



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.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III ini akan dijelaskan mengenai objek penelitian, desain penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

A. Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah konsumen dari Restoran Bandar Djakarta Ancol dengan objek penelitian *Brand Trust*, *Customer Satisfaction*, dan *Behavioral Loyalty* pada restoran Bandar Djakarta Ancol. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada konsumen Bandar Djakarta Ancol. Peneliti mengambil sampel 155 orang responden yang dilakukan pada bulan April 2016 – Juni 2016.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2008 : 156) desain riset adalah rencana dan struktur investigasi yang dibuat sedemikian rupa sehingga diperoleh jawaban atas pertanyaan riset. Rencana ini mencakup garis besar dari apa yang akan dilakukan seorang investigator mulai dari penulisan hipotesis serta implikasi operasionalnya hingga analisis akhir data.

Menurut Cooper dan Schindler (2008 : 142), metode penelitian dikelompokkan dengan menggunakan delapan perspektif. Berikut adalah desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini :



1. Tingkat Perumusan Masalah

Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi formal. Studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan dan mencakup beberapa prosedur yang cermat dan rincian-rincian mengenai sumber data. Desain penelitian formal ini bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penelitian ini, peneliti melakukan komunikasi langsung dengan responden dengan menyebarkan kuesioner. Metode pengumpulan data dengan cara ini dilakukan untuk mendapatkan data primer, yaitu data yang bersumber langsung dari responden restoran Bandar Djakarta Ancol.

3. Pengendalian Variabel-variabel oleh Peneliti

Pengendalian variabel memandang aspek kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel. Pengendalian dibagi menjadi dua, yaitu *experiment* dan *ex post facto study*. Penelitian ini menggunakan *ex post study* dimana peneliti tidak memiliki control variabel, dalam arti peneliti tidak mampu memanipulasi variabel. Peneliti hanya dapat melaporkan peristiwa sesuai dengan kenyataan yang dilihat.

4. Tujuan penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan studi, yaitu studi deskriptif dan kausal. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pencarian informasi yang berkaitan dengan apa, siapa, dimana, atau untuk menggambarkan tentang penilaian konsumen mengenai restoran Bandar

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.



Djakarta di Ancol. Sedangkan studi kausal berusaha menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh *brand trust* terhadap *behavioral loyalty* melalui *customer satisfaction* di restoran Bandar Djakarta Ancol.

5. Dimensi Waktu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dimensi waktu *cross-sectional*. Studi dengan dimensi *cross-sectional* hanya dilakukan dan memberikan gambaran dari suatu keadaan pada suatu waktu tertentu.

6. Ruang lingkup topik bahasan

Penelitian ini menggunakan studi statistik, dimana lebih mementingkan keluasan bukan kedalaman. Studi statistik berusaha untuk mengetahui ciri-ciri populasi melalui penarikan kesimpulan secara inferensi berdasarkan ciri-ciri sampel. Hipotesis diuji dengan cara kuantitatif. Kesimpulan mengenai hasil-hasil temuan disajikan berdasarkan tingkatan representatif dan tingkat validitas sampel.

7. Lingkungan penelitian

Berdasarkan lingkungan penelitian, studi kali ini dilakukan di daerah kota Jakarta. Studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data serta melakukan pengolahan terhadap data-data yang diperoleh.

8. Persepsi subjek

Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak menyimpang dari situasi sehari-hari



C. Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan masalah dalam Bab I, maka variabel – variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *brand trust*, *customer satisfaction*, dan *brand behavioral loyalty*.

1. Brand Trust

Brand Trust (kepercayaan merek) merupakan kepercayaan konsumen terhadap suatu merek. Pengukuran variabel kepercayaan merek menurut Elena Delgado (2005:188) adalah melalui 2 indikator kepercayaan merek dan butir pertanyaan yang disajikan pada table 3.1

Tabel 3.1

Butir Pertanyaan *Brand Trust*

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Skala
Brand Trust (Diadaptasi dari Elena Delgado (2005:188))	<i>Reliability</i>	Restoran Bandar Jakarta Ancol adalah restoran yang dapat dipercaya.	Interval
		Restoran Bandar Jakarta Ancol memberikan efek yang sesuai dengan apa yang saya harapkan	Interval
	<i>Intentionality</i>	Restoran Bandar Jakarta Ancol selalu memberikan rasa aman dalam	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi 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.



