

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Alasan Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi lokasi penelitian adalah untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian. Selain itu, karakteristik penduduk yang tinggal di Daerah Istimewa Yogyakarta cukup dinamis dan heterogen.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mandiri, baik nasabah deposito, tabungan maupun kredit, yang tinggal di Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk mewakili kelima kabupaten tersebut, pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan di beberapa kantor cabang Bank Mandiri yang berlokasi di masing-masing kabupaten di Provinsi DI Yogyakarta. Selain itu, tempat-tempat umum dengan konsentrasi penduduk yang tinggi pada tiap-tiap kabupaten tersebut seperti pusat perbelanjaan, rumah makan, dan bengkel motor dan mobil sebagai alternatif tambahan untuk lokasi pengumpulan data.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 315 responden. Jumlah ini sudah cukup untuk memenuhi syarat yang dibutuhkan dalam *structural equation modelling* (SEM) yaitu minimum 100 sampel (Ferdinand, 2002).

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu nonprobabilitas dengan metode *convenience sampling*. Penentuan sampel nonprobabilitas yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Convenience sampling* yaitu metode dimana pemilihan responden penelitian dilakukan secara bebas (Cooper & Schindler, 2008).

3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan 3 variabel yaitu loyalitas konsumen, kepuasan konsumen dan kualitas layanan (SERVQUAL) yang terdiri dari *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *tangibles* (bukti fisik). Pengukuran ketiga variabel tersebut mengacu pada instrumen penelitian yang dikembangkan oleh Lau et al (2013).

Loyalitas didefinisikan sebagai suatu komitmen yang mendalam untuk membeli kembali atau berlangganan kembali suatu produk atau servis yang diinginkan pada masa yang akan datang meskipun adanya pengaruh situasional dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan perilaku berpindah (Kotler & Keller, 2009). Sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Lau et al. (2013), maka

indikator loyalitas konsumen adalah sebagai berikut:

- Saya akan memprioritaskan Bank Mandiri diantara bank lain ketika memilih tipe layanan bank yang sama.
- Saya akan terus memilih produk dan layanan Bank Mandiri.
- Saya setuju bahwa saya adalah nasabah loyal Bank Mandiri.

Kepuasan/ketidakpuasan konsumen adalah hasil dari perbandingan antara persepsi konsumen mengenai kualitas atau atribut dari produk/layanan dengan penyampaian atau ketepatan janji dari perusahaan (Mansori, Vaz & Ismail, 2014). Kepuasan konsumen memberikan keterikatan mendasar antara pembelian kumulatif dan fenomena pasca-pembelian dalam hal perubahan sikap, pembelian ulang dan loyalitas merek (Lau et al., 2013). Sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Lau et al. (2013), maka indikator kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- Saya merasa puas ketika menggunakan layanan Bank Mandiri.
- Saya puas terhadap kualitas layanan Bank Mandiri secara keseluruhan.
- Secara keseluruhan, saya memiliki kesan yang baik dan positif terhadap Bank Mandiri.

Kualitas layanan sebagai suatu pengukuran mengenai seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas yang dirasakan konsumen (*consumer perceived quality*) dalam suatu layanan adalah sebuah fungsi besar dan arah dari celah antara ekspektasi dari layanan (*expected service*) dan yang dirasakan dari layanan (*perceived service*) dimana pada titik tertentu pada kontinum tersebut mewakili kualitas yang memuaskan. Komponen kualitas layanan terdiri dari *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *reliability*

(keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *tangibility* (bukti fisik) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

Menurut Nair, Ranjith, Bose & Shri (2010), dan Lau et al., (2013) *assurance* merupakan pengetahuan dan kebaikan para pegawai dan kemampuan mereka dalam menginspirasi kepercayaan dan keyakinan misalnya tingkat keamanan yang tinggi pada saat nasabah melakukan transaksi perbankan. Sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Lau et al. (2013), maka indikator *assurance* (jaminan) adalah sebagai berikut:

- Bank Mandiri mampu menyediakan layanan sebagaimana dijanjikan kepada nasabahnya.
- Bank Mandiri mampu memberikan layanannya yang akurat kepada nasabahnya.
- Bank Mandiri mampu memenuhi komitmen terhadap nasabahnya.

