



BAB III

METODE PENELITIAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Obyek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kualitas layanan, kepuasan konsumen dan minat beli konsumen. Subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa masakapai penerbangan Air Asia. Penelitian ini mengambil 150 responden yang dilakukan pada periode bulan Juli 2016.

B. Desain Penelitian

Menurut R.Cooper & Pamela S. Schindler (2014:126), desain penelitian dibagi menjadi delapan perspektif. Berikut ini adalah desain yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Merupakan tingkat sejauh mana pertanyaan riset telah dikristalisasi atau masalah penelitian telah dirumuskan. Suatu studi dapat bersifat penjajakan (eksplorasi) atau formal. Berdasarkan tingkat derajat kristalisasi pertanyaan riset, studi yang digunakan berkaitan dengan penelitian ini adalah studi formal. Tujuan dari desain penelitian formal adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode pengumpulan data (*method of data collection*)

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penelitian ini, peneliti melakukan komunikasi langsung dengan responden dengan menyebarkan kuisioner. Metode dengan cara ini dilakukan untuk memperoleh data primer, yaitu data yang

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.



bersumber langsung dari responden yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Air Asia.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3. Pengendalian Variabel oleh Peneliti (*research control of variables*)

Pengendalian variable mencakup aspek kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel penelitian. Pengendalian ini dibagi menjadi dua, yaitu *experiment* dan *ex post facto study*. Dalam penelitian ini digunakan pengendalian *ex post facto study*, dimana peneliti tidak memiliki kontrol variabel, dengan kata lain peneliti tidak mampu memanipulasi variabel. Peneliti hanya melaporkan peristiwa sesuai dengan kenyataan yang dilihat.

4. Tujuan penelitian (*the purpose of the study*)

Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat dua jenis penelitian, yaitu studi deksriptif dan kausal. Penelitian ini menggunakan studi deskriptif dan kausal. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mencari tahu tentang apa, siapa, dimana, kapan, atau berapa banyak dan digunakan untuk menggambarkan bagaimana penelitian konsumen terhadap layanan jasa maskapai penerbangan Air Asia. Sedangkan studi kausal berusaha untuk menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel yaitu bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat beli konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pada maskapai penerbangan Air Asia.

5. Dimensi waktu (*the time dimension*)

Penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional*, dimana penelitian hanya dilakukan sekali dan mewakili satu periode tertentu.

6. Ruang lingkup topik bahasan (*the tropical scope*)

Ruang lingkup topik bahasan dapat dilihat dari keluasan dan kedalaman penelitian. Penelitian ini menggunakan studi statistik, dimana penelitian ini

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.



lebih mementingkan keluasan dan bukan kedalaman. Studi ini berusaha untuk mengetahui ciri-ciri populasi melalui penarikan kesimpulan secara inferensi berdasarkan ciri-ciri sampel. Hipotesis akan diuji secara kuantitatif. Kesimpulan mengenai hasil-hasil temuan disajikan berdasarkan tingkatan representatif dan tingkat validitas sampel.

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

7. Lingkungan penelitian (*the research environment*)

Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan actual (kondisi lapangan) karena data-data didapatkan secara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuisioner.

8. Persepsi subyek (*participants perceptual awareness*)

Dalam penelitian ini, persepsi subjek yang diusahakan adalah subjek tidak merasa adanya penyimpangan dari situasi rutinitas sehari-hari sampai subjek merasa ada penyimpangan tetapi tidak terkait dengan periset. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan survey. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran secermat mungkin mengenai individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu. Pendekatan survey dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari kuisioner yang disebarkan kepada responden yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Air Asia, dimana kuisioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap minat beli konsumen untuk menggunakan layanan jasa penerbangan, pada maskapai penerbangan Air Asia yang dimediasi oleh kepuasan konsumen.

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.



