



## BAB III

### METODE PENELITIAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Objek Penelitian

pada objek penelitian ini ialah kopi Janji Jiwa. objek pada penelitian ini adalah pelanggan Janji Jiwa yang mengkonsumsi Janji Jiwa dalam jangka waktu 6 bulan terakhir.

#### B. Desain Penelitian

Cooper dan Schindler (2014:125) menyimpulkan desain penelitian sebagai rencana dan wujud penelitian yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, melalui pencatatan hipotesis dan implikasi yang menjadi focus penelitian.

Menurut Cooper & Schindler, (2014:125-126) Ada delapan perspektif pada desain penelitian diantaranya:

##### 1. Tingkat penyelesaian pertanyaan penelitian

Dalam menjalankan desain formal perlu adanya prosedur yang tepat maupun sumber data yang terpercaya agar mampu menguji suatu hipotesis serta menjawab pertanyaan yang sudah disampaikan.

##### 2. Metode pengumpulan data

Data pada penelitian ini dilakukan dengan memakai kuesioner yang berisikan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian ini melalui *google form* dengan cara menyebarkan kepada pelanggan Janji Jiwa di Summarecon Mall Kelapa Gading 3

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



3. Berdasarkan pengendalian variabel-variabel  
Penelitian ini memakai rancangan *ex-post facto*. Tujuan menggunakan *ex-post facto* agar tidak dapat dimanipulasi pada variabel penelitian sehingga peneliti dapat memberitahu hasil apa adanya.
4. Tujuan Penelitian  
Penelitian ini tergolong dalam studi kausal. Studi kausal bertujuan untuk menguji apakah ada keterlibatan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. Menguji apakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa Di Summarecon Mall Kelapa Gading
3. Penelitian ini memakai studi *cross-sectional*. Penelitian ini dijalankan 1 kali sertamencakup kondisi tertentu.
5. Berdasarkan Luang Lingkup  
Penelitian ini menggunakan studi statistik. Hal ini karena memerlukan perluasan studi bukan kedalaman studi. populasi pada studi dilihat dari ciri sampelnya. Pengujian penelitian ini dilaksanakan secara kuantitatif
6. Lingkungan Penelitian  
Penelitian ini termasuk sebagai penelitian lapangan dikarenakan subjek dan objek penelitian ini dilingkungan yang nyata.
7. Kesadaran Persepsi Partisipan  
Terbagi 3 persepsi yaitu Peserta yang tidak merasakan adanya kesalahan dalam kegiatan sehariannya, Partisipan merasakan adanya kesalahan namunhal tersebut tidak terkait oleh peneliti dan peserta merasakan adanya kesalahan apabila langsung terlibat dengan peneliti.

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 1. Variabel Penelitian

Pada batasan masalah yang diteliti, berupa sebagian variabel yang akan di analisis dari penelitian ini, yakni independen (kualitas Pelayanan dan harga) serta dependen (kepuasan Konsumen). Penjelasan mengenai pengertian variabel serta pengukuran dimensi akan dibahas antara lain :

#### a) Variabel Independen (X)

##### 1) Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan Hosang (2016) Kualitas pelayanan suatu keadaan yang aktif berdampak terhadap produk dan jasa, proses atau lingkungan yang dapat mencapai kebutuhan pelanggan

##### 2) Harga (X2)

Berdasarkan Basu Swastha & Irawan (2013) dalam Sondak et al., (2021) harga ialah sesuatu yang diperlukan supaya mencapai suatu perpaduan antara layanan produk dengan mengeluarkan uang sesuai harga produk.

#### b) Variabel Dependen (Y)

##### 1) Kepuasan Konsumen

## C.

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.



Menurut Nugroho (2015) dalam Loo & Kristina, (2022) “kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam mencapai tingkat kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan”. kepuasaan yang diterima oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas pembelian pelanggan.

**Tabel 3. 1**

**Dimensi dan Indikator Dari Kualitas Pelayanan**

Variabel	Dimensi	Butir Pertanyaan	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan Kotler & Keller, (2016:442)	Bentuk fisik ( <i>tangibels</i> )	Kopi Janji Jiwa memiliki rancangan Gedung yang menarik	<i>Likert</i>
	Empati ( <i>empathy</i> )	Kopi Janji Jiwa memiliki kemudahan dalam mendapatkan informasi.	<i>Likert</i>
	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Kecepatan dalam melayani pelanggan	<i>Likert</i>
	Kehandalan ( <i>reability</i> )	Kasir Kopi Janji Jiwa memiliki ketelitian dan daya tanggap dalam membantu pelanggan berbelanja	<i>Likert</i>
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Kecermatan karyawan dalam menginformasikan produk	<i>Likert</i>



