



yang mengetahui dan menggunakan jasa pengiriman TIKI dan J&T dengan cara mengajukan pertanyaan melalui kuesioner kepada subjek penelitian.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Kontrol Peneliti Terhadap Variabel

Perspektif ini melihat dari aspek kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel variabel. Penelitian ini menggunakan *ex post facto* atau yang disebut juga dengan desain laporan sesudah fakta. Pada desain *ex post facto* ini, peneliti tidak memiliki control terhadap variabel – variabel, dalam arti peneliti tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasi variabel. Peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi sesuai dengan kenyataan yang dilihat.

4. Tujuan Penelitian

Terdapat dua jenis studi penelitian, antara lain studi deskriptif dan kausal. Penelitian ini menggunakan studi kausal atau metode sebab akibat untuk menunjukkan hubungan antara variabel – variabel dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman TIKI dan J&T.

5. Dimensi Waktu

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan studi lintas bagian atau yang disebut juga dengan *cross-section*. Studi dengan dimensi *cross-section* hanya dilaksanakan satu kali dan mewakili potret dari suatu keadaan pada satu periode tertentu.

6. Cakupan Topik

Penelitian ini menggunakan studi statistik, dimana lebih mementingkan keluasan dan bukan kedalamannya. Studi statistik berusaha untuk mengetahui karakteristik

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.



populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis akan diuji secara kuantitatif.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7. Lingkungan Penelitian

Berdasarkan lingkungan penelitiannya, penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual atau kondisi lapangan yang dimana subjek dan objek penelitian berada di lingkungan nyata bukan manipulasi. Hal ini disebabkan karena data – data didapatkan cara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner.

8. Kesadaran Persepsi Partisipan

Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung kepada jawaban – jawaban yang diberikan oleh subjek penelitian dimana persepsi subjek penelitian dapat mempengaruhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Oleh karena itu, penulis berusaha memberikan pemahaman kepada subjek penelitian untuk menghindari persepsi negatif terhadap penelitian yang sedang penulis lakukan.

C. Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang akan diteliti, ada 4 variabel yang akan digunakan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini, antara lain : Kualitas layanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen. Berikut pengukuran yang digunakan dalam masing – masing variabel tersebut:

1. Pengukuran Variabel kualitas layanan

Kualitas layanan merupakan hasil dari proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan antara persepsi mereka tentang pelayanan dan hasil/kenyataan berdasarkan apa yang mereka harapkan. Untuk mengukur kualitas layanan jasa pengiriman TIKI dan J&T adalah melalui indikator pernyataan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Tabel 3.1
Pengukuran Variabel kualitas layanan

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Kualitas Layanan (Kotler dan Keller, 2016:442)	Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan petugas bersih dan rapi - Jasa pengiriman memiliki fasilitas fisik pendukung, seperti kamar kecil, ruang pelayanan yang nyaman dan bersih - Jasa pengiriman memiliki peralatan teknologi yang canggih sehingga memudahkan proses pelayanan 	Interval
	Emphaty	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas ramah dalam melayani Pelanggan - Petugas sopan santun dalam melayani pelanggan - Petugas tidak membedakan dalam melayani pelanggan 	Interval
	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan - Petugas handal dalam penggunaan sistem teknologi 	Interval

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



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Petugas memiliki keahlian yang tepercaya dalam melayani pelanggan 	
	Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pelanggan - Petugas merespon semua keluhan pelanggan - Petugas melayani dengan cermat 	Interval
	Assurance	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas terampil dalam melayani setiap kebutuhan pelanggan - Pelanggan merasa aman ketika petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang di harapkan - Petugas menjamin melayani pelanggan dengan tepat waktu 	Interval

2. Pengukuran Variabel Harga

Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk keuntungan dalam memiliki dan menggunakan suatu produk atau jasa yang dimana memungkinkan perusahaan mendapatkan laba yang wajar dengan pembayaran yang menciptakan suatu nilai pelanggan.

Tabel 3.2
Pengukuran Variabel *Harga*

- Hak Cipta Ditindungi 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.



Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Harga Kotler dan Armstrong (2012:52)	Keterjangkauan harga	<ul style="list-style-type: none"> - Harga yang ditawarkan sudah terjangkau - Harga yang ditawarkan bervariasi sesuai dengan durasi pengiriman 	Interval
	Kesesuaian Harga dengan kualitas produk	<ul style="list-style-type: none"> - Harga jasa pengiriman yang ditawarkan sesuai dengan kualitas layanannya - Harga yang ditawarkan sesuai dengan hasil yang diinginkan - Harga yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan 	Interval
	Kesesuaian harga dengan manfaat	<ul style="list-style-type: none"> - Harga yang ditawarkan setara dengan manfaat layanan yang di dapatkan - Harga yang ditawarkan lebih bermanfaat dari para pesaing 	Interval
	Daya saing harga	<ul style="list-style-type: none"> - Harga pengiriman lebih murah dari para pesaing - Harga yang ditawarkan dapat bersaing dengan para pesaing - Harga yang ditawarkan lebih ekonomis dari pesaing 	Interval

3. Pengukuran Variabel Lokasi

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.



lokasi adalah keadaan dimana potensi berkembang atau tidaknya ekonomi suatu perusahaan. lokasi adalah suatu keputusan perusahaan untuk menentukan tempat usaha, menjalankan kegiatan usaha atau kegiatan operasional, dan mendistribusikan barang atau jasa yang menjadi kegiatan bisnisnya kepada konsumen.

Tabel 3.3
Pengukuran Variabel Lokasi

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Fandy Tjiptono (dalam Kuswatiningsih, 2016:15)	Visibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Gerai mudah untuk ditemukan oleh pengunjung - Gerai dekat dengan tempat tinggal anda - Gerai dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan 	Interval
	Tempat parkir	<ul style="list-style-type: none"> - Gerai memiliki tempat parkir yang memadai bagi para pengunjung - Gerai memiliki tempat parkir yang aman bagi pengunjung - Gerai memiliki ruangan yang luas bagi tempat menunggu pengunjung 	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

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 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)			
	Akses	<ul style="list-style-type: none"> - Gerai mudah untuk dijangkau kendaraan pribadi dan transportasi umum - Gerai terletak didekat pusat keramaian - Gerai terletak disekitar jalan utama 	Interval

1. Pengukuran Variabel Kepuasan Konsumen

kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atas pengalaman yang didapat dari produk yang ditawarkan oleh perusahaan dengan harapan keinginan dan kebutuhan dapat dipenuhi. Indikator yang mencakup variabel kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4
Pengukuran Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Kepuasan konsumen Kotler dan Keller (2012:117)	Kesesuaian harapan	<ul style="list-style-type: none"> - Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan dibandingkan Jasa pengiriman lainnya - Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya 	Interval



© 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.

		<ul style="list-style-type: none">- Fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan harapan saya	
Minat kunjung kembali		<ul style="list-style-type: none">- Saya akan selalu menggunakan jasa pengiriman karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan- Saya Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai- Saya Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan layanan sangat memuaskan	Interval
Kesediaan merekomendasikan		<ul style="list-style-type: none">- Saya akan merekomendasikan jasa pengiriman kepada orang lain karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan- Saya akan	Interval



<p>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>		<p>merekomendasikan jasa pengiriman kepada orang lain karena fasilitas penunjang sangat memuaskan</p> <p>- Saya akan merekomendasikan jasa pengiriman kepada orang lain karena harapan sesuai dengan kenyataan yang diperoleh</p>	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang penulis kumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama atau subjek penelitian dengan menyebarkan kuesioner. Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yaitu pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman TIKI dan J&T. Menurut Hair, Anderson, Tatham, dan Black (1998) jumlah responden yang direkomendasikan untuk setiap model adalah kisaran 100 sampai 200 responden. Selain itu menurut Ferdinand dalam Prasety (2012) jumlah pengambilan sampel adalah jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Untuk memperoleh data tersebut, penulis menggunakan Google Docs, dimana para responden dapat mengisi kuesioner secara *online* melalui internet. Jenis kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup, yang berarti pertanyaan telah disusun sebelumnya dengan memberikan pilihan jawaban yang sudah ditetapkan oleh 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan daftar pertanyaan pada kuesioner yang dibuat oleh peneliti, untuk menentukan penilaian skor atas jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menetapkan nilai masing – masing jawaban yang diperoleh berdasarkan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan penulis adalah *non probability sampling*. Metode *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah teknik *judgment sampling* yaitu sampel *non probability* yang pengambilan anggotanya berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman TIKI dan J&T, sehingga penyebaran kuesioner terarah pada kriteria tersebut.

