



BAB III

METODE PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Obyek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah salah satu mesin digital banking yaitu Customer Service Digital (CS Digital) yang berada di BCA KCU Kelapa Gading. Penelitian ini dilaksanakan dengan mengisi kuesioner secara *online* penilaian kinerja pemakaian CS Digital kepada para nasabah yang pernah menggunakan CS Digital di BCA KCU Kelapa Gading. Dengan mengambil sampel dari beberapa nasabah yang menggunakan CS Digital di BCA KCU Kelapa Gading, diharapkan penelitian ini dapat merepresentasikan dengan baik kesimpulan yang dihasilkan.

B. Disain Penelitian

Menurut Dulock (1993), disain penelitian merupakan sebuah rencana yang dibuat khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian dan untuk mengendalikan variabel. Tujuan utamanya adalah menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam disain penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat Perumusan Masalah

Penelitian ini termasuk ke dalam kategori penelitian formal, yang memiliki bertujuan untuk menguji hipotesis dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah peneliti mengajukan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan kepada subjek penelitian yaitu pengguna mesin CS Digital di BCA KCU Kelapa Gading, Jakarta Utara.

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.



3. Pengendalian variabel-variabel oleh Peneliti

Penelitian ini menggunakan *ex post facto study* (desain laporan sesuai fakta), dimana peneliti tidak mempunyai kontrol terhadap variabel-variabel yang diteliti atau memanipulasi variabel tersebut dan hanya memaparkan apa yang sedang terjadi atau yang telah terjadi.

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam studi deskriptif dan kausal (sebab-akibat), dimana penelitian ini dilakukan guna memaparkan hubungan yang ada diantara variabel-variabel seperti pengaruh *customer experience* dan *ease of use* pada mesin CS Digital terhadap kepuasan pelanggan di BCA.

5. Dimensi Waktu

Penelitian ini menggunakan studi *cross-sectional*, dimana pengumpulan data dilakukan dalam jangka waktu yang pendek yaitu pada saat penyebaran kuesioner kepada responden-responden yang memenuhi kriteria.

6. Ruang Lingkup Topik Bahasan

Penelitian ini menggunakan studi statistik yang di disain untuk cakupan yang lebih luas dan tidak mendalam. Sedangkan analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif atau bisa diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis penelitian.

7. Lingkungan Penelitian

Lingkungan penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan, karena subjek dan objek penelitian berada di dalam lingkungan yang sebenarnya serta data dikumpulkan secara langsung menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan kepada orang-orang yang telah menggunakan CS Digital.

Hak Cipta, Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta, Dilindungi Undang-Undang IBI IKKG (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.



C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *customer experience*, *ease of use* dan kepuasan pelanggan. Berikut merupakan pengukuran yang digunakan dalam masing-masing variabel tersebut :

1. *Customer Experience* (X_1)

Customer experience merupakan sebuah pengalaman yang dialami oleh pelanggan saat menggunakan suatu produk/jasa. Menurut Brakus, Schmitt, dan Zarantonello (2009), terdapat empat pengukuran dari *customer experience* dan butir pernyataan yang disajikan dapat dilihat pada Tabel 3.1 :

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel *Customer Experience*

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
<i>Customer Experience</i>	Sensorik	1. Dari penglihatan saya, mesin CS Digital memberikan kesan positif	Interval
	Afeksi	2. Saya merasa bangga saat menggunakan mesin CS Digital	Interval
	Intelektual	3. Dengan adanya CS Digital, saya dengan cepat mampu mengatasi masalah perbankan	Interval
	Perilaku	4. Sudah menjadi kebiasaan saya menggunakan mesin CS Digital bila ada kebutuhan layanan mengenai <i>Customer Service</i>	Interval

Sumber : Brakus, Schmitt, Zarantonello (2009)

2. *Ease of Use* (X_2)

Ease of Use menurut Kotler, Keller, Chernev (2022 : 316) memiliki arti mudah dipahami dan dinavigasi. Khususnya pada penggunaan system informasi teknologi, aplikasi atau system yang digunakan harus mudah dijalankan oleh pengguna. Selain mudah,

Hak Cipta Milik 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.



penggunaan aplikasi atau system tersebut harus memiliki kegunaan atau manfaat.