Empathy (empati) merupakan suatu perhatian secara individu yang disediakan perusahaan bagi konsumennya misalnya memberikan layanan yang akrab dan ramah ketika nasabah memasuki bank (Lau et al., 2013). Sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Lau et al. (2013), maka indikator *empathy* (empati) adalah sebagai berikut:

- Staf Bank Mandiri berpengalaman untuk menyelesaikan permasalahan nasabah.
- Staf Bank Mandiri memiliki antusiasme dalam memahami kebutuhan nasabah.
- Staf Bank Mandiri mengutamakan kebutuhan nasabah.

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan dapat dipercaya dan akurat misalnya janji melakukan sesuatu dalam waktu tertentu, tertarik untuk menyelesaikan masalah nasabah, tepat waktu sesuai janji (Nair, Ranjith, Bose & Shri, 2010), mengetahui perkiraan waktu pensiun, pendapatan tahunan dan hobi untuk memberikan produk asuransi yang tepat bagi nasabah tersebut (Lau et al., 2013). Sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Lau et al. (2013), maka indikator *reliability* (keandalan) adalah sebagai berikut:

- Saya merasa aman pada saat proses melakukan transaksi dengan Bank Mandiri.
- Layanan Bank Mandiri mampu meningkatkan keyakinan dan kepercayaan nasabah akan layanan yang berkualitas.
- Staf Bank Mandiri mampu memberikan layanan yang tepat dan cepat.

Responsiveness (daya tanggap) merupakan keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang cepat misalnya pegawai bank tidak merasa sedang sibuk jika menghadapi nasabah (Nair, Ranjith, Bose & Shri, 2010), HSBC di Hong Kong adalah pemberitahuan tanggal jatuh tempo melalui layanan pesan singkat atau *sms* (*short message service*) kepada pemegang kartu kredit (Lau et al, 2013). Sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Lau et al (2013), maka indikator *responsiveness* (daya tanggap) adalah sebagai berikut:

- Staf Bank Mandiri mampu memberikan layanan personal secara tepat.
- Staf Bank Mandiri mampu memahami kebutuhan nasabah.
- Staf Bank Mandiri sangat membantu bagi nasabah.

Tangibles (bukti nyata) mencakup fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personel misalnya materi yang menarik secara visual (Nair, Ranjith, Bose & Shri, 2010), desain ruang yang nyaman, penggunaan peralatan terkini untuk kebutuhan nasabah, dan ketersediaan jumlah staf yang memadai untuk memberikan layanan (Lau et al, 2013). Sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Lau et al (2013), maka indikator *tangibles* (bukti nyata) adalah sebagai berikut:

- Peralatan Bank Mandiri memadai dan mudah dilihat untuk digunakan nasabah.
- Fasilitas dan desain Bank Mandiri memberikan perasaan nyaman bagi nasabah.
- Jumlah staf Bank Mandiri tersedia dengan cukup untuk memberikan layanan bagi nasabah.

Tabel 3.1: Rancangan Instrumen Penelitian (diadopsi dari Lau et al, 2013)