© 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.

		mengonsumsi <i>seafood</i> -nya	
		Restoran Bandar Djakarta Ancol bersedia menerima kritik demi memenuhi keinginan konsumen dan informasi lebih jauh mengenai kualitas produk	interval

2. *Customer Satisfaction*

Customer satisfaction (kepuasan konsumen) adalah dimana ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen sesuai dengan yang didapat dari produk yang dibeli oleh konsumen tersebut. Menurut Richard L. Oliver (1997:124) Kepuasan konsumen dibagi menjadi tiga dimensi dan butir pernyataan yang disajikan pada tabel 3.2

Tabel 3.2

Butir pertanyaan *Customer Satisfaction*

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Skala
<i>Customer Satisfaction</i> (Diadaptasi dari Richard L. Oliver 1997:124)	<i>Expectation</i>	Restoran Bandar Djakarta Ancol memiliki kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggannya	Interval
	<i>Performance</i>	Restoran Bandar Djakarta Ancol memiliki pegawai yang handal dan memuaskan untuk melayani konsumennya	Interval



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.

<i>Disconfirmation</i>	Restoran Bandar Djakarta Ancol memiliki suasana dan fasilitas yang memuaskan	Interval
	Restoran Bandar Djakarta Ancol menyajikan makanan dan minuman yang memuaskan	Interval
	Restoran Bandar Djakarta Ancol Memiliki kualitas yang unggul	Interval

3. *Brand behavioral loyalty*

Brand behavioral loyalty bisa didefinisikan sebagai tindakan-tindakan faktual konsumen terhadap produk/jasa yang mencerminkan kesetiaan seperti komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan pembelian berulang (*repurchase*). Menurut Kuenzel & Halliday (2008) pengukuran variabel *behavioral loyalty* melalui dua dimensi dan lima butir pertanyaan yang disajikan pada tabel 3.3

Tabel 3.3

Butir pertanyaan *Behavioral Loyalty*

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Skala
<i>Behavioral loyalty</i> (diadaptasi dari Kuenzel & Halliday 2008)	<i>Word Of Mouth</i>	Saya akan merekomendasikan restoran Bandar Djakarta Ancol kepada teman-teman dan kerabat	Interval
		Saya selalu berbicara yang positif tentang restoran Bandar Djakarta Ancol	Interval



		Saya selalu mengajak orang lain untuk makan di restoran Bandar Djakarta Ancol	Interval
	Repurchase	Saya akan selalu makan di restoran Bandar Djakarta Ancol	Interval
		Jika saya ingin makan <i>seafood</i> , maka restoran Bandar Djakarta Ancol menjadi pilihan saya	Interval

D. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data, sumber data dan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer. Data primer didapatkan melalui komunikasi dengan kuesioner yang disebarakan kepada responden yang pernah berkunjung dan mengkonsumsi produk dari Bandar Djakarta Ancol. Untuk memperoleh data tersebut peneliti menggunakan kuesioner *print – out* dimana para konsumen dapat langsung mengisi kuesioner kami secara langsung.

2. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik komunikasi. Teknik komunikasi yaitu dengan menyebarkan daftar pernyataan (kuesioner) kepada responden. Jenis kuesioner yang digunakan adalah pernyataan tertutup dan menggunakan skala likert dengan lima tingkatan, yaitu, 1= Sangat Tidak Setuju, 2= Tidak Setuju, 3= Ragu

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.



- Ragu, 4= Setuju, 5= Sangat Setuju. Dalam pernyataan ini responden hanya memilih satu jawaban yang paling sesuai diantara lima alternatif jawaban tersebut. Sejumlah pernyataan dalam kuesioner dinyatakan kepada konsumen dengan tujuan mengetahui *Brand Loyalty* yang dipengaruhi kepercayaan merek melalui kepuasan pelanggan. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 155.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*. Pada metode *non probability sampling*, peneliti memilih sampel dilakukan secara subjektif, dalam arti sampel yang terpilih tidak didasarkan semata-mata pada keinginan peneliti sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel.

Teknik pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *judgement sampling*, yaitu sampel non probabilitas yang pengambilan anggotanya berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah konsumen yang pernah membeli produk Bandar Djakarta Ancol, sehingga penyebaran kuesioner terarah kepada kriteria tersebut, yaitu kepada konsumen yang pernah membeli produk Bandar Djakarta Ancol.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model persamaan structural (*Structural Equation Model*) dalam pengembangan dan pengujian model serta pengolahan data.

1. Evaluasi Model Pengukuran

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang bertujuan untuk menentukan kemampuan suatu indikator dalam mengukur variabel. Dalam mengevaluasi

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.



validitas suatu indikator dapat dilihat pengaruh signifikan pengaruh antara suatu variabel dengan indikatornya (Ghozali&Fuad, 2008:329).