C. Variabel Penelitian

Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan minat beli konsumen. Indikator dan item pertanyaan setiap variabel dijabarkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas layanan, dengan item-item yang terdiri dari :

Tabel 3.1

Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Layanan	1. Keandalan <i>(reliability)</i>	<p>a. Karyawan maskapai penerbangan Air Asia tetap melayani penumpang dengan baik meskipun kondisi sedang ramai.</p> <p>b. Karyawan maskapai penerbangan Air Asia dapat memberikan informasi yang tepat mengenai rute, jadwal, informasi bagasi, terminal, dan promo penerbangan.</p> <p>c. Maskapai penerbangan Air Asia memberikan layanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.</p>
	2. Daya Tanggap <i>(responsivess)</i>	<p>a. Karyawan Air Asia dengan cepat menanggapi masalah yang dihadapi penumpang Air Asia.</p> <p>b. Karyawan Air Asia memiliki respon yang cepat dalam menangani permintaan pelanggan.</p> <p>c. Jadwal penerbangan maskapai</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik IBIKKG (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.



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

		penerbangan Air Asia selalu tepat waktu.
	3. Jaminan <i>(assurance)</i>	<ol style="list-style-type: none"> a. Karyawan maskapai penerbangan Air Asia memiliki pengetahuan yang baik mengenai layanan yang diberikan kepada penumpang. b. Karyawan maskapai penerbangan Air Asia memiliki perilaku yang sopan dan baik kepada pelanggan. c. Maskapai penerbangan Air Asia merupakan maskapai yang aman dan jarang mengalami kecelakaan pesawat.
	4. Empati <i>(emphaty)</i>	<ol style="list-style-type: none"> a. Karyawan maskapai penerbangan Air Asia memahami kebutuhan pelanggan. b. Maskapai penerbangan Air Asia memberikan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas. c. Karyawan maskapai penerbangan Air Asia terbuka terhadap kritik dan saran. d. Karyawan maskapai penerbangan Air Asia selalu memberikan sapaan kepada penumpang.
	5. Benda berwujud <i>(tangible)</i>	<ol style="list-style-type: none"> a. Maskapai penerbangan Air Asia menggunakan teknologi yang modern untuk pemesanan tiket. b. Pesawat Air Asia memiliki



		desain yang bagus dan nyaman. c. Maskapai penerbangan Air Asia memiliki kursi yang nyaman di dalam pesawat.
--	--	--

Sumber : Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016:442)

Variabel kepuasan konsumen, dengan item-item yang terdiri dari :

Tabel 3.3

Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kepuasan Konsumen	<i>Expectation</i>	Maskapai penerbangan Air Asia mampu memberikan pelayanan yang memuaskan para pelanggannya.
	<i>Performance</i>	Maskapai penerbangan Air Asia memiliki pegawai yang handal dan memuaskan untuk dapat melayani pelanggannya.
	<i>Disconfirmation</i>	a. Maskapai Air Asia memiliki suasana penerbangan dan fasilitas yang memuaskan. b. Maskapai Air Asia menyajikan pelayanan yang ramah dan memuaskan. c. Maskapai penerbangan Air Asia memiliki kualitas yang unggul.

Sumber : Richard L. Oliver (1997:124)

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.



3. Variabel minat beli konsumen, dengan item terdiri dari :

Tabel 3.4

Indikator dan Item Pertanyaan Minat Beli Konsumen

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Minat Beli Konsumen	Transaksional	Saya berminat untuk menggunakan maskapai penerbangan Air Asia sebagai pilihan untuk berpergian.
	Referensial	Saya akan merekomendasikan maskapai penerbangan Air Asia kepada orang lain.
	Preferensial	Saya akan menjadikan Air Asia sebagai maskapai penerbangan favorit saya.
	Eksploratif	Saya mencari informasi tentang maskapai penerbangan Air Asia.

Sumber : Ferdinand (2006) dalam Sugiarito dan Subagio (2014:7)

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

D. Teknik Pemilihan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability* sampling atau yang disebut juga penarikan sampel secara tidak acak. Menurut Sugiyono (2012:120) metode *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik non-probability sampling yang digunakan adalah teknik *judgement sampling*. Dimana melakukan pengambilan sampel sesuai dengan batasan-batasan sampel yang seperti apa yang akan diambil. Dalam hal ini responden yang dipilih yaitu orang-orang yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Air Asia.



E. Teknik Pengumpulan Data

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan berupa kuisisioner secara tertulis dan kuisisioner elektronik dengan menggunakan media *google docs*. Teknik ini dipilih untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari responden yang pernah menggunakan layanan jasa maskapai penerbangan Air Asia. Kuisisioner yang diperoleh diolah dengan IBM Statistics 20. Skala yang digunakan adalah Likert. Menurut Sugiyono (2012:132), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.4

Jawaban Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu/ Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	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.