Variabel	Label	Indikator
Jaminan (<i>Assurance</i>)	ASC 1	Bank Mandiri mampu menyediakan layanan sebagaimana dijanjikan kepada nasabahnya.
	ASC 2	Bank Mandiri mampu memberikan layanannya yang akurat kepada nasabahnya.
	ASC 3	Bank Mandiri mampu memenuhi komitmen terhadap nasabahnya.
Empati (<i>Empathy</i>)	EMP 1	Staf Bank Mandiri berpengalaman untuk menyelesaikan permasalahan nasabah.
	EMP 2	Staf Bank Mandiri memiliki antusiasme dalam memahami kebutuhan nasabah.
	EMP 3	Staf Bank Mandiri mengutamakan kebutuhan nasabah.
Keandalan (<i>Reliability</i>)	REL 1	Saya merasa aman pada saat proses melakukan transaksi dengan Bank Mandiri.
	REL 2	Layanan Bank Mandiri mampu meningkatkan keyakinan dan kepercayaan nasabah akan layanan yang berkualitas.
	REL 3	Staf Bank Mandiri mampu memberikan layanan yang tepat dan cepat.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	RES 1	Staf Bank Mandiri mampu memberikan layanan personal secara tepat.
	RES 2	Staf Bank Mandiri mampu memahami kebutuhan nasabah.
	RES 3	Staf Bank Mandiri sangat membantu bagi nasabah.

Tabel 3.1: (Lanjutan)

Variabel	Label	Indikator
Bukti Nyata (<i>Tangibles</i>)	TAN 1	Peralatan Bank Mandiri memadai dan mudah dilihat untuk digunakan nasabah.
	TAN 2	Fasilitas dan desain Bank Mandiri memberikan perasaan nyaman bagi nasabah.
	TAN 3	Jumlah staf Bank Mandiri tersedia dengan cukup untuk memberikan layanan bagi nasabah.
Kepuasan Konsumen	CS 1	Saya merasa puas ketika menggunakan layanan Bank Mandiri.
	CS 2	Saya puas terhadap kualitas layanan Bank Mandiri secara keseluruhan.
	CS 3	Secara keseluruhan, saya memiliki kesan yang baik dan positif terhadap Bank Mandiri.
Loyalitas Konsumen	CL 1	Saya akan memprioritaskan Bank Mandiri diantara bank lain ketika memilih tipe layanan bank yang sama.
	CL 2	Saya akan terus memilih produk dan layanan Bank Mandiri.
	CL 3	Saya setuju bahwa saya adalah nasabah loyal Bank Mandiri.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala Likert dengan skala 6 tingkat. Menurut Sutrisno Hadi (1991), skala *Likert* merupakan skala yang berisi lima tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap pernyataan yang dikemukakan mendahului opsi jawaban yang disediakan. Modifikasi skala *Likert* dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan skala lima tingkat, yaitu dengan meniadakan kategori jawaban di tengah berdasarkan pada alasan yaitu:

1. Kategori tersebut memiliki arti ganda, biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban, atau dengan kata lain netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak, atau bahkan ragu-ragu.
2. Tersedianya jawaban tengah menimbulkan kecenderungan responden akan menjawab ke tengah.

Dengan demikian, kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan kategori sebagai berikut.

1. Nilai 1 (Sangat Tidak Setuju),
2. Nilai 2 (Tidak Setuju),
3. Nilai 3 (Agak Tidak Setuju),
4. Nilai 4 (Agak Setuju),
5. Nilai 5 (Setuju), dan
6. Nilai 6 (Sangat Setuju)

3.4. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan

Data primer adalah data utama yang diperoleh dan tidak ada pengolahan sebelumnya (Kothari, 2009). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh langsung dari nasabah Bank Mandiri melalui pengisian kuisisioner.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuisisioner yang diberikan kepada responden yang merupakan nasabah Bank Mandiri. Kuisisioner adalah instrumen penelitian yang harus dilengkapi atau diisi oleh responden atau partisipan dan diberikan baik secara langsung (tatap muka atau telepon) atau tidak langsung (via komputer atau pos) (Cooper & Schindler, 2008). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan di beberapa kantor cabang Bank Mandiri yang berlokasi di tiap-tiap kabupaten dan tempat-tempat umum dengan konsentrasi penduduk yang tinggi pada tiap-tiap kabupaten tersebut seperti pusat perbelanjaan, rumah makan, dan bengkel motor dan mobil untuk mewakili kelima kabupaten tersebut.