Item pertanyaan dinyatakan valid jika $t\text{-value} > 1,96$ (Ghozali&Fuad, 2008:330).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji pengukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk yang umum dengan kata lain bagaimana hal-hal yang spesifik saling membantu dalam menjelaskan sebuah fenomena yang umum (Minto Waluyo 2011:37).

Construct reliability digunakan untuk menilai reliabilitas gabungan setiap variabel. Informasi yang digunakan adalah *loading factor* dan *error variance*.

Rumusny adalah :

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

Keterangan :

ρ = *construct reliability*

λ = *loading* indikator

θ = *error variance* indikator

Nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,70, walaupun angka itu bukanlah sebuah ukuran yang “mati”

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.



artinya bila penelitian bersifat eksploratif maka nilai dibawah 0,70 pun masih dapat diterima sepanjang disertai dengan alasan empirik yang terlihat dalam proses eksploratori. Nunally dan Bernstein (1984) dalam Minto Waluyo (2011) menyatakan bahwa penelitian eksploratori, reliabilitas antara 0,5 - 0,6 sudah dapat diterima.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 (Simamora, 2004:231).

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 sebagai berikut :

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

Keterangan :

\bar{x} =rata-rata hitung

x_i = nilai sampel ke-i

n = jumlah sampel

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.



b. Analisis Persentase

C Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan intensitas pembelian.

Analisis profil dilakukan dengan menghitung persentase dengan rumus:

$$Fr_1 = \frac{\sum fi}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

Fr_1 = frekuensi alternatif ke-i setiap kategori

$\sum fi$ = Jumlah kategori yang termasuk kategori i

N = Total responden

d. Rata-rata Tertimbang

Rumus rata-rata tertimbang adalah :

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

\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. Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut :

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.



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

Dimana :

RS = rentang skala penilaian

m = skor tertinggi pada skala

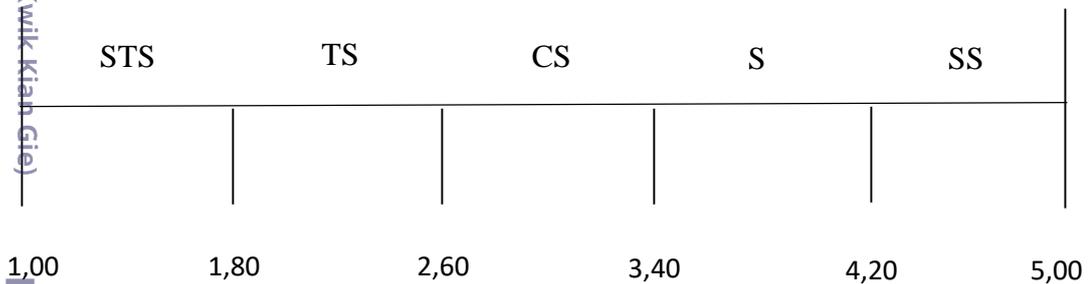
n = skor terendah pada skala

b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

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

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

Gambar rentang skala :



Keterangan:

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

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Ragu-Ragu (R)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

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. Skala Likert

- Skala likert didesain untuk melihat seberapa kuat subjek setuju dan tidak setuju dengan pernyataan pada skala 5 titik. Susunan Skala Likert yang dapat digunakan sebagai berikut

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

4. Penilaian Overall Fit

a. *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

Nilai RMSEA yang kurang daripada 0,05 mengindikasikan adanya model fit, dan nilai RMSEA yang berkisar antara 0,08 menyatakan bahwa model memiliki perkiraan kesalahan yang masuk akal. Sedangkan nilai RMSEA yang berkisar antara 0,08 sampai 0,1 menyatakan bahwa model memiliki fit yang cukup dan jika nilai RMSEA melebihi 0,1 mengindikasikan bahwa model fit sangat jelek. Nilai *P-value for test of close fit* haruslah lebih besar daripada 0,5 (Ghozali&Fuad, 2008:32).

b. *Chi-square / Degrees of Freedom*

Rasio perbandingan antara nilai chi-square dengan *degrees of freedom* yang disarankan oleh Wheaton (1977) adalah kurang dari 5, yang mengindikasikan model yang fit (Ghozali&Fuad, 2008 : 327).

c. *Normed Fit Index (NFI)*

Suatu model dikatakan fit apabila memiliki nilai NFI lebih besar daripada 0.9 (Ghozali&Fuad, 2008 : 34)

