

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Proses penelitian memiliki hal penting yang perlu diperhatikan yaitu metode penelitian. Metode penelitian merupakan bagian terpenting dari proses penelitian karena dapat membuat proses penelitian menjadi terarah sesuai dengan objek yang diteliti dan memberikan gambaran bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan atau rumusan masalah dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2019:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, dengan menggunakan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan sebagai iptek baru dengan data penelitian berupa angka dan analisis statistik.

Menurut Sugiyono (2018:14) pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang bertumpu pada *positivistic* (data konkrit) untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel dilakukan secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, dimana analisis data bersifat statistik.

## B. Variabel dan Pengukurannya

Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yaitu, dua variabel bebas, satu variabel terikat, dan satu variabel *intervening*. Variabel bebas (variabel independen) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau variabel yang pengaruhnya ingin diketahui terhadap variabel lain. Variabel terikat (variabel dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi variabel lain yang diukur untuk mengetahui besarnya efek pengaruh variabel lain. Variabel *intervening* (penghubung) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antar variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel yang digunakan penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel bebas (X)
  - a. Kualitas pelayanan (X1)
  - b. Lokasi (X2)
2. Variabel Terikat (Y)
  - a. Loyalitas Pelanggan (Y1)
3. Variabel Intervening (Z)
  - a. Kepuasan Pelanggan (Z)

Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, satu sampai lima dengan menggunakan alternatif jawaban sebagai berikut:

1 = STS (Sangat Tidak Setuju)

2 = TS (Tidak Setuju)

3 = N (Netral)

4 = S (Setuju)

5 = SS (Sangat Setuju)

Sugiyono, (2015: 38) menyimpulkan bahwa operasional variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari suatu objek atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu yang ingin dipelajari oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasional variabel ini dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang akan meneliti dengan variabel yang sama sebagai acuan untuk menggunakan metode pengukuran yang sama atau berbeda.

**Tabel 4**  
**Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Sintesis</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Pengukuran</b>
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan adalah kecenderungan pelanggan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan tingkat konsistensi yang tinggi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pembelian ulang</li> <li>2. Merekomendasikan kepihak lain</li> <li>3. Tidak berniat untuk pindah</li> <li>4. Membicarakan hal-hal positif</li> </ol> (Robby, 2017:353)	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan (Z)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan setelah pembelian yang merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja produk atau hasil sesungguhnya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan</li> <li>2. Minat berkunjung kembali</li> </ol> (Widyaningrum, 2020:4)	Skala Likert

Variabel	Sintesis	Dimensi	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah rangkaian kegiatan unggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dari keseluruhan karakteristik jasa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berwujud</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Cepat tanggap</li> <li>4. Keandalan</li> <li>5. Kepastian</li> </ol> (Tjiptono dan Chandra, 2016:157)	Skala Likert
Lokasi (X2)	Lokasi adalah tempat untuk melaksanakan suatu usaha pemberian jasa terhadap konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan</li> <li>2. Akses</li> <li>3. Kondisi Lingkungan</li> </ol> (firdiyansyah, 2017: 3)	Skala Likert

### C. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H., M.Kn.. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya tidak diketahui, maka besaran sampel yang diperlukan sangat dipengaruhi oleh jumlah pernyataan. Menurut Sekaran dalam Siswoyo (2017: 61) analisis SEM membutuhkan sampel paling sedikit lima kali jumlah variabel indikator yang digunakan. Hair et al, (2014:573) merekomendasikan ukuran sampel dengan 5 hingga 20 kali jumlah indikator yang diestimasi. Penelitian ini menggunakan teknik *Maximum Likelihood Estimation* (ML). Teknik ML efektif untuk sampel berkisar 150-400 sampel (Siswoyo, 2017:61) Dalam penelitian ini terdapat 28 item pernyataan, agar rekomendasi dari teori di atas terpenuhi, maka jumlah sampel adalah 7 kali jumlah pernyataan atau sebanyak  $7 \times 28 = 196$  responden.

