

BAB III METODE PENELITIAN

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

A. Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah PT Kemas Indah Maju.

Sedangkan, subjek penelitian ini adalah konsumen yang sedang atau pernah melakukan pembelian kemasan kosmetik di PT Kemas Indah Maju.

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengisi kuesioner secara *online* penilaian kinerja kemasan kosmetik kepada para konsumen yang pernah memesan kemasan kosmetik di PT Kemas Indah Maju. Dengan mengambil sampel dari beberapa konsumen yang pernah memesan kemasan kosmetik di PT Kemas Indah Maju, diharapkan penelitian ini dapat merepresentasikan dengan baik kesimpulan yang dihasilkan.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:148-152), desain penelitian adalah rencana awal pengumpulan, pengukuran, analisis data dan membantu peneliti dalam mengalokasikan sumber daya yang terbatas dengan membuat pilihan-pilihan penting dalam metodologi penelitian. Ada delapan pendekatan pada desain penelitian diantaranya:

1) Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan tingkat penyelesaian pertanyaan penelitian, maka penelitian ini termasuk penelitian formal karena bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang dikemukakan.

2) Metode Pengumpulan Data

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik komunikasi, dimana peneliti memberikan pertanyaan kepada subyek penelitian dan mengumpulkan respons mereka berdasarkan makna personal maupun umum. Data yang dikumpulkan berasal dari:

- a. Wawancara atau percakapan melalui telepon.
- b. Instrumen data pribadi atau riwayat hidup yang dikirimkan melalui surat yang dikelola dengan baik atau dikirimkan melalui media elektronik atau cara lainnya.
- c. Instrument dihadirkan sebelum dan/atau setelah dilakukan penanganan atau stimulus dan sebuah eksperimen.

3) Kontrol Peneliti terhadap variabel

Berdasarkan kemampuan peneliti dalam memanipulasi variabel, maka penelitian ini menggunakan desain *ex post facto* dimana peneliti tidak memiliki kontrol terhadap variabel, dalam arti memanipulasi variabel. Peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau sedang terjadi.

4) Tujuan Studi

Berdasarkan tujuan penelitiannya, penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan jawaban tentang siapa, apa, dimana, kapan atau berapa banyak. Penelitian ini juga termasuk dalam penelitian *causal-explanatory* karena penelitian ini berfokus pada bagaimana satu variabel menyebabkan perubahan pada variabel lainnya. Pada penelitian kausal-penjelasan (*causal-explanatory*) bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang terdapat dalam penelitian ini.

5) Dimensi Waktu

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



Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini menggunakan penelitian *cross-sectional* karena penelitian ini hanya dilakukan satu kali dan menyajikan potret suatu kejadian dalam satu waktu.

6) Cakupan Topik

Berdasarkan cakupan topik, penelitian ini menggunakan studi (*statistical study*). Studi statistik didesain untuk cakupan yang lebih luas dan bukan lebih mendalam. Studi ini berusaha untuk menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis diuji secara kuantitatif.

7) Lingkungan penelitian

Karena penelitian ini dilakukan dalam kondisi lapangan atau lingkungan aktual (*field condition*) yang sebenarnya dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

8) Kesadaran Persepsi Partisipan

Persepsi responden saat mengisi kuesioner secara tidak langsung dapat mempengaruhi hasil penelitian ini. Persepsi yang dilakukan responden dalam survei ini adalah persepsi yang sebenarnya dan tidak menyimpang dari kehidupan sehari-hari.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Berikut merupakan pengukuran yang digunakan dalam masing-masing variabel tersebut :

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



1. Kualitas Produk (X_1)

Menurut Kotler & Armstrong (2021:239), Kualitas produk adalah karakteristik produk atau layanan yang mewakili kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan eksplisit atau tersirat.

Tabel 3. 1

Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kualitas Produk	<i>Performance</i> (kinerja)	Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki kemudahan saat pengaplikasian	Interval
	<i>Durability</i> (daya tahan)	Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki kualitas bahan produk plastik yang bagus	Interval
	<i>Conformance to specifications</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)	Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki kesesuaian produk baik komponen maupun dimensi yang tercantum pada technical drawing	Interval
	<i>Features</i> (fitur)	Kemasan PT Kemas Indah Maju memiliki keistimewaan dengan membuat kemasan yang berkelanjutan	Interval
	<i>Reliability</i> (reabilitas keandalan)	Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju sangat minim produk yang di reject oleh customer	Interval
	<i>Aesthetics</i> (estetika)	Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki desain, warna dan material yang dapat di custome sesuai dengan yang customer inginkan	Interval

Sumber :Fandy Tjiptono (2019:80)