F. Teknik Analisis Data

1. Evaluasi Model Pengukuran

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat ukur untuk menguji sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2016:103). Dalam kuesioner terdapat indikator yang berhubungan dengan variabel laten, disini uji validitas bertujuan untuk menentukan kemampuan suatu indikator dalam mengukur variabel laten. Item pernyataan dikatakan valid apabila *factor loading* $> 0,50$, *p-value* $< 0,005$ dan *average variance extracted* (AVE) $> 0,50$. Berikutnya, *discriminant validity* membandingkan akar dari AVE suatu konstruk seharusnya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten tersebut (akar kuadrat AVE $>$ korelasi antar konstruk laten). (Ghozali dan Latan, 2017:89).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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



b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:126) Uji reliabilitas adalah teknik analisis untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas ini juga melakukan pengujian konsistensi pengukuran indikator-indikator dari variabel suatu variabel laten. Fungsi dari pengujian ini untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relative konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang dua kali atau lebih. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* > 0,70 (Ghozali dan Latan 2017:89).

Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis, dan *skewness* (Ghozali, 2016: 19). Analisis deskriptif digunakan juga untuk menggambarkan pusat, penyebaran, dan bentuk distribusi, dan sangat membantu sebagai alat awal untuk mendeskripsikan data. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Rata-rata hitung (Mean)

Rata-rata hitung atau mean dilakukan untuk menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Jadi jika suatu kelompok sampel acak dengan jumlah sampel n, maka bisa dihitung rata-rata dari sampel tersebut dengan rumus berikut:

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

Keterangan :

\bar{x} =rata-rata hitung

x_i = nilai sampel ke-i

n = jumlah sampel

b. Analisis Presentase

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.



Analisis presentase adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui karakteristik responden, yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sebagainya. Analisis profil dilakukan dengan menghitung presentase dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan :

Fr_1 = frekuensi alternatif ke-i setiap kategori

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

N = Total responden

c. Rata-rata tertimbang

Rumus yang dapat 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

d. Rentang Skala

Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya digambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap



variabel. Oleh karena itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

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

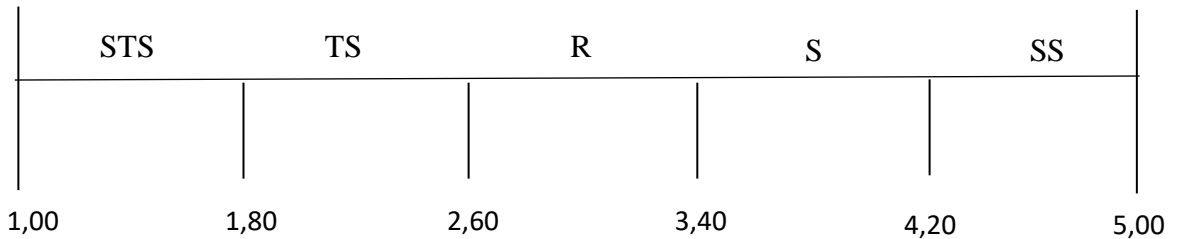
Keterangan :

- RS = rentang skala penilaian
- m = skor tertinggi pada skala
- n = skor terendah pada skala
- b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

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

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

Gambar rentang skala :



Keterangan:

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

© Hak cipta milik IBI KKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3. Skala Likert



Skala likert didesain untuk melihat seberapa kuat subjek setuju dan tidak setuju dengan pertanyaan pada skala 5 titik. Contoh susunan skala likert yang dapat digunakan sebagai berikut:

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Ragu ragu	Puas	Sangat Puas
1	2	3	4	5

Respon terhadap sejumlah hal yang berkaitan dengan konsep atau variabel tertentu, kemudian disajikan kepada tiap responden. Ini adalah skala interval dan perbedaan dalam respon antara dua titik pada skala tetap sama.

1. Penilaian Goodness of Fit

Goodness Of Fit merupakan indikasi dari perbandingan antara model yang dispesifikasi dengan matriks kokvarian antar indikator atau observed variabel. Jika Goodness Of Fit yang dihasilkan suatu model itu baik, maka model tersebut dapat diterima. Menurut Hengky Latan 2012:48), “dalam suatu penelitian empiris, seorang peneliti tidak dituntut untuk memenuhi semua kriteria Goodness Of Fit. Menurut Hair et al. (2010) penggunaan empat sampai lima kriteria goodness of fit dianggap sudah mencukupi untuk menilai kelayakan suatu model, asalkan masing masing kriteria dari goodness of fit yaitu absolute fit indices, incremental fit indices, dan parsimony fit indices terwakili.” Menurut Wijanto (2015:195), apabila nilai nilai tidak dapat dipenuhi maka perlu dilakukan represifikasi model.

a. Chi Square

Rasio perbandingan antara nilai chi-square dengan degress of freedom yang disarankan oleh Wheaton (1997) adalah kurang dari 5, yang mengindikasikan model yang fit (GhozaliFud, 2008 : 327).

b. Goodness Of Fit Index (GFI)

Merupakan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat model yang diprediksi dibandingkan dengan data observasi yang

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.



sebenarnya. Nilai GFI yang dianjurkan sebagai ukuran fit model adalah >0.90 (Hengky Latan 2013:49).