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

d. *Non-Normed Fit Index (NNFI)*

NNFI digunakan untuk mengatasi permasalahan kompleksitas model dalam perhitungan NFI. Nilai NNFI yang direkomendasikan adalah $>0,09$ (Ghozali&Fuad, 2008 : 328).

e. *Expected Cross Validation Index (ECVI)*

Model dikatakan fit jika nilai ECVI harus lebih kecil dari ECVI *saturated* dan ECVI *Independence* (Ghozali&Fuad, 2008 : 33)

f. *Comparative Fit Index (CFI)*

Suatu model dikatakan fit apabila memiliki nilai CFI yang mendekati 1. Batas nilai model untuk dapat dikatakan fit adalah $>0,9$ (Bentler, 1990 dalam Ghozali&Fuad, 2008).

g. *Incremental Fit Index (IFI)*

Nilai IFI yang diindikasikan agar model fit adalah $>0,90$ (Ghozali&Fuad, 2008:328).

h. *Aike Information Criterion (AIC)*

Model dikatakan fit jika nilai AIC lebih kecil daripada nilai AIC *Saturated* dan AIC *Independence* (Ghozali&Fuad, 2008 : 33)

i. *Consistent Aike Information Criterion (CAIC)*

Model dikatakan fit jika nilai CAIC lebih kecil daripada nilai CAIC *Saturated* dan CAIC *Independence* (Ghozali&Fuad, 2008 : 33).

j. *Parsimonious Normed Fit Index (PNFI)*

Nilai PNFI yang direkomendasikan untuk indikasi model yang baik adalah $0,06-0,09$ (Hengky Latan, 2012:53).

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.



k. Relative Fit Index (RFI)

Nilai RFI berkisar antara 0 sampai 1, dimana nilai yang mendekati angka 1 menunjukkan model fit (Ghozali&Fuad, 2008 : 328).



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5. Penilaian Model Struktural

Evaluasi model struktural berfokus pada hubungan-hubungan antara 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 survey (Ghozali&Fuad, 2008 : 335).

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

1. Pengaruh *brand trust* terhadap *customer satisfaction*

$$H_0 : \gamma_{1.1} = 0$$

$$H_a : \gamma_{1.1} > 0$$

2. Pengaruh *brand trust* terhadap *behavioral loyalty*

$$H_0 : \gamma_{2.1} = 0$$

$$H_a : \gamma_{2.1} > 0$$

3. Pengaruh *customer satisfaction* terhadap *behavioral loyalty*

$$H_0 : \beta_{2.1} = 0$$

$$H_a : \beta_{2.1} > 0$$

4. Pengaruh *brand trust* terhadap *behavioral loyalty* melalui *customer satisfaction*

$$H_0 : \gamma_{1.1} + \beta_{2.1} = 0$$

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.



$$H_a : \gamma_{1.1} + \beta_{2.1} > 0$$

Tolak H_0 apabila $t\text{-value} > t\text{-tabel}$.

Koefisien determinasi (R^2) pada persamaan struktural mengindikasikan jumlah varians pada variabel laten endogen yang dapat dijelaskan secara stimulan oleh variabel-variabel laten independen. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin besar variabel-variabel independen tersebut dapat menjelaskan variabel endogen, sehingga semakin baik persamaan struktural (Ghozali&Fuad, 2008 : 336).

6. Path Diagram

Path diagram merupakan representasi grafis mengenai bagaimana beberapa variabel pada suatu model berhubungan satu sama lain, memberikan suatu pandangan menyeluruh mengenai struktur model (Ghozali&Fuad, 2008 : 15).

Path diagram berguna untuk menunjukkan persamaan-persamaan aljabar dan *error* dalam persamaan tersebut juga mengurangi *specification error* dengan menyoroti hubungan-hubungan yang dihilangkan, variabel-variabel yang dikeluarkan, sehingga konseptualisasi model akan ditingkatkan. *Path diagram* juga membantu dalam mendeteksi kesalahan pada persamaan yang telah dibentuk yang ditampilkan pada program LISREL (Ghozali&Fuad, 2008 : 16).