F. Teknik Analisis Data

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Setelah semua kuisisioner selesai diisi dan terkumpul, maka langkah berikutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuisisioner. Data dari kuisisioner tersebut merupakan data mentah yang harus diolah lebih lanjut agar menghasilkan suatu informasi yang berguna bagi penelitian.

Untuk analisis data, penulis menggunakan program LISREL 8.80 untuk mempermudah seluruh proses perhitungan. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk membantu menganalisis data-data untuk mendukung hasil penelitian ini antara lain :

1. Analisis Deskriptif

Penulis melakukan perhitungan statistik deskriptif melalui :

a. Rata-rata (mean)

Rata-rata (mean) didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Rata-rata (mean) dibuat dengan ketentuan :

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} = Rata-rata (mean)

$\sum f$ = Jumlah frekuensi

x = Score

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



b. Presentase

Tabulasi tunggal ini digunakan untuk mengukur jawaban kuisisioner berdasarkan pertanyaan mengenai jenis kelamin responden, dan pengeluaran responden ditabulasikan dari keseluruhan responden dengan menggunakan alat analisis sebagai berikut :

$$P(x) = \frac{n(x)}{n}$$

Keterangan :

P = Presentase dari responden yang memiliki kategori tertentu..

n = Jumlah sampel responden.

c. Rentang skala

Panjang rentang skala yang digunakan adalah :

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

Keterangan :

R_s : Rentang Skala Penelitian

M : Skor tertinggi pada skala

n : Skor terendah pada skala

b : Jumlah kelas/kategori yang dibuat

Maka rentang skala adalah :

1,00 - 1,79 → Sangat Tidak Setuju (STS)

1,80 - 2,59 → Tidak Setuju (TS)

2,60 - 3,39 → Netral (N)

© 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.



- 3,40 - 4,19 → Setuju (S)
- 4,20 - 5,00 → Sangat Setuju (SS)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Analisis SEM (*Structural Equation Model*)

Structural Equation Model (SEM) merupakan suatu teknik statistik yang mampu menganalisis variabel latent, variabel indikator, dan kesalahan pengukuran secara langsung. Dengan SEM kita mampu menganalisis hubungan antara variabel laten dengan variabel indikatornya, hubungan antara variabel laten yang satu dengan variabel laten yang lain, juga mengetahui besarnya kesalahan pengukuran (Tumpal dan Sugiarto (2006:2)

SEM terdiri atas variabel laten dan variabel teramati. Variabel laten merupakan konstruk atau konsep abstrak yang menjadi perhatian yang hanya dapat diamati secara tidak langsung melalui efeknya pada variabel-variabel teramati. Variabel teramati adalah variabel yang dapat diamati atau diukur secara empiris (Tumpal dan Sugiarto 2006 : 9).

Analisis SEM terdapat 2 model yaitu model pengukuran dan model structural. Model pengukuran adalah model yang menggambarkan hubungan variabel laten dengan variabel-variabel teramati (indikator).

Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas :

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Jika ada nilai-t muatan faktornya > 1,96, maka dikatakan valid, menurut Tumpal JR Sitinjak dan Sugiarto (2006:70).

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.



b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian untuk menentukan konsistensi pengukuran indikator-indikator dari variabel laten. *Construct reliability/Composite reliability* digunakan untuk menilai reliabilitas gabungan setiap variabel laten. Informasi yang digunakan adalah *loading factor* dan *error variance*. Rumus yang digunakan adalah :

$$CR = \frac{(\sum\lambda)^2}{[(\sum\lambda)^2 + (\sum\Theta)]}$$

Keterangan :

CR : *construct reliability / composite reliability*

λ : loading indikator

Θ : error variance indikator

Suatu reliabilitas *construct* dikatakan baik jika nilai *construct reliability*-nya $\geq 0,70$ dan nilai *variance extracted*-nya $\geq 0,50$. (Tumpal dan Sugiarto 2006:71)

c. Uji Kecocokan Model

Uji kecocokan model dilakukan untuk menilai seberapa besar tingkat kecocokan model penelitian yang digunakan dengan objek yang diteliti. Menurut Setyo Hari wijanto (2015:64) ada beberapa kriteria uji kecocokan model, yaitu :

(1) Uji *Chi-Square* (X^2)

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.