Kuisisioner penelitian ini terdiri dari 2 bagian yaitu bagian pertama berisi pernyataan terkait kualitas layanan Bank Mandiri, kepuasan dan loyalitas konsumen. Bagian kedua berisi pertanyaan terkait data pribadi responden yaitu jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendapatan per bulan, dan pendidikan terakhir.

3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini diadaptasi dari penelitian oleh Lau et al (2013). Bahasa yang digunakan dalam kuisisioner penelitian Lau et al (2013) yaitu bahasa Inggris. Oleh karena itu, agar instrumen penelitian Lau et al (2013) dapat digunakan pada penelitian ini maka kuisisioner tersebut diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, maka dibutuhkan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian sebelum dilakukan pengumpulan data lebih lanjut. Proses pengujian dilakukan dengan cara mengumpulkan data kuisisioner dari minimal 35 responden.

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (indikator) dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah indikator dikatakan valid jika mempunyai nilai *corrected item total correlation* ≥ 0.30 . Sementara uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila dilakukan secara berulang. Pengukuran sebuah variabel dikatakan reliabel jika mempunyai nilai Cronbach $\alpha \geq 0.60$ (Ghozali, 2005). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 17.

Tabel 3.2: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Constructs/Indicators	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach Alpha	Minimal Score	Status
Assurance/Jaminan		0.871	0.6	Reliable
Bank Mandiri mampu menyediakan layanan sebagaimana dijanjikan kepada nasabahnya.	0.714		0.3	Valid
Bank Mandiri mampu memberikan layanannya yang akurat kepada nasabahnya.	0.761		0.3	Valid
Bank Mandiri mampu memenuhi komitmen terhadap nasabahnya.	0.789		0.3	Valid
Reliability/Keandalan		0.763	0.6	Reliable
Saya merasa aman pada saat proses melakukan transaksi dengan Bank Mandiri.	0.560		0.3	Valid
Layanan Bank Mandiri mampu meningkatkan keyakinan dan kepercayaan nasabah akan layanan yang berkualitas.	0.689		0.3	Valid
Staf Bank Mandiri mampu memberikan layanan yang tepat dan cepat.	0.549		0.3	Valid
Empathy/Empati		0.917	0.6	Reliable
Staf Bank Mandiri berpengalaman untuk menyelesaikan permasalahan nasabah.	0.817		0.3	Valid
Staf Bank Mandiri memiliki antusiasme dalam memahami kebutuhan nasabah.	0.892		0.3	Valid
Staf Bank Mandiri mengutamakan kebutuhan nasabah.	0.800		0.3	Valid
Tangibility/Bukti Fisik		0.771	0.6	Reliable
Peralatan Bank Mandiri memadai dan mudah dilihat untuk digunakan nasabah.	0.672		0.3	Valid
Fasilitas dan desain Bank Mandiri memberikan perasaan nyaman bagi nasabah.	0.628		0.3	Valid
Jumlah staf Bank Mandiri tersedia dengan cukup untuk memberikan layanan bagi nasabah.	0.522		0.3	Valid

Tabel 3.2: (Lanjutan)

Constructs/Indicators	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach Alpha	Minimal Score	Status
Responsiveness/Daya Tanggap		0.919	0.6	Reliable
Staf Bank Mandiri mampu memberikan layanan personal secara tepat.	0.859		0.3	Valid
Staf Bank Mandiri mampu memahami kebutuhan nasabah.	0.852		0.3	Valid
Staf Bank Mandiri sangat membantu bagi nasabah.	0.834		0.3	Valid
Satisfaction/Kepuasan		0.928	0.6	Reliable
Saya merasa puas ketika menggunakan layanan Bank Mandiri.	0.843		0.3	Valid
Saya puas terhadap kualitas layanan Bank Mandiri secara keseluruhan.	0.838		0.3	Valid
Secara keseluruhan, saya memiliki kesan yang baik dan positif terhadap Bank Mandiri.	0.877		0.3	Valid
Loyalty/Loyalitas		0.939	0.6	Reliable
Saya akan memprioritaskan Bank Mandiri diantara bank lain ketika memilih tipe layanan bank yang sama.	0.889		0.3	Valid
Saya akan terus memilih produk dan layanan Bank Mandiri.	0.901		0.3	Valid
Saya setuju bahwa saya adalah nasabah loyal Bank Mandiri.	0.931		0.3	Valid

