesis dari hubungan kausalitas yang lemah (Latan dan Ghozali, 2017:98).

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural berfokus pada hubungan-hubungan antar variabel laten eksogen dan endogen serta hubungan antar variabel endogen. Persamaan struktural dalam penelitian ini adalah:

$$KP = \gamma_{11} * KL + \gamma_{12} * HG + \gamma_{13} * LO$$

Keterangan:

KP = Keputusan Pembelian

KL = Kualitas Layanan

HG = Harga

LO = Lokasi

Tujuan dalam menilai model struktural adalah untuk memprediksi hubungan antar variabel laten dengan melihat seberapa besar *variance* yang dapat dijelaskan dan untuk mengetahui signifikansi dari *P-value* (Ghozali dan Latan, 2017:85). Terdapat beberapa hal yang diperhatikan yaitu:

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



(1) Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian

$$H_0: \gamma_{11} = 0$$

$$H_1: \gamma_{11} > 0$$

(2) Pengaruh kepercayaan merek terhadap keputusan pembelian

$$H_0: \gamma_{12} = 0$$

$$H_1: \gamma_{12} > 0$$

(3) Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian

$$H_0: \gamma_{13} = 0$$

$$H_1: \gamma_{13} > 0$$

Kriteria pengujian hipotesis:

Tolak H_0 apabila $P\text{-value} < 0,05$ (terdapat pengaruh)

Tidak Tolak H_0 apabila $P\text{-value} \geq 0,05$ (tidak terdapat pengaruh)

- b. Koefisien Determinasi (R^2) pada persamaan struktural digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai R^2 adalah antara nol sampai satu. Dengan demikian semakin tinggi nilai R^2 atau semakin mendekati angka satu, maka semakin besar variabel-variabel independen tersebut untuk dapat menjelaskan variabel dependen dan semakin baik pula persamaan strukturalnya. (Ghozali 2016:95).

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.