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



	Gaya ( <i>Style</i> )	Kopi Janji Jiwa memiliki kemasan yang menarik yang masih tersedia	<i>Likert</i>
--	-----------------------	---	---------------

**Tabel 3. 2**  
**Dimensi Variabel Harga**

Variabel	Dimensi	Butir Pertanyaan	Skala Pengukuran
Harga  Kotler dan Armstrong (2009) Dalam Amilia & Asmara (2017)	Keterjangkauan harga	Harga kopi yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa terjangkau	<i>Likert</i>
	Kesesuaian harga dengan Kualitas Produk	Harga kopi yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa sesuai dengan kualitas kopinya.	<i>Likert</i>
	Daya saing harga	Harga Kopi Janji Jiwa yang bersaing dengan merek kopi lain.	<i>Likert</i>
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang diperoleh.	<i>Likert</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

**Tabel 3. 3**

**Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Butir Pertanyaan</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
<b>Kepuasan Pelanggan</b> Kotler & Keller, (2016:155)	Tetep setia	Saya akan membeli kembali Kopi Janji Jiwa.	<i>Likert</i>
	Membeli Produk yang ditawarkan	Saya akan membeli saat diperkenalkan produk baru dari Kopi Janji Jiwa.	<i>Likert</i>
	Merekomendasikan Produk	Saya akan senantiasa merekomendasikan Kopi Janji Jiwa kepada orang lain.	<i>Likert</i>
	Bersedia membayar lebih	Saya tetap Mengkonsumsi Kopi Janji Jiwa bila harga naik.	<i>Likert</i>
	Memberi Masukan	Saya akan selalu memberi masukan kepada Kopi Janji Jiwa.	<i>Likert</i>

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



#### D. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel ialah bagian dari karakteristik dan jumlah yang mempunyai suatu populasi (Sugiyono, 2017:81). Teknik pengambilan sampel dikelompokkan menjadi dua yakni nonprobability sampling dan Probability sampling. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini mengacu pada Nonprobability Sampling. Nonprobability Sampling yang dipilih oleh peneliti adalah *judgement sampling* ialah sampling *non-probability* yang pengambilan populasi samplingnya menurut pendapat atau standar tertentu (Sekaran dan Bougie, 2017:68). Dengan adanya pemilihan *judgement sampling* membantu meringankan penelitian yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan Roscoe (1975) dalam Sugiyono, (2017:90-91), tingkatan sampel yang sesuai dengan penelitian ialah 30 sampai 500 sampel dan apabila dalam penelitian melaksanakan analisis multivariate, maka jumlah total sampel minimum dikali 10 dari jumlah variable yang di teliti. Jumlah variable pada penelitian ini ialah 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Jadi, sampel yang dibutuhkan ialah 30 (10 x 3 variabel). Sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti sebanyak 100 responden dengan kriteria sampel antara lain:

Pelanggan yang pernah mengonsumsi Kopi Janji Jiwa dalam 6 bulan terakhir di  
Kopi Janji Jiwa Summereco Mall Kelapa Gading 3

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2017:137) Sumber primer ialah suatu sumber pada yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data yang



digunakan yakni dengan mensebarkan kuisisioner melalui google form kepada responden.

Menurut Sugiyono, (2017:142) Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara menyebarkan seputar pertanyaa ataupun pernyataan sah kepada partisipan untuk dapat dijawab pertanyaan kuesioner dapat dilaksanakan dengan cara bertemu secara langsung ataupun melalui digital kuesioner.

Skala pengujian data yang dipergunakan oleh penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono, (2017:93) Skala Likert merupakan skala yang dipergunakan untuk dapat menguji suatu persepsi, opini, serta sikap seorang terhadap fenomena sosial. Dengan menggunakan skala ini, maka variabel yang akan diuji dijabarkan menjadi indikator variabel. Berdasarkan indikator variabel, maka selanjutnya akan dijadikan sebagai titik penilaian dalam menyusun instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.terdapat 5 butir pilihan jawaban pada kuisisioner yang menggunakan skala likert tersebut yaitu

**Tabel 3. 4**  
**Skala Likert untuk Kuisisioner**

No	Jawaban	Singkatan	Bobot
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuu	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## F. Teknik Analisis Data

Sesudah melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner, maka selanjutnya peneliti akan menguji dan mengelolah data untuk dianalisis dengan menggunakan alat bantu *software* WarpPLS 8.0 dan SPSS 25. Berikut adalah alat atau Teknik yang digunakan dalam penelitian ini:

### Evaluasi Model Pengukuran (*outer model*)

*Outer model* pengujian model bagian luar adalah pengujian atau *outer model* digunakan untuk menilai reliabilitas dan validitas tiap indikator pembentuk variabel laten :

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai tolak ukur melihat bagaimana pertanyaan kuesioner yang sudah dibuat valid atau tidak (Ghozali, 2018:51). Untuk melihat hasil uji signifikansi yaitu dengan teknik perbedaan setiap nilai  $r$  hitung menggunakan  $r$  tabel. Dengan membandingkan keduanya akan terlihat atau tidak suatu item. Nilai signifikansi 5%. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilainya positif, maka variabel ataupun pertanyaan dianggap valid. Sedangkan bila  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel, maka pertanyaan ataupun variabel dianggap tidak valid.

#### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas ialah sebagai alat tolak ukur dari suatu hasil yang didapatkan dari kuesioner dalam penggunaan yang berkali-kali. Hasil yang dikatakan reabilitas (handal), bilamana hasil responden pada pertanyaan sesuai dari



masa ke masa (Ghozali, 2018:45). Perhitungan uji ini menggunakan *Cronbach Alpha* untuk memeriksa reliabilitas. Suatu variable disebut reliabel jika menghasilkan nilai *cronbach's alpha* > 0,70, dengan nilai *composite reliability* > 0,70, dan nilai *average variance extracted* > 0,50 (Ghozali, 2018:46)

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

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = jumlah butir pernyataan

$\sigma t^2$  = varians total

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

## Analisis Deskriptif

Berdasarkan pendapat Cooper & Schindler, (2014) analisis deskriptif berfungsi sebagai gambaran pusat, pembagian, data, dan sangat berguna sebagai alat dalam menyimpulkan data. Analisis deskriptif yang dipergunakan pada penelitian ini diantaranya

### a. Rentang Skala

Skala *likert* pakai untuk menguji tindakan, pandangan, serta tanggapan seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena social yang sudah ditentukan oleh peneliti yang dikenal dengan variabel penelitian (Sugiyono,

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.

2017:93).

Skala likert terdiri atas angka 1 sampai dengan 5. Angka 1 artinya angka terendah atau dimaknai dengan kata sangat tidak setuju. Sedangkan, angka 5 artinya angka tertinggi atau dimaknai dengan kata sangat setuju.

Berikut ini tingkatan skor pada kuesioner:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

cara menghitung menggunakan rumus rentang skala:

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

Keterangan:

Rs = Rentang skala penelitian

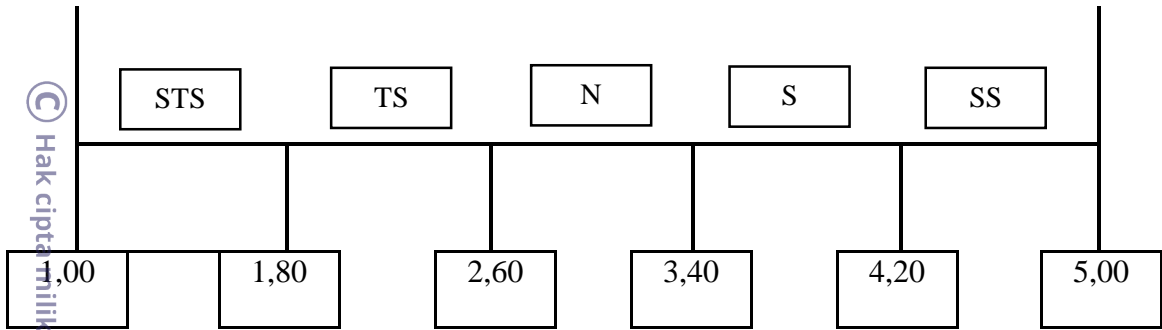
m = banyaknya kategori

n = skor terendah pada skala

b = jumlah kategori atau kelas

Skor terbesar ialah 5 dan skor terendah adalah 1, jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat disimpulkan rentang skalanya sebagai berikut:

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



**Tabel 3. 5**  
**Rentang Skala**

1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju
1,80 – 2,59	Tidak Setuju
2,60 – 3,39	Cukup Setuju
3,40 – 4,19	Setuju
4,20 – 5,00	Sangat Setuju

### Analisis Persentase

Analisis persentase dipakai untuk membuat perbandingan setiap dua atau lebih rangkaian data. Dalam hal ini persentase berguna untuk mengetahui karakter yang terdiri dari jenis kelamin, pekerjaan, usia dan lain-lain. cara menghitung menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan nama 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.