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

Tabel 3. 1

Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kualitas Produk	<i>Perceived quality</i> (kesan kualitas)	Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki kemasan yang kuat dan lebih berat sehingga tidak seperti kemasan murahan	Interval
	<i>Serviceability</i>	Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki kualitas produk yang sangat baik karena mengacu pada standar quality Jepang sehingga minim produk reject/NG	Interval

Sumber :Fandy Tjiptono (2019:80)

2. Kualitas Layanan (X₂)

Kualitas layanan merupakan hasil kerja untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh konsumen. Menurut Zeithaml dalam Kotler dan Keller (2016:442) terdapat lima pengukuran dari kualitas layanan dan butir pernyataan yang disajikan pada tabel 3.2

Tabel 3. 2

Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kualitas Layanan	Keandalan	PT Kemas Indah Maju memberikan pelayanan yang baik secara konsisten	Interval

Sumber: Diadaptasi dari Zeithaml dalam Kotler dan Keller (2016:442)



Tabel 3. 2

Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kualitas Layanan	Daya Tanggap	PT Kemas Indah Maju memberikan respon yang cepat dan tanggap dalam setiap pertanyaan atau inquiry yang customer inginkan	Interval
	Jaminan	PT Kemas Indah Maju memberikan jaminan garansi barang selama 3 bulan setelah pengiriman barang	Interval
	Empati	PT Kemas Indah Maju memperlakukan customer dengan penuh kepedulian	Interval
	Bukti Fisik	PT Kemas Indah Maju karyawannya berpenampilan rapih dan professional	Interval

Sumber: Diadaptasi dari Zeithaml dalam Kotler dan Keller (2016:442)

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen merupakan sebuah perasaan yang didapatkan oleh pelanggan saat mendapatkan sebuah layanan atau produk dengan membandingkan hasil dan ekspektasi. Menurut Oliver (1980), pengukuran kepuasan konsumen dapat dilihat pada Tabel 3.3 :

Tabel 3. 3

Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kepuasan Konsumen	Item yang bersifat emosional	1. Keputusan yang saya ambil sudah benar dengan memilih PT Kemas Indah Maju sebagai supplier kemasan kosmetik	Interval
	Kepuasan	2. Saya puas dengan keputusan saya menggunakan kemasan kosmetik dari PT Kemas Indah Maju	Interval
	Penyesalan	3. Saya tidak menyesal dengan penggunaan material plastik yang digunakan pada kemasan kosmetik di PT Kemas Indah Maju	Interval
	Kebahagiaan	4. Saya senang menggunakan kemasan kosmetik dari PT Kemas Indah Maju	Interval
	Keputusan untuk menerima	5. Jika saya membutuhkan kemasan kosmetik lainnya saya akan menggunakan kemasan dari PT Kemas Indah Maju kembali	Interval

Sumber : Oliver (1980)

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

Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kepuasan Konsumen	Keputusan untuk menerima	6. Pilihan saya untuk menggunakan kemasan kosmetik dari PT Kemas Indah Maju merupakan pilihan yang bijak	

Sumber : Oliver (1980)

C 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.

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 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



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.

(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 melakukan pemesanan kemasan kosmetik di PT Kemas Indah Maju. Menurut Hair *et al.* (2018 : 132), menyatakan bahwa sebaiknya jumlah sampel adalah 100 atau lebih besar. Sehingga pada penelitian ini, peneliti memilih 140 responden yang mengenal dan pernah melakukan pemesanan kemasan kosmetik di PT Kemas Indah Maju.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan mengumpulkan langsung dari objek penelitian (konsumen yang telah melakukan pembelian kosmetik di PT Kemas Indah Maju) 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)

C 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.

B 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 $P\text{-value} < 0.05$ dan $\text{factor loading} > 0.5$.

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 Ghazali (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

Ghozali (2018:19) menyatakan analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis, dan

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

1. 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.

skewness. Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

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 :

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.



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

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

1.80	2.60	3.40	4.20	5.00
TS	N	S	SS	

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.

C 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.



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.

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

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).

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. *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 ≤ 5 maka masih dapat diterima asalkan kebanyakan konstruk atau variabel di dalam model diukur dengan indikator tunggal (Latan dan Ghazali, 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 Ghazali, 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 Ghazali, 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 Ghazali, 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 Ghazali, 2017:98).

i. *Statistical Suppression Ratio (SSR)*

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.



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 Ghazali, 2017:98).

j. Nonliner 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 Ghazali, 2017:98).

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 :

$$KK = \gamma_{11} * KP + \gamma_{12} * KL$$

Keterangan :

KK = Kualitas Konsumen

KP = Kualitas Produk

KL = Kualitas Layanan

Menurut Latan dan Ghazali (2017 : 85), tujuan menilai model struktural adalah untuk memprediksi hubungan antar variabel laten yang digunakan untuk mengetahui

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.

signifikansi dari *P-value*. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

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 kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen

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

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

2. Pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen

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

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

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.