Chi-square digunakan untuk menguji seberapa dekat kecocokan antara matrix kovarian sampel dengan matriks kovarian model. Nilai *chi-square* yang baik adalah nilai yang kecil dengan nilai $p \geq 0,05$.

(2) *Non-Central Parameter* (NCP)

Dinyatakan dalam bentuk spesifikasi ulang dari *chi-square*. Penilaian didasarkan atas perbandingan dengan model lain. Semakin kecil nilainya maka semakin baik.

(3) *Root Mean Square Residual* (RMSEA)

Nilai $RMSEA \leq 0,05$ menandakan *close fit*, sedangkan $0,05 < RMSEA \leq 0,08$ menunjukkan *good fit* (Brown dan Cudeck dalam Wijanto, 2015). McCallum (1996) mengelaborasi lebih jauh berkaitan dengan cut point ini dengan menambahkan bahwa nilai RMSEA antara 0,08 sampai 0,10 menunjukkan *mediocre (marginal) fit*, serta nilai $RMSEA > 0,10$ menunjukkan *poor fit* (Wijanto, 2015)

(4) *Expected Cross-Validation Index* (ECVI)

Digunakan untuk perbandingan kecocokan antar model, semakin kecil nilainya semakin baik. Pada model tunggal nilai ECVI dari model mendekati nilai *saturated* ECVI menunjukkan *good fit*. Sedangkan model yang tidak memiliki kecocokan model yang baik atau *poor fit* memiliki nilai ECVI model yang mendekati nilai *independence* ECVI.

(5) *Root Mean Square Residual* (RMR)

Residual rata-rata antara matrix (korelasi atau kovarian) teramati dan hasil sestimasi. Syarat nilai *standardized* RMR yang baik atau *good fit* adalah $\leq 0,05$.

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.



(6) *Goodnes-of-Fit Index* (GFI)

Nilai berkisar GFI antara 0-1, dengan nilai yang lebih tinggi adalah yang lebih baik. $GFI \geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan nilai $0,80 \leq GFI < 0,90$ adalah *marginal fit* atau sedang, dan nilai $GFI < 0,80$ adalah nilai GFI yang kurang baik.

(7) *Non-Normed Fit Index* (NNFI)

Nilai NNFI berkisar antara 0-1, dengan nilai yang lebih tinggi adalah nilai yang lebih baik. $NNFI \geq 0,90$ adalah *good fit* atau model memiliki kecocokan keseluruhan yang baik. Sedangkan $0,80 \leq NNFI < 0,90$ adalah *marginal fit* atau kecocokan sedang, dan $NNFI < 0,80$ adalah kecocokan model yang kurang baik.

(8) *Normed Fit Index* (NFI)

Nilai berkisar NFI antara 0-1, dengan nilai yang lebih tinggi adalah nilai yang lebih baik. $NFI \geq 0,90$ adalah *good fit* atau model memiliki kecocokan keseluruhan yang baik. Sedangkan $0,80 \leq NFI < 0,90$ adalah *marginal fit* atau kecocokan sedang, dan $NFI < 0,80$ adalah kecocokan model yang kurang baik.

(9) *Ajusted Goodness-of-Fit Index* (AGFI)

Nilai AGFI berkisar antara 0-1, dengan nilai yang lebih tinggi adalah yang lebih baik. $AGFI \geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan nilai $0,80 \leq AGFI < 0,90$ adalah *marginal fit* atau sedang, dan nilai $AGFI < 0,80$ adalah nilai AGFI yang kurang baik.

(10) *Relative Fit Index* (RFI)

Nilai RFI berkisar antara 0-1, dengan nilai yang lebih tinggi adalah yang lebih baik. $RFI \geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan nilai $0,80 \leq RFI <$

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.



0,90 adalah *marginal fit* atau sedang, dan nilai $RFI < 0,80$ adalah nilai RFI yang kurang baik.