Menurut Davis (1989), ada beberapa pengukuran *ease of use* yang dapat dilihat pada

Tabel 3.2 :

Tabel 3. 2
Operasionalisasi Variabel *Ease of Use*

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
<i>Ease of Use</i>	Mudah untuk dipelajari	1. Penggunaan mesin CS Digital mudah untuk dipelajari	Interval
	Dapat dikontrol	2. Mesin CS Digital dapat dikendalikan oleh pengguna	Interval
	Jelas dan dapat dimengerti	3. Mesin CS Digital berisi informasi atau petunjuk yang jelas dan mudah dimengerti	Interval
	Fleksibel	4. Mesin CS Digital dapat digunakan untuk keperluan <i>Customer Service</i> secara umum sesuai keinginan pengguna	Interval
	Mudah menjadi ahli	5. Setelah satu kali penggunaan CS Digital, saya sudah dapat mengerti pengoperasian mesin tersebut	Interval
	Mudah digunakan	6. Mesin CS Digital mudah untuk digunakan untuk berbagai rentang usia	Interval

Sumber : Davis (1989)

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan yang didapatkan oleh pelanggan saat mendapatkan sebuah layanan atau produk dengan membandingkan hasil dan ekspektasi.

Menurut Oliver (1980), pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 3.3 :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBIKK 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.



Tabel 3. 3

Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kepuasan Pelanggan	Item yang bersifat emosional	1. Saya merasa saya mengambil keputusan yang benar dengan menggunakan CS Digital	Interval
	Kepuasan	2. Saya puas dengan keputusan saya menggunakan CS Digital	Interval
	Penyesalan	3. Saya tidak menyesal dengan keputusan saya mengenai penggunaan CS Digital	Interval
	Kebahagiaan	4. Saya senang menggunakan mesin CS Digital	Interval
	Keputusan untuk menerima	5. Jika saya membutuhkan / berurusan dengan <i>Customer Service</i> saya akan menggunakan CS Digital	Interval
		6. Pilihan saya untuk menggunakan CS Digital merupakan pilihan yang bijak	Interval

Sumber : Oliver (1980)

D. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam studi penelitian apa pun, dibutuhkan teknik pengambilan sampel karena tidak mungkin mempelajarinya dalam seluruh populasi. Oleh sebab itu dibutuhkan sampel yang cukup besar dan mewakili populasi. Menurut Acharya *et al.* (2013), sampel adalah bagian dari populasi, dipilih sedemikian rupa untuk menjadi perwakilan dari populasi yang lebih besar.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Menurut Acharya *et al.* (2013), *non-probability sampling* merupakan prosedur pengambilan sampling yang sampel dipilih tidak diketahui dan menghasilkan bias

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.



seleksi pembelajaran atau tidak memberikan dasar untuk memperkirakan probabilitas bahwa setiap item dalam populasi termasuk dalam sampel.

Jenis teknik *non-probability sampling* yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* atau yang dikenal dengan *judgement sampling*. Menurut Sharma (2017), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampling yang mengandalkan penilaian peneliti ketika datang untuk memilih unit (misalnya orang, kasus/organisasi, peristiwa, potongan data) yang akan dipelajari. Sedangkan menurut Archarya *et al.* (2013), *purposive sampling* merupakan metode sampling yang paling umum digunakan dan responden dipilih karena mereka berada di tempat yang tepat di waktu yang paling tepat.

Dalam teknik pengambilan sampel ini, item untuk sampel dipilih secara sengaja oleh peneliti. Peneliti memilih responden yang paling sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, yaitu orang-orang yang mengenal dan pernah menggunakan mesin CS Digital BCA. Menurut Hair *et al.* (2018 : 132), menyatakan bahwa sebaiknya jumlah sampel adalah 100 atau lebih besar. Sehingga pada penelitian ini, peneliti memilih 100 responden yang mengenal dan telah menggunakan mesin CS Digital.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan mengumpulkan langsung dari objek penelitian (nasabah yang telah bertransaksi di mesin CS Digital BCA KCU Kelapa Gading) dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *online* melalui *google form*. Kuesioner yang diberikan adalah pertanyaan tertutup yang sudah disediakan oleh peneliti.

Penilaian atas jawaban responden dinilai berdasarkan skala Likert. Menurut Cohen, Manion, dan Morrison (2018 : 480), tingkatan dalam skala Likert dapat dilihat pada tabel

3.4 :



Tabel 3. 4

Pengukuran Skala Likert

SKOR	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data yang berdasarkan data kuantitatif yang berupa angka-angka guna menarik suatu kesimpulan. Data-data yang diperoleh selanjutnya akan diolah lebih lanjut menggunakan alat bantu *software* WarpPLS 8.0 dan SPSS 25.0 sehingga dapat diperoleh data yang dapat memberikan penjelasan atau simpulan dari permasalahan yang diteliti. Adapun teknik yang diterapkan untuk mengolah data sebagai berikut:

1. Evaluasi Model Pengukuran

a) Uji Validitas

Menurut Cohen, Manion, dan Morrison (2018 : 245), Uji Validitas merupakan kunci penting untuk penelitian yang efektif. Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan mampu menjawab sesuatu yang akan diukur melalui kuesioner tersebut. Pernyataan dapat dikatakan valid apabila *P-value* < 0.05 dan *factor loading* > 0.5.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



b) Uji Reliabilitas

Menurut Darma (2021 : 17), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh. Uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan atau pernyataan yang digunakan. Menurut Ghozali (2018 : 46), tingkat/taraf signifikan yang dinyatakan reliabel adalah 0.7. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut :

- 1) Jika nilai *cronbach's alpha* (α) > 0.7, maka instrumen dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai *cronbach's alpha* (α) < 0.7, maka instrument dikatakan tidak reliabel.

Adapun rumus *cronbach's alpha* (α) sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} = nilai reliabilitas
- k = jumlah item pertanyaan yang di uji
- $\sum Si$ = jumlah varians skor tiap – tiap item
- St = varians total

2. Analisis Deskriptif

Menurut Prihatiningsih (2022 : 73), analisis deskriptif merupakan suatu analisis yang menggambarkan data yang akan dibuat baik sendiri maupun secara berkelompok. Tujuan dari analisis deskriptif untuk membuat gambaran secara sistematis data yang factual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diteliti. Analisis deskriptif akan membahas mengenai pengukuran gejala pusat misalnya adalah *mean, mode, median*, standar deviasi, standar *error*, nilai terendah, nilai tertinggi dan CI (*Confidence Interval*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



a. Rata-rata Hitung (Mean)

Rata-rata hitung atau *mean* merupakan suatu nilai rata-rata yang didapatkan dari jumlah total pada nilai-nilai skala dibagi dengan jumlah ukuran sampel. Nilai mean dapat disebut juga sebagai satu angka yang mewakili keseluruhan dataset dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- \bar{x} = rata – rata hitung
- x_i = nilai data ke – i
- n = jumlah sampel

b. Rata-rata Tertimbang

Rata-rata tertimbang (*weighted average*) merupakan rata-rata yang dihitung dengan memperhitungkan timbangan/bobot untuk setiap datanya. Rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

- \bar{x} = skor rata – rata tertimbang
- f_i = frekuensi
- x_i = bobot nilai
- $\sum f_i$ = jumlah responden

© 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. Analisis Persentase

Analisis persentase merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden yang mengisi kuesioner. Contohnya jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sebagainya yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun rumus persentase sebagai berikut :

$$Fr_i = \frac{\sum f^i}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

- Fr_i = frekuensi relative ke – i setiap kategori
- $\sum f^i$ = jumlah kategori yang termasuk kategori i
- n = nilai total

d. Rentang Skala

Rentang skala digunakan untuk mengetahui dan menentukan posisi responden dengan menerapkan nilai skor pada setiap variabel. Rumus rentang skala sebagai berikut :

$$Rs = \frac{m - 1}{m}$$

Keterangan :

- Rs = rentang skala penelitian
- m = banyaknya kategori

Skor tertinggi dalam penelitian ini adalah 5 dan skor terendah adalah 1, dengan jumlah kelas atau kategori berjumlah 5, maka rentang skalanya adalah sebagai berikut :

$$Rs = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

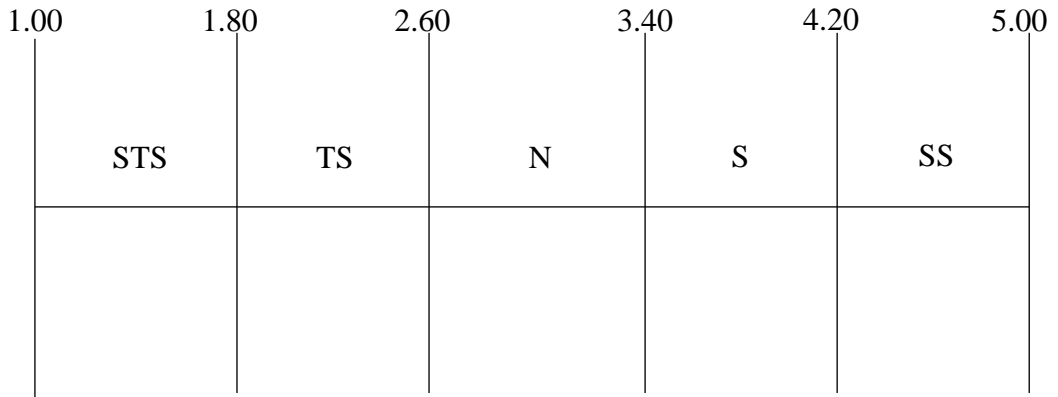
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Diketahui skor rata-rata adalah 0.8, maka dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kelas menjadi sebagai berikut :