Keterangan gambar 3.1 :

- η (KSI) : variabel laten eksogen
- ϵ (ETA) : variabel laten endogen
- γ (GAMMA) : hubungan langsung antara variabel eksogen terhadap variabel endogen
- β (BETA) : hubungan antara sama-sama variabel endogen

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



Y

: Indikator variabel endogen

: Indikator variabel eksogen

λ (LAMBDA)

: hubungan antara variabel laten dengan indikatornya

ϵ (EPSILON)

: *measurement error* untuk indikator variabel endogen

δ (DELTA)

: *measurement error* untuk indikator variabel eksogen

ζ (ZETA)

: *measurement error* yang terjadi akibat pengaruh antara variabel eksogen terhadap variabel endogen

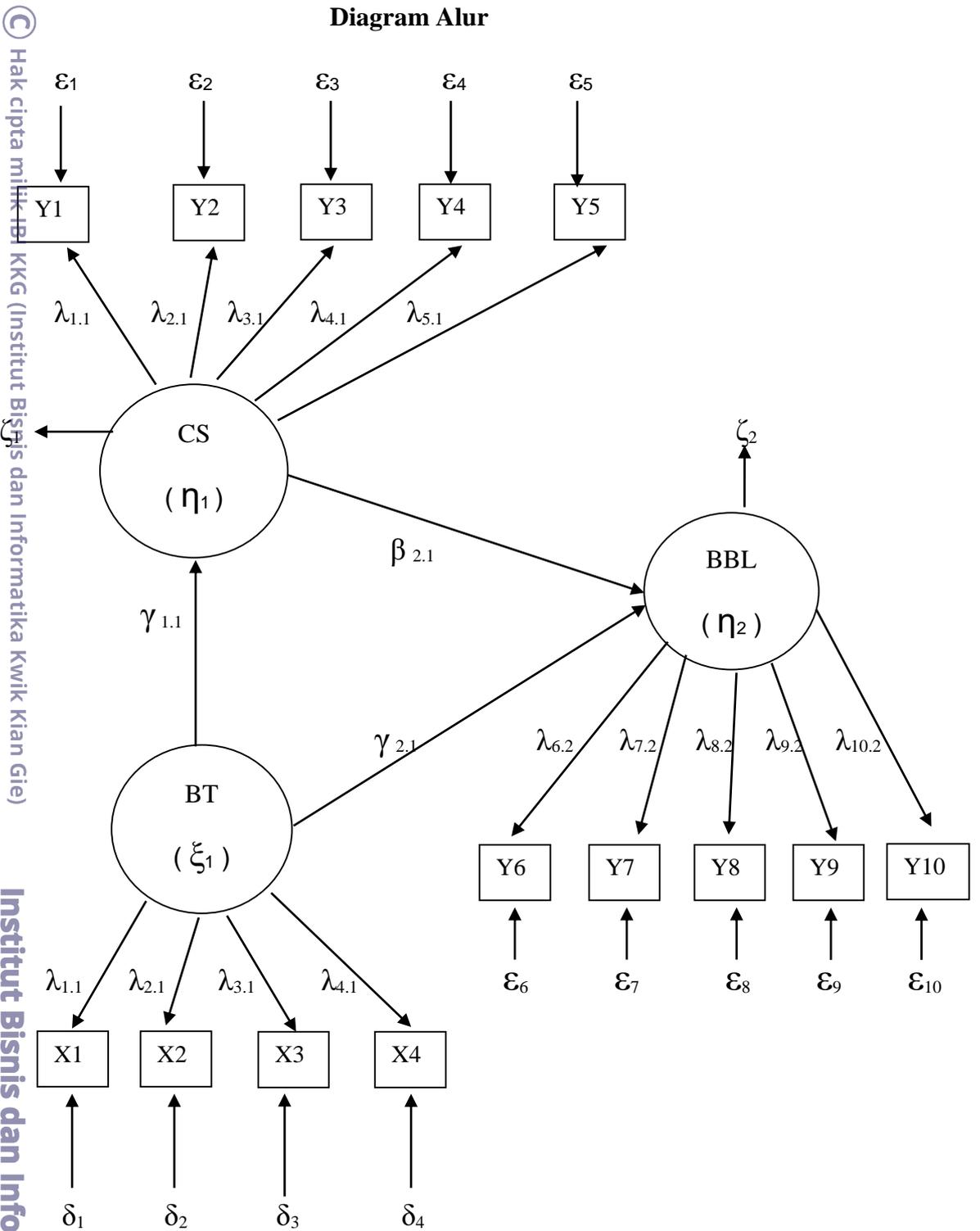
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Gambar 3.1

Diagram Alur



Sumber : diadaptasi oleh peneliti

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

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



$$Y_6 = \lambda_{6.1} \eta_1 + \varepsilon_6$$

$$Y_7 = \lambda_{7.1} \eta_1 + \varepsilon_7$$

$$Y_8 = \lambda_{8.1} \eta_1 + \varepsilon_8$$

$$Y_9 = \lambda_{9.1} \eta_1 + \varepsilon_9$$

$$Y_{10} = \lambda_{10.1} \eta_1 + \varepsilon_{10}$$

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

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.