(11) *Incremental Fit Index* (IFI)

Nilai IFI berkisar antara 0-1, dengan nilai yang lebih tinggi adalah yang lebih baik. $IFI \geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan nilai $0,80 \leq IFI < 0,90$ adalah *marginal fit* atau sedang, dan nilai $IFI < 0,80$ adalah nilai IFI yang kurang baik.

(12) *Comparative Fit Index* (CFI)

Nilai CFI berkisar antara 0-1, dengan nilai yang lebih tinggi adalah yang lebih baik. $CFI \geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan nilai $0,80 \leq CFI < 0,90$ adalah *marginal fit* atau sedang, dan nilai $CFI < 0,80$ adalah nilai CFI yang kurang baik.

(13) *Akaike Information Criterion* (AIC)

Nilai positif lebih kecil menunjukkan parsimoni lebih baik, digunakan untuk perbandingan antar model. Pada model tunggal, nilai AIC yang dihasilkan dari model mendekati nilai *saturated AIC* yang mewakili “*best fit*” menunjukkan “*good fit*”. Sedangkan nilai AIC yang menunjukkan *poor fit* adalah nilai AIC yang mendekati nilai *AIC independence* atau yang mewakili “*worst fit*”.

(14) *Consistent Akaike Information Criterion* (CAIC)

Digunakan untuk perbandingan kecocokan antar model, semakin kecil nilainya semakin baik. Pada model tunggal nilai ECVI dari model mendekati nilai *saturated ECVI* menunjukkan *good fit*. Sedangkan model yang tidak memiliki kecocokan model yang baik atau *poor fit* memiliki nilai CAIC model yang mendekati nilai *independence CAIC*.

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.

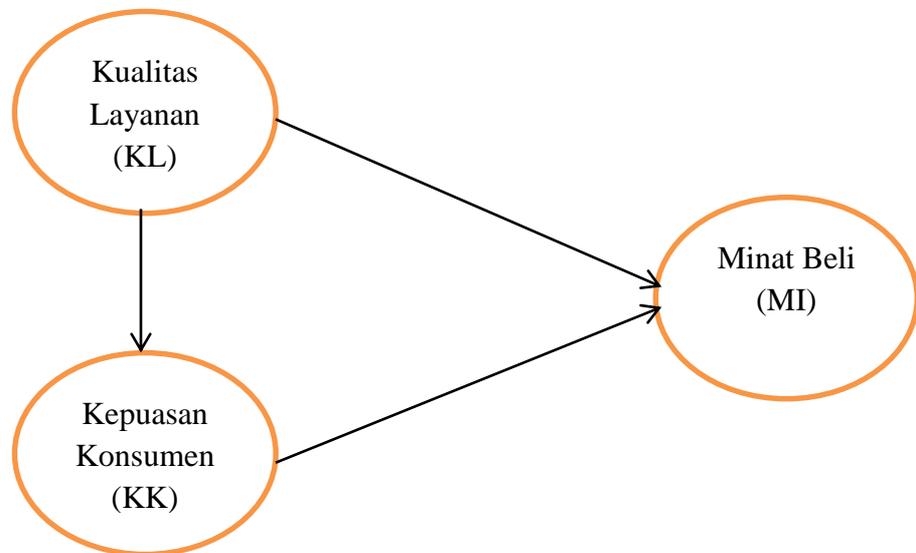
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Diagram Jalur

Path diagram menurut Tumpal dan Sugiarto (2006:93-95) suatu diagram jalur akan membantu di dalam menganalisis dan menginterpretasikan hubungan yang dihipotesiskan. Oleh karena itu sebelum menganalisis jalur tersebut, peneliti sudah mempunyai teori atau hipotesis terlebih dahulu terhadap model atau diagram jalurnya, sebagaimana dicantumkan pada gambar 3.1

Gambar 3.1 Diagram Jalur



Gambar 3.1 merupakan gambar model penelitian. Anak panah menunjukkan hubungan antar variabel. Setiap nilai P pada setiap jalur menggambarkan koefisien jalur (yang merupakan koefisien regresi yang telah distandarisasi), dari gambar diatas dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$1. MI = \beta_0 + \beta_1KL + \beta_2KK + error \quad (1)$$

$$2. KK = \beta^*0 + \beta^*1KL + error \quad (2)$$

© 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.