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Keterangan :

- Skala 1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- Skala 1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)
- Skala 2,61 – 3,40 = Netral (N)
- Skala 3,41 – 4,20 = Setuju (S)
- Skala 4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

3. Skala Likert

Skala Likert merupakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert (1932). Menurut Budiaji (2013), skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu. Penggunaan jumlah dari semua butir pertanyaan valid karena setiap butir pertanyaan adalah indikator dari variabel yang direpresentasikannya. Pada penelitian ini, skala yang digunakan adalah 5 butir. Responden diminta untuk memilih setuju atau tidak setuju pada setiap pertanyaan yang akan diberi skor numerik. Skor tersebut kemudian dijumlahkan untuk mengukur sikap responden secara keseluruhan.

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.

Penelitian menggunakan skala likert dengan tingkatan sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4. Penilaian Overall Fit

Penilaian *Overall Fit* digunakan untuk mengetahui suatu model dikatakan *fit* atau tidak terhadap data statistik. Model yang ditetapkan yaitu SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan indikator sebagai berikut :

a. Average Path Coefficient (APC)

Nilai *cut-off P-value* untuk APC yang paling disarankan untuk indikasi model *fit* adalah $\leq 0,05$ dengan level signifikansi adalah 5% (Latan dan Ghozali, 2017:95).

b. Average R-square (ARS)

Nilai *cut-off P-value* untuk ARS yang paling disarankan untuk indikasi model *fit* adalah $\leq 0,05$ dengan level signifikansi 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 adaah 5% (Latan dan Ghozali, 2017:95).

d. Average Block (AVIF)

Nilai ideal yang direkomendasikan untuk AVIF adalah $\leq 3,3$ dengan asumsi kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan dua atau



lebih indikator. Namun, apabila nilai $AVIF \leq 5$ maka masih dapat diterima asalkan kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan indikator tunggal (Latan dan Ghozali, 2017:96).

e. Average Full Collinearity VIF (AFVIF)

Nilai ideal yang direkomendasikan untuk AFVIF adalah $\leq 3,3$ dengan asumsi kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan dua atau lebih indikator. Namun, apabila nilai ≤ 5 maka AFVIF 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 $GoF \geq 0,10$ (kecil), $GoF \geq 0,25$ (sedang), dan nilai $GoF \geq 0,36$ (besar) (Latan dan Ghozali, 2017:96).

g. Symson's Paradox Ratio (SPR)

Indeks ideal SPR adalah 1 atau jika nilai $SPR \geq 0,7$ masih dapat diterima yang berarti 70% atau lebih dari *path* di dalam model bebas dari *Sympton's paradox* (Latan dan Ghozali, 2017:97).

h. R-Squared Contribution Ratio (RSCR)

Indeks ideal RCSR adalah 1 atau jika nilai $RSCR \geq 0,9$ masih dapat diterima yang berarti 90% atau lebih dari *path* di dalam model tidak berhubungan dengan kontribusi *R-squared* negatif (Latan dan Ghozali, 2017:98).

i. Statistical Suppression 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 mengemukakan 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

5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Inner model merupakan model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Struktural model (*inner model*) menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan substansi teori. Persamaan struktural yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$KP = \gamma_{11} * CE + \gamma_{12} * EOU$$

Keterangan :

KP = Kepuasan Pelanggan

CE = *Customer Experience*

EOU = *Ease of Use*

Menurut Latan dan Ghozali (2017 : 85), tujuan menilai model struktural adalah untuk memprediksi hubungan antar variabel laten yang digunakan untuk mengetahui signifikansi dari *P-value*. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

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.



- a) Arah hubungan antar variabel laten mengindikasikan apakah hasil hubungan antara variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang sesuai dengan yang dihipotesiskan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan

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

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

2. Pengaruh *Ease of Use* terhadap Kepuasan Pelanggan

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

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

Kriteria pengujian hipotesis :

Tolak H_0 jika $P\text{-value} < 0,05$ (terbukti ada pengaruh)

Tidak tolak H_0 jika $P\text{-value} \geq 0,05$ (tidak terbukti ada pengaruh)

- b) Menurut Latan dan Ghazali (2017 : 91), Koefisien Determinasi (R^2) pada persamaan structural digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel laten endogen. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin besar variabel independent dapat menjelaskan variabel endogen dan semakin baik pula persamaan strukturalnya.

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