

BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan dengan menggunakan survey dan dilakukan dengan bantuan alat kuesioner. Kuesioner yang disebar akan melalui proses uji butir kuesioner untuk mengetahui valid atau tidaknya butir pertanyaan sehingga dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya. Butir pertanyaan pada kuesioner berjumlah 17. Pada pengujian butir kuesioner kepada 41 responden semua butir pertanyaan bernilai valid sehingga kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

Pada penelitian dilakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden, namun hanya 75 responden yang melakukan pengisian kuesioner. Selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan PLS 3.0. Pengolahan data ini dibagi menjadi 3 tahapan yaitu : Uji Outer model, inner model dan signifikansi. (1) Uji outer model diantaranya validitas konvergen, validitas diskriminan dan *reliability*. Dari uji Validitas konvergen dan validitas deskriminan didapatkan hasil yang valid karena memenuhi kriteria yang ditentukan. Kemudian dari uji reliabilitas didapatkan hasil yang reliabel karena nilai setiap variabel $> 0,7$. (2) pengujian *inner model* terdapat tiga tahap yaitu, koefisien determinan (R^2), *predictive relevance* (Q^2) dan *goodness of fit* (*GoF*). Koefisien determinan (R^2) didapatkan nilai sebesar 0,658 sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian. Kemudian perhitungan *predictive relevance* (Q^2) didapatkan nilai sebesar 0,788 maka model yang digunakan memiliki *predictive relevance*. Selanjutnya *goodness of fit* (*GoF*) didapatkan nilai sebesar 0,663. (3) Uji signifikansi pada penelitian ini menunjukkan *E-SerQual* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *E-Loyalty*

sebesar 3,026, *E-Satisfaction* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *E-Loyalty* sebesar 6,300, dan *E-SerQual* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *E-Satisfaction* sebesar 11.464. Kemudian ketika *E-SerQual*, *E-Loyalty* dan *E-Satisfaction* saling berhubungan dan signifikan maka mempengaruhi hasil dari keputusan pembelian.