3.6. Teknik Analisis (SEM)

Sesuai kerangka konseptual penelitian ini dimana terdapat variabel dependen, variabel independen dan variabel moderator, maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). SEM merupakan teknik analisis yang memungkinkan dilakukan analisa pengaruh beberapa variabel terhadap variabel lain secara simultan (Ferdinand, 2002). Sementara aplikasi program yang digunakan untuk

analisis SEM adalah Lisrel (*Linier Structural RELation*) versi 8.80. Dalam analisis SEM, variabel dibedakan menjadi 2 macam yaitu:

1. Variabel Laten (*Unobserved Variable*)

Didefinisikan sebagai variabel yang tidak dapat diukur secara langsung kecuali diukur dengan satu atau lebih variabel manifes. Variabel laten disebut juga dengan konstruk atau konstruk laten. Dalam program, variabel laten digambarkan dengan simbol elips. Variabel laten digolongkan menjadi 2 macam yaitu:

- a. Variabel laten eksogen, yaitu variabel independen (bebas) yang mempengaruhi variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang berperan sebagai variabel laten eksogen adalah kualitas layanan (X).
- b. Variabel laten endogen, yaitu variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang berperan sebagai variabel laten endogen yakni loyalitas (Y1) dan kepuasan (Y2).

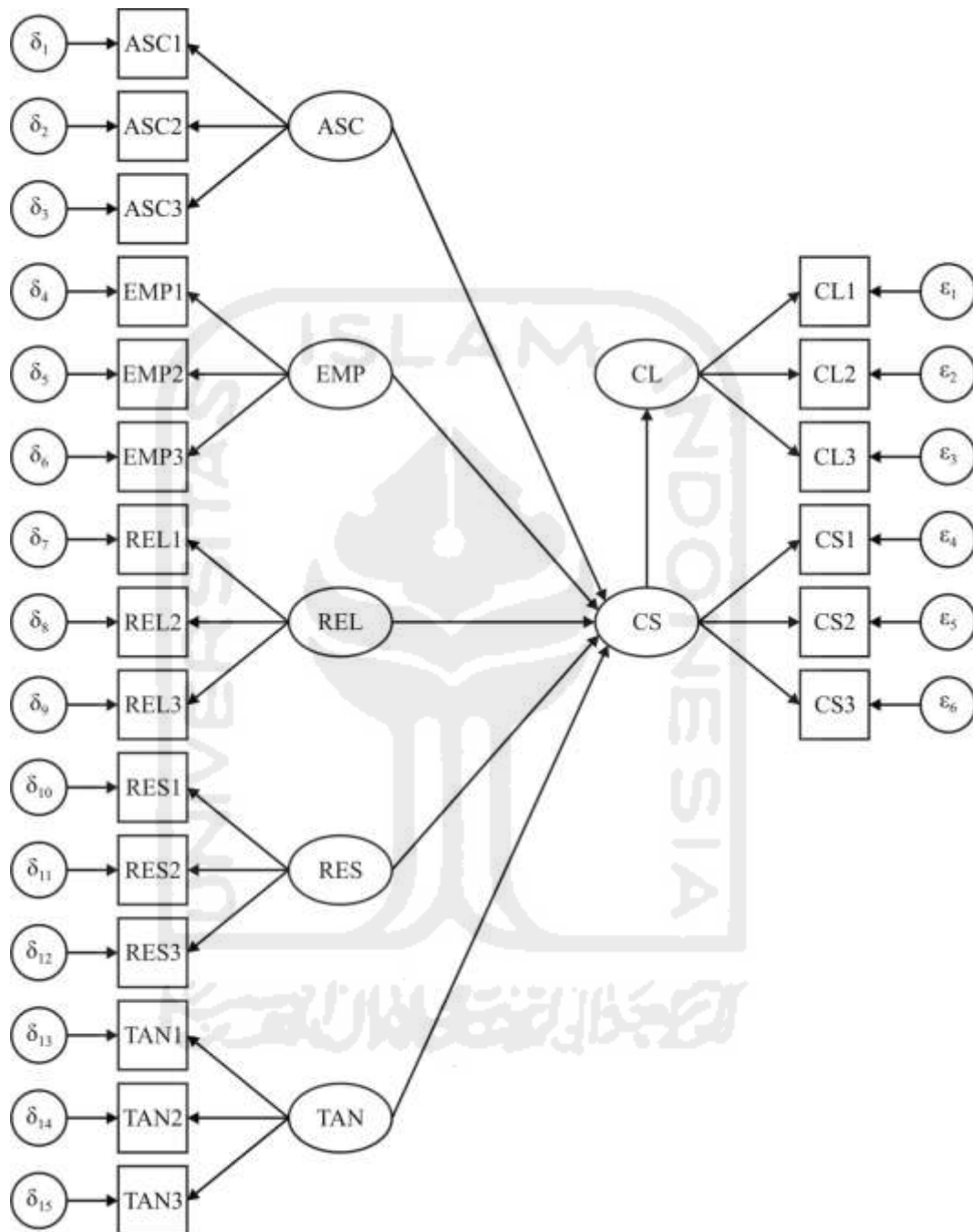
2. Variabel Manifes (*Observed Variable*)

Didefinisikan sebagai variabel yang digunakan untuk menjelaskan atau mengukur variabel laten. Variabel manifes disebut juga sebagai indikator penelitian dan dalam program digambarkan dengan simbol kotak.

Model penelitian ini terdiri dari 7 konstruk yaitu jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti nyata (*tangibles*), kepuasan dan loyalitas. Masing-masing konstruk terdiri dari tiga variabel terobservasi. Sehingga secara keseluruhan, dalam penelitian ini digunakan 21 variabel terobservasi. Sementara pengembangan hipotesa yang digambarkan dengan kerangka konseptual telah digambarkan pada bab sebelumnya pada gambar 2.1.

Model teoritis yang telah dibangun dapat digambarkan dalam suatu diagram alur (*Path Diagram*) yang berfungsi untuk mempermudah melihat hubungan kausalitas antar konstruk dan indikatornya. Akan tetapi dibandingkan program analisis SEM lainnya, penggambaran diagram alur dalam Lisrel sedikit lebih rumit. Dalam Lisrel dibutuhkan notasi-notasi khusus dalam penamaan variabel, eror, residual hingga parameter yang akan diestimasi dalam model. Diagram alur antar konstruk dan indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1.

Gambar 3.1: Path diagram konstruk dan indikator penelitian



Menurut Holmes-Smith dan Rowe (1994), dalam menganalisis model penelitian langkah-langkah yang diambil yakni pertama, melakukan analisis faktor konfirmatori untuk model atau konstruk pengukuran dan evaluasi reliabilitas dan validitas masing-masing konstruk. Kedua, mengurangi jumlah variabel terobservasi dari masing-masing konstruk ke dalam variabel gabungan. Langkah terakhir, melakukan analisis model persamaan struktural untuk menguji model penelitian dan hipotesis dengan menggunakan variabel gabungan.

3.6.1. Analisis Faktor Konfirmatori

Analisis faktor konfirmatori dilakukan pada model atau konstruk pengukuran dan evaluasi reliabilitas dan validitas masing-masing konstruk. Tahapan-tahapan analisis faktor konfirmatori yaitu (Byrne, 1998):

1. Penilaian terkaan parameter

Penilaian terkaan parameter dilakukan dengan mengevaluasi signifikansi dan reliabilitas statistik. Proses evaluasi difokuskan pada nilai t parameter yang menggambarkan bahwa estimasi parameter dibagi menjadi *Standard Error*-nya, dan korelasi multipel kuadrat (R^2) dari variabel terobservasi.

2. Penilaian kebaikan dari kesesuaian model

Suatu model dikatakan fit apabila kovarian matriks suatu model (*model-based covariance matrix*) adalah sama dengan kovarian matriks data (*observed*). Model fit dapat dinilai dengan menguji berbagai index fit yang diperoleh dari program Lisrel. Untuk mengevaluasi kesesuaian model, dapat digunakan

beberapa uji diantaranya tes χ^2 , tes χ^2 yang dinormalkan, *root mean square error of approximation* (RMSEA), *goodness of fit* (GFI), *adjusted goodness of fit* (AGFI), dan *comparative fit index* (CFI).

Tabel 3.3: Goodness of Fit Index

Goodness of Fit Indices	Cut-off
The Chi-Square (χ^2)	Diharapkan kecil
The Normed χ^2	$1.00 \leq (\chi^2/df) \leq 3.00$
The RMSEA	≤ 0.08
The GFI	≥ 0.90
The AGFI	≥ 0.90
The CFI	≥ 0.95

3. Respesifikasi model

Untuk mengetahui spesifikasi model yang tidak tepat, Lisrel memberikan pedoman rekomendasi yakni *modification indices* (MI) atau indeks modifikasi untuk mengevaluasi sumber potensial ketidaksesuaian spesifikasi model. Pada Lisrel, *expected change* sebagai pasangan MI, merupakan nilai-nilai yang mewakili perubahan taksiran yang telah diperkirakan jika perubahan dilakukan berdasarkan rekomendasi MI, baik dalam arah negatif maupun positif. Dengan demikian, MI merupakan salah satu indikator yang dapat membantu peneliti untuk memperbaiki tingkat kesesuaian model penelitian.

4. Penilaian reliabilitas dan validitas konstruk.

Reliabilitas merupakan suatu tingkatan dimana seperangkat atau lebih indikator memiliki pengukuran yang sama dari suatu konstruk, sedangkan validitas berkaitan dengan kemampuan suatu indikator untuk mengukur konstruk sebuah penelitian dengan tepat (Hair et al, 1998). Akan tetapi reliabilitas tidak menjamin validitas, begitu pula sebaliknya (Hair et al, 1998; Holmes-Smith, 2001). Hal ini menunjukkan bahwa suatu indikator bisa konsisten (reliabel) tetapi tidak akurat (valid), begitu pula sebaliknya.

3.6.2. Analisis Model Persamaan Struktural

Menurut Holmes-Smith dan Row (1994), mengurangi jumlah variabel terobservasi dari masing-masing konstruk ke dalam variabel gabungan merupakan langkah pertama dalam analisis model persamaan struktural. Langkah kedua adalah menghitung reliabilitas skala gabungan. Langkah terakhir yaitu mengembangkan model persamaan struktural untuk menguji hubungan di antara konstruk-konstruk tersebut.

Pada tahap analisis model persamaan struktural, kesesuaian model persamaan struktural juga menjadi perhatian untuk mengetahui apakah model perlu direspesifikasi atau tidak. Jika terdapat kesalahan spesifikasi pada model, Lisrel memberikan pedoman indeks modifikasi atau *modification indices* (MI) untuk mengevaluasi sumber potensi kesalahan spesifikasi dari model struktural. Indeks modifikasi tersebut menjadi pedoman peneliti dalam melakukan respesifikasi model. Jika model persamaan struktural telah