Root Mean Square Error Of Approximation (RMSEA)

Nilai RMSEA yang kurang dari 0.05 mengindikasikan goodness of fit model yang sangat baik, nilai RMSEA yang kurang dari atau sama dengan 0.08 mengindikasikan goodness of fit model cukup baik dan nilai RMSEA di atas 1.00 mengindikasikan bahwa model perlu diperbaiki. Demikian juga nilai P value for RMSEA harus lebih besar dari 0.05 (Hengky Latan 2013:50).

Adjusted Goodness Of Fit (AGFI)

Nilai AGFI yang direkomendasikan untuk indikasi model fit adalah ≥ 0.90 (Hengky Latan 2013:50).

Normed Fit Index (NFI)

Nilai NFI yang direkomendasikan untuk indikasi sampel model fit adalah >0.90 (Hengky Latan 2013:51).

Comperative Fit Index (CFI)

Nilai CFI yang direkomendasikan untuk indikasi model fit adalah >0.90 (Hengky Latan 2013:51).

Incremental Fit Index (IFI)

Nilai IFI yang direkomendasikan untuk indikasi nilai fit adalah >0.90 (Hengky Latan 2013:51)

h. Relative Fit Index (RFI)

Nilai RFI yang direkomendasikan untuk indikasi fit adalah >0.90 (Hengky Latan 2013:51)

Akaike's Information Criterion (AIC) dan Consistent Akaike Information Index (CAIC)

Model akan dikatakan fit jika nilai AIC dan CAIC default model $<$ nilai AIC dan CAIC saturated dan independence model. (Hengky Latan 2013:52).

Expected Cross Validation Index (ECVI)

Jika nilai ECVI default model $<$ nilai ECVI saturated dan independence model, maka dapat disimpulkan bahwa model fit. (Hengky latan 2013:52)

Parsimonious Goodness of Fit Index (PGFI)

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.

Nilai PGFI yang paling direkomendasikan adalah >0.60 (Hengky Latan 2013:53)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

5. Penelitian Model Struktural

Evaluasi model struktural berfokus pada hubungan-hubungan antara variabel laten eksogen dan endogen serta hubungan antar variabel endogen. Tujuan dalam menilai model struktural adalah untuk memastikan apakah hubungan-hubungan yang dihipotesiskan pada model konseptualisasi didukung oleh data empiris yang diperoleh melalui *survey* (Ghozali&Fuad, 2008 : 335).

Evaluasi model struktural berfokus pada hubungan-hubungan antara variabel laten eksogen dan endogen serta hubungan antar variabel endogen. Tujuan dalam menilai model struktural adalah untuk memastikan apakah hubungan-hubungan yang dihipotesiskan pada model konseptualisasi didukung oleh data empiris yang diperoleh melalui *survey* (Ghozali&Fuad, 2008 : 335).

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

- 1) Pengaruh *Kualitas Layanan* terhadap *Kepuasan Konsumen*

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

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

- 2) Pengaruh *Harga* terhadap *Kepuasan Konsumen*

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

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

- 3) Pengaruh *Lokasi* terhadap *Kepuasan Konsumen*

$$H_0 : \gamma_{13} = 0$$

$$H_a : \gamma_{13} > 0$$

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



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

2. Pembangunan *Path Diagram*

Menurut (Ghozali&Fuad, 2008:16) *Path diagram* merupakan representasi grafis mengenai bagaimana beberapa variabel pada suatu model berhubungan satu sama lain, memberikan suatu pandangan menyeluruh mengenai struktur model. Representasi grafis membantu dalam memahami hipotesis yang telah dibentuk. *Path diagram* berguna untuk menunjukkan persamaan-persamaan aljabar dan *error* dalam persamaan tersebut juga mengurangi *specification error* dengan menyoroti hubungan-hubungan yang dihilangkan, variabel-variabel yang dikeluarkan, sehingga konseptualisasi model akan ditingkatkan. Oleh karena itu, disarankan untuk membangun *path diagram* sebelum menspesifikasi model. Berikut keterangan dan Gambar 3.1 menunjukkan *path diagram* yang digunakan dalam penelitian ini:

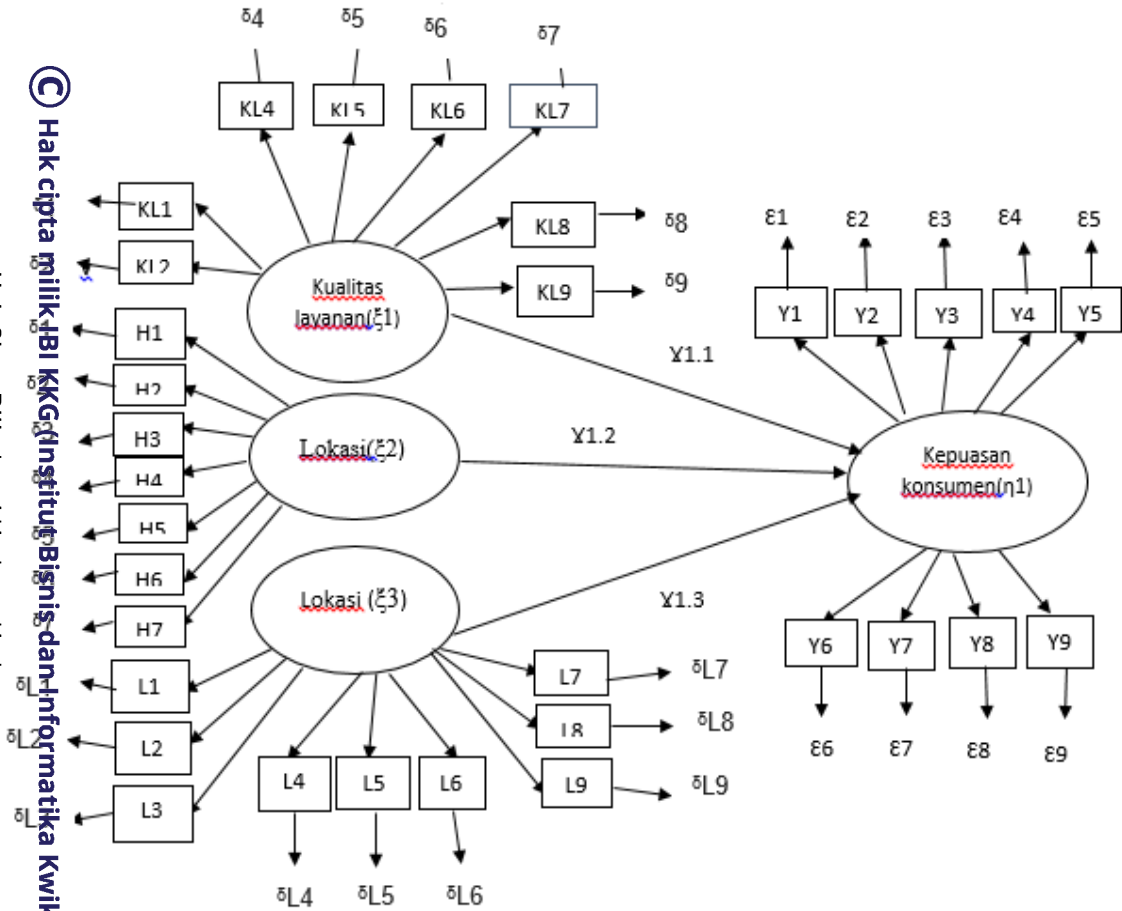
Gambar 3.1
Path Diagram

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



Sumber : Hasil Adaptasi peneliti

Keterangan gambar 3.1 :

- ξ (KSI) : variabel laten eksogen
- η (ETA) : variabel laten endogen
- γ (GAMMA) : hubungan langsung antara variabel eksogen terhadap variabel endogen
- β (BETA) : hubungan antara sama-sama variabel endogen
- Y : Indikator variabel endogen
- X : Indikator variabel eksogen
- λ (LAMBDA) : hubungan antara variabel laten dengan indikatornya
- ϵ (EPSILON) : *measurement error* untuk indikator variabel endogen
- δ (DELTA) : *measurement error* untuk indikator variabel eksogen

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

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

ζ (ZETA)



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