Teknik pengambilan sampel dari populasi pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber

data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2016:85). *Purposive sampling* secara spesifik disebut *judgment sampling* yaitu metode yang sengaja digunakan karena informasi yang diambil berasal dari sumber yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Metode *purposive sampling* digunakan karena tidak semua orang memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *purposive sampling* dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian, yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H., M.Kn.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting. Karena tujuan penelitian adalah untuk memperoleh informasi. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2013: 224)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan maupun pertanyaan kepada responden yang terpilih, baik secara langsung bertemu responden maupun tidak langsung melalui sosial media.

## 2. Observasi

Pengamatan langsung ke obyek akan di teliti dengan tujuan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

## 3. Wawancara

Melakukan pembicaraan secara langsung kepada obyek yang sesuai dengan karakteristik yang sudah ditentukan untuk mendapatkan atau memperoleh petunjuk maupun keterangan yang dapat melengkapi data yang dibutuhkan.

## 4. Teknik Dokumenter

Teknik dengan cara memeriksa maupun mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti di penelitian ini.

## **E. Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian merupakan alat yang akan digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan dan memperoleh data agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. Menurut Sugiyono (2013: 102) Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Semua fenomena ini secara khusus disebut variabel penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan cara memberikan kuesioner kepada responden secara langsung dan menyebarkan kuesioner melalui *google form*.

## **F. Teknik Analisis Data**

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modeling*), yang dioperasikan melalui program AMOS 25.00. SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factor analysis*) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri serta model persamaan simultan (*simultaneous equation modeling*) yang dikembangkan di ekonometrika (Ghozali, 2017:3). Menurut Siswoyo, ada beberapa tahap yang dilakukan saat menganalisis data menggunakan SEM, yaitu: (1) Analisis Deskriptif; (2) menyusun *path analysis*, (3) mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural; (4) memilih matrik input dan mendapatkan model estimate; (5) menilai identifikasi model struktural; (6) mengevaluasi estimasi model; dan (7) interpretasi terhadap model.

### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi dan jawaban responden untuk masing-masing konstruk atau variabel yang diteliti. Hasil analisis deskriptif selanjutnya digunakan untuk mendapatkan tendensi jawaban responden mengenai kondisi masing-masing konstruk atau variabel penelitian. Informasi yang diperoleh dari analisis deskriptif adalah mean, standar error of mean, median, mode,

standar deviation, variance, skewness, standar error of skewness, kurtosis, standar error of kurtois, range, minimum, maximum, sum, dan persentasi dalam 25%, 50%, dan 75%

## 2. Membuat *Path Analysis*

Menurut Ghozali (2018:245), menyatakan bahwa Analisis jalur merupakan suatu perluasan dari analisis linear berganda atau analisis jalur juga disebut suatu penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kualitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.

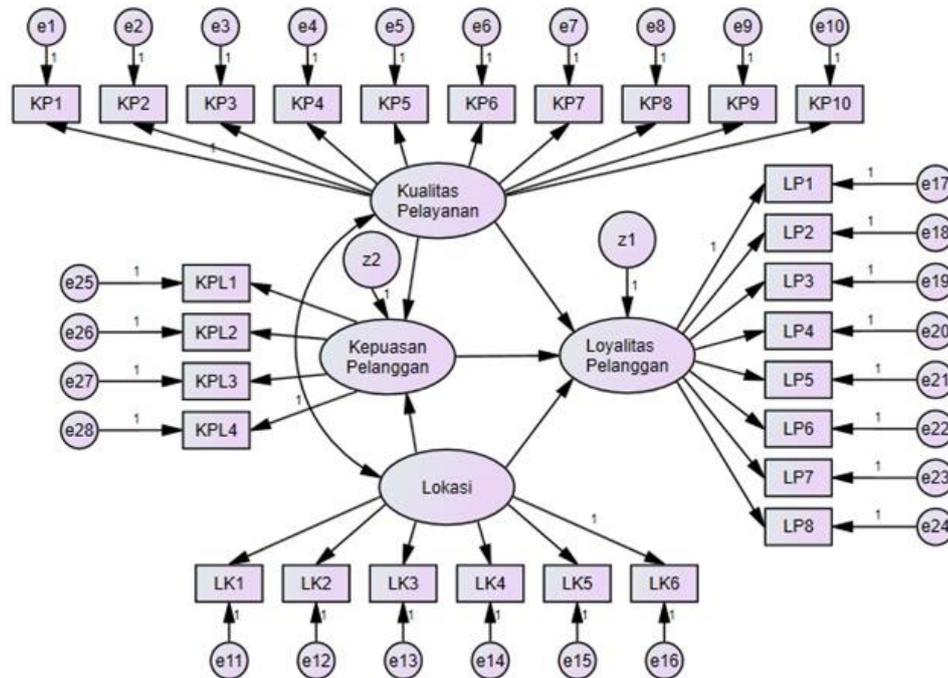
Menurut Ghozali (2018:246) menyatakan bahwa, diagram jalur memberikan secara terus terang hubungan kualitas antar variabel berdasarkan teori. Diagram jalur dapat digunakan untuk menghitung pengaruh langsung dari variabel independen terhadap suatu variabel dependen.

Model penelitian digambarkan dengan lingkaran atau lonjong dan anak panah yang menunjukkan hubungan kausalitas. Variabel yang tidak dapat dihitung langsung atau disebut Un-observed (laten) digambarkan dengan lingkaran atau lonjong. Variabel ini merupakan variabel yang harus diukur melalui beberapa indikator sebagai proksinya. Sedangkan indikator-indikator tersebut digambarkan dengan bentuk kotak atau persegi, yang berarti dapat dihitung secara langsung melalui skala interval.

*Path Analysis* pada penelitian ini mempunyai 4 variabel, terdiri dari dua variabel eksogen, satu variabel endogen, dan satu variabel *intervening*. Dalam penelitian ini path analysis tergambar pada gambar dibawah ini.

### 3. Mengubah Diagram Jalur menjadi Persamaan Struktural

Setelah path analysis terbentuk, maka dilakukan interpretasi menjadi persamaan struktural. Ada dua jenis variabel yaitu variabel eksogen dan endogen. Konstruk eksogen digambarkan dan dituliskan dalam karakter Yunani “ksi” ( $\xi$ ) dan konstruk endogen digambarkan dan dituliskan dalam karakter Yunani “eta” ( $\eta$ ). Kedua jenis konstruk dibedakan atas dasar apakah mereka berkedudukan sebagai variabel dependen atau independen dalam suatu model. Konstruk eksogen adalah variabel independen dan konstruk endogen adalah variabel dependen. Parameter yang menggambarkan hubungan regresi antar konstruk eksogen ke konstruk endogen di tulis dalam karakter Yunani “gamma” ( $\gamma$ ) dan hubungan regresi antara variabel laten ke indikator ditulis dalam karakter Yunani “beta” ( $\beta$ ). Struktural error term ditulis dalam karakter Yunani “zeta” ( $\zeta$ ).



**Gambar 3**  
**Konstruk Penelitian**

#### 4. Memilih jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan

Model persamaan struktural, SEM diformulasikan dengan menggunakan data input berupa matrik varian/kovarian atau matrik korelasi saja. Kemudian data mentah observasi individu dapat dimasukkan ke dalam program AMOS yang akan merubah data mentah menjadi matrik kovarian atau matrik korelasi terlebih dahulu.

Teknik estimasi model persamaan struktural menggunakan Maximum Likelihood Estimation (ML) Teknik ML efektif untuk sampel berkisar 150-400 sampel (Siswoyo, 2017:61). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 196 responden.

## 5. Menilai Identifikasi Model

Analisis SEM dalam penelitian ini menggunakan teknik dua tahap (*Two-Step Approach*). Tahap pertama adalah pengukuran variabel dengan teknik *CFA* (*Confirmatory Factor Analysis*). Tahap kedua yaitu melakukan pengujian Full Model SEM.

### a. Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*) atau *CFA*

Menurut Ghazali (2016) bahwa analisis konfirmatori didesain untuk menguji multidimensionalitas suatu konstruk teoritis. Variabel laten yang akan kemudian digunakan dalam suatu penelitian akan dibentuk berdasarkan konsep teoritis dengan beberapa indikator atau manifest.

### b. Pengukuran Model Struktural Lengkap

Analisis selanjutnya adalah analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) secara full model. Analisis hasil pengolahan data pada tahap full model SEM dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian dan uji statistic.

Kedua tahap, *CFA* dan Full model, wajib dilihat estimasi Maximum Likelihood dan Goodness-of-fit mengukur kesesuaian input obeservasi. Pada Estimasi *ML* yang perlu dilihat adalah Critical ratio (c.r.), Probability, dan standar estimate. Konstruk indikator yang baik harus memehui kriteria nilai c.r.  $\geq 1,96$ , probaility  $\leq 0,05$  dan standar estimate  $\geq 0,5$  Jika ada konstruk indikator yang tidak

memenuhi persyaratan diatas, maka indikator tersebut harus dibuang. Selain itu, secara garis besar ada 3 kriteria kelayakan model Goodness of Fit yang umumnya digunakan adalah:

1) Ukuran Kecocokan Absolut

a) *Likelihood Ratio Chi Square Statistic* ( $\chi^2$ )

Ukuran fundamental dari overall fit adalah *likelihoodratio chi-square* ( $\chi^2$ ). Nilai chi-square yang tinggi relative terhadap degree of freedom menunjukkan bahwa matrik kovarian atau korelasi yang diobservasi dengan yang diprediksi berbeda secara nyata dan ini menghasilkan probabilitas ( $p$ ) lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ). Sebaliknya nilai chi-square yang kecil akan menghasilkan nilai probabilitas ( $p$ ) yang lebih besar dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) dan ini menunjukkan bahwa input matrik kovarian antara prediksi dengan observasi sesungguhnya tidak berbeda secara signifikan. Dalam hal ini semakin semakin nilai chi-square yang tidak signifikan maka semakin fit atau cocok model yang diusulkan dengan data observasi.

2) *RMSEA*

*Root mean square error of approximation (RMSEA)* merupakan ukuran yang mencoba memperbaiki kecenderungan statistic chi-square menolak model dengan jumlah sampel yang besar. Nilai *RMSEA* antara 0,05 sampai 0,08 merupakan ukuran yang dapat diterima. Hasil uji empiris *RMSEA* cocok untuk

menguji model konfirmatori atau competing model strategy dengan jumlah sampel besar. Program AMOS akan memberikan nilai RMSEA dengan perintah `\rmsea`.

### 3) *CMIN/DF*

*CMIN* menggambarkan perbedaan antara *unrestricted sample covariance matrix*  $S$  dan *restricted covariance matrix*  $\Sigma(\Theta)$  atau secara esensi menggambarkan *likelihood ratio test statistic* yang umumnya dinyatakan dalam Chi-Square ( $\chi^2$ ) statistics. Nilai statistik ini sama dengan  $(N-1)F_{min}$  (ukuran besar sampel dikurangi 1 dan dikalikan terhadap besarnya sampel. Ada kecenderungan nilai Chi-Square akan selalu signifikan. Oleh karena itu, jika nilai Chi-Square signifikan, maka dianjurkan untuk mengembalikannya dan melihat ukuran goodness fit lainnya.

### 4) Ukuran Kecocokan Inkremental

#### a) TLI

*Tucker-Lewis Index (TLI)* adalah ukuran yang menggabungkan ukuran parsimony kedalam indeks komparasi antara proposed model dan null model. Nilai *TLI* berkisar dari 0 sampai 1,0. Nilai *TLI* yang direkomendasikan adalah  $\geq 0,90$ . Program AMOS akan memberikan nilai *TLI* dengan perintah `\tli`.

b) *CFI*

*Comparative Fit Index (CFI)* untuk mengukur tingkat penerimaan model. Besaran *CFI* tidak dipengaruhi oleh sampel dan kurang dipengaruhi oleh kerumitan model, maka nilai yang mendekati 1 menunjukkan tingkat kesesuaian yang lebih baik (skala 0-1). Bentler merekomendasikan nilai *CFI* sebesar  $\geq 0,95$ .

c) *NFI*

*Normed Fit Index* atau *NFI* adalah ukuran perbandingan antara proposed model dan null model. Nilai *NFI* akan bervariasi dari 0 (no fit at all) sampai 1,0 (perfect fit). Nilai *NFI*  $\geq 0,90$  menunjukkan good fit, sedangkan  $0,80 \leq NFI \leq 0,90$  sering disebut marginal fit.

## 5) Ukuran Kecocokan Parsimoni

a) *PNFI*

*Parsimonious Normed Fit Index* merupakan modifikasi dari *NFI*. *PNFI* memperhitungkan banyaknya *degree of freedom* untuk mencapai suatu tingkat kecocokan.

b) *PGFI*

*Parsimonious Goodness of fit index* didasarkan dari model yang diestimasi. Nilai *PGFI* berkisar antara 0 dan 1, dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan model parsimoni yang lebih baik.

c) *AIC*

*Akaike Information Criterion* merupakan ukuran yang digunakan untuk membandingkan beberapa model dengan jumlah konstruk yang berbeda. Nilai AIC yang kecil dan mendekati nol menunjukkan kecocokan yang lebih baik, serta parsimoni yang lebih tinggi.

Adapun pengujian merujuk pada kriteria model fit yang terdapat pada tabel *Goodness of Fit* dibawah.

**Tabel 5**  
***Goodness of fit***

No	Goodness of Fit Indeks	Cut-off Value	Kriteria
1	DF	>0	<i>Over Identified</i>
2	Chi-Square	< $\alpha$ .df	<i>Fit</i>
3	Probability	>0,05	Fit
4	CMIN/DF	<2	Fit
5	AGFI	$\geq 0,90$	Fit
6	CFI	$\geq 0,90$	Fit
7	TLI atau NNFI	$\geq 0,90$	Fit
8	NFI	$\geq 0,90$	Fit
9	IFI	$\geq 0,90$	Fit
10	Ramse	$\geq 0,08$	Fit

Sumber : Wijayanto (2008)

## 6. Evaluasi Model Struktural

Setelah full model dapat diterima, sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan evaluasi. Evaluasi yang dilakukan, meliputi:

## a. Skala data

Skala pengukuran variabel (skala data) dalam SEM umumnya digunakan untuk mengukur indikator suatu variabel laten. Skala

pengukuran variabel ini biasanya menggunakan skala Likert dengan 5 kategori yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju yang sesungguhnya berbentuk skala ordinal (peringkat).

b. Ukuran sampel

Untuk melakukan penepatan jumlah sample penelitian ini menurut Wijaya dan Santoso dalam Siswoyo (2017:245) yang menyatakan jumlah sampel yang harus dipenuhi jika menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM), maka jumlah sampel berkisar antara 150-400 atau minimal lima kali jumlah indikator. Penentuan jumlah sampel bahwa analisis data multivariat menggunakan SEM, pada umumnya metode estimasi menggunakan *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), disamping alternatif metode lain, seperti GLS atau ULS. Metode MLE akan efektif pada jumlah sampel 150-400.

c. Uji *outlier*

*Outlier* adalah kondisi observasi dari suatu data yang memiliki karakteristik unit yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai melalui jarak mahalanobis distance yang kemudian dibandingkan dengan nilai Chi-Square juga melihat angka  $p_1$  dan  $p_2$  jika kurang dari 0,05 maka dianggap outlier. Maka apabila nilai mahalanobisnya dibawah nilai Chi-Square dan nilai  $p_2$  semua  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada outlier pada data.

d. Normalitas data

Evaluasi normalitas *dilakukan* dengan menggunakan critical ratio skewness value sebesar  $\pm 2,58$  pada tingkat signifikansi. Data dapat disimpulkan mempunyai distribusi normal jika critical ratio skewness value  $\pm < 2,58$ .

e. *Multicolinearity* dan *singularity*

Uji ini digunakan untuk melihat apakah terdapat multikolinieritas dan singularitas dalam sebuah kombinasi variabel. Indikasi adanya multikolinieritas dan singularitas dapat diketahui melalui nilai determinan matriks kovarians sampel yang benar-benar kecil atau mendekati nol.

f. Uji Reliabilitas

Konstruksi Pengukuran setiap konstruk untuk menilai unidimensionalitas dan reliabilitas dari konstruk. Unidimensionalitas adalah asumsi yang melandasi perhitungan reliabilitas dan ditunjukkan ketika indikator suatu konstruk memiliki *acceptable fit* satu single faktor (*one dimensional*) model. Penggunaan ukuran Cronbach Alpha tidak menjamin unidimensionalitas tetapi mengansumsikan adanya unidimensionalitas. Pendekatan untuk menilai measurement model adalah mengukur composite reliability dan variance extracted untuk setiap konstruk. *Reliability* adalah ukuran internal consistency indikator suatu konstruk. Tingkat reliabilitas yang diterima secara umum adalah  $> 0.70$  sedangkan

reliabilitas < 0.70 dapat diterima untuk penelitian yang masih bersifat eksploratori. Reliabilitas tidak menjamin adanya validitas. Validitas adalah ukuran sampai sejauh mana suatu indikator secara akurat mengukur apa yang ingin diukur. Ukuran reliabilitas yang lain adalah variance extracted sebagai pelengkap ukuran konstruk reliability. Angka yang direkomendasi untuk nilai variance extracted > 0.50, (Ghozali, 2017:67). Rumus untuk menghitung *construct reliability* dan *varaince extracted* adalah:

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{standar loading})^2}{(\sum \text{standar loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{standardized loading}^2}{\sum \text{standardized loading}^2 + \sum \epsilon_j}$$

g. *Discriminant Validity*

*Discriminant Validity* mengukur sampai seberapa jauh suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Nilai *Discriminant Validity* yang tinggi membuktikan bahwa suatu konstruk adalah unik dan mampu menangkap fenomena yang diukur. Cara mengujinya adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai korelasi antar konstruk

7. Interpretasi terhadap Model

Pada tahap ini model diinterpretasikan dan dimodifikasi, bagi model- model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan. Hair et.al., dalam Ferdinand (2006) memberikan pedoman untuk mempertimbangkan perlu tidaknya memodifikasi sebuah model dengan

melihat jumlah residual yang dihasilkan oleh model. Batas keamanan untuk jumlah residual yang dihasilkan oleh model, maka sebuah modifikasi mulai perlu dipertimbangkan. Nilai residual yang lebih besar atau sama dengan 1,96 (kurang lebih) diinterpretasikan sebagai signifikan 66 secara statistik pada tingkat 5%. Atau dengan kata lain, jika nilai CR lebih besar dari nilai kritisnya untuk tingkat signifikansi 0,05 (nilai kritis = 1,96) dan nilai probabilitas ( $p$ )  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Jika  $H_0$  ditolak maka  $H_1$  diterima (terdapat pengaruh). Akan tetapi jika nilai CR lebih kecil dari nilai kritisnya untuk tingkat signifikansi 0,05 (nilai kritis = 1,96) dan nilai probabilitas ( $p$ )  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima (tidak terdapat pengaruh).

Adapun SEM sendiri yang terdiri dari analisis jalur memiliki beberapa simbol untuk mewakili pengaruhnya tersebut:

- a.  $\xi$  (KSI) = konstruk laten eksogen.
- b.  $\varepsilon$  (ETA) = konstruk laten endogen.
- c.  $\beta$  (BETA) = hubungan langsung variabel eksogen ke endogen.
- d.  $\gamma$  (GAMMA) = hubungan langsung variabel endogen ke endogen lain.
- e.  $\lambda$  (LAMDA) = hubungan langsung variabel eksogen ke indikator.
- f.  $\phi$  (PHI) = kovarian/korelasi antara variabel eksogen.
- g.  $\delta$  (DELTA) = measurement error (kesalahan pengukuran) dari indikator konstruk eksogen.
- h.  $\varepsilon$  (EPILSON) = measurement error dari indikator variabel endogen.

- i.  $\delta$  (ZETA) = kesalahan dalam persamaan, yaitu antara variabel eksogen/endogen.