- $Fr_i$  = frekuensi relatif ke- $i$  setiap kategori  
 $\sum f_i$  = jumlah responden yang termasuk kategori- $i$   
 $n$  = total responden

### Rata-Rata Hitung (*Mean*)

Rata-rata hitung dipakai untuk mengukur seluruh nilai mengenai sekelompok data lalu di bagi dengan sejumlah sampel. cara menghitung rata-rata dengan rumus:

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

Keterangan:

- $\bar{x}$  = rata-rata hitung (*mean*)  
 $x_i$  = nilai sampel ke- $i$   
 $n$  = jumlah sampel

### Rata-rata Tertimbang

Hitung (average) adalah gambaran tentang data tanpa harus membebani seseorang dengan tiap observasi di kelompok data. Cara menghitung skor ialah dengan memakai keseluruhan perkalian setiap frekuensi dengan nilai skor masing-masing dibagi dengan total frekuensi

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

Keterangan:

- $\bar{X}$  = rata-rata skor  
 $f_i$  = frekuensi pengamatan  
 $x_i$  = skor atau bobot nilai 1-2-3-4-5

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.

$\sum f_i$  = jumlah responden

#### 4. Penilaian Overall Fit

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Penilaian ini dilakukan dalam menguji apakah model SEM (Structural equation Modeling) yang dibuat dapat diterima. Indikator yang digunakan ialah:

**a. Average Path Coefficient (APC)**

Nilai APC yang disarankan untuk mengukur kecocokan model ialah  $\leq 0,05$  dan tingkat signifikasinya ialah 5% (Ghozali:2020).

**b. Average R-Squared (ARS)**

Nilai ARS yang disarankan untuk mengukur kecocokan model ialah  $\leq 0,05$  dengan tingkat signifikasinya ialah 5% (Ghozali:2020).

**c. Average Adjusted R-Squared (AARS)**

Nilai AARS yang disarankan untuk mengukur kecocokan model ialah  $\leq 0,05$  dengan tingkat signifikansi ialah 5% (Ghozali:2020).

**d. Average block VIF (AVIF)**

Nilai yang disarankan untuk AVIF ialah  $\leq 3,3$  dengan asumsi terbanyak konsep atau variabel di dalam model diukur dengan dua atau lebih indikator.

Tetapi, nilai  $\leq 5$  dapat diterima asalkan kebanyakan konsep atau variabel di dalam model diukur dengan satu indikator tunggal (Ghozali:2020).

**e. Average Full Collinearity VIF (AFVIF)**

Nilai yang disarankan ialah  $\leq 3,3$  dengan dugaan terbanyak konstruk atau variabel dalam model diuji menggunakan dua atau lebih indikator. tetapi, dengan nilai  $\leq 5$  dapat diterima apabila konstruk atau variable terbanyak dalam model diuji dengan satu indikator tunggal (Ghozali:2020).

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. *Tenenhaus GoF***

Terdapat tiga kategori ukuran nilai, ialah kecil ialah  $\geq 0,10$ , sedang ialah  $\geq 0,25$ , dan besar ialah  $\geq 0,36$  (Ghozali:2020).

**g. *Sympson's Paradox Ratio (SPR)***

Nilai yang disarankan SPR ialah  $\geq 0,7$  dapat di terima yang antara lain 70% atau lebih dari jalur di model bebas dari SPR (Latan dan Ghozali, 2017:97).

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

Disarankan nilai disaran ialah  $\geq 0,9$  yang di terima yang antara lain 90% atau bisa lebih dari jalur dalam model tidak berkaitan dengan kontribusi *R-squared* negatif (Ghozali:2020).

**i. *Statistical Suppression Ratio (SSR)***

Nilai yang disaran ialah  $\geq 0,7$  yang antara lain 70% atau bisa lebih dari jalur dalam model bebas dari SSR.(Ghozali:2020)

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

Nilai yang disaran ialah  $\geq 0,7$  yang antara lain 70% atau lebih dari jalur yang berhubungan dalam model penelitian membantu dibalik hipotesis dari kaitan kausalitas lemah (Ghozali:2020)

**5.2.1 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)**

Merupakan model structural yang digunakan untuk hubungan sebab - akibat tiap variable eksogen dan endogen dengan hubungan setiap variabel endogen. Kesamaan struktural yang dipakau dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$KP = \gamma_{11} * KL + \gamma_{12} * KM + \gamma_{13} * HR$$

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:

KP = Keputusan Pembelian

KL = Kualitas Layanan

KM = Kepercayaan Merek

HR = Harga

Bertujuan menilai model struktural adalah untuk memprediksi hubungan setiap variabel laten dan melihat berapa besar *variance* yang dapat disimpulkan dan untuk melihat signifikansi dari *P-value* (Latan dan Ghozali 2018:85). ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu :

Tanda hubungan setiap variabel-variabel laten yang mengindikasikan apakah hasil hubungan antara variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang sesuai dengan yang dihipotesiskan. Hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

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

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

2) Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

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

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

b. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Digunakan dalam mengukur koefisien determinasi dari model regresi. Bertujuan untuk mengetahui sejumlah kemampuan model menjelaskan variable endogen. besarnya nilai adjuster  $R^2$  maka semakin besar variable eksogen menjelaskan variable endogennya. (Ghozali 2018:179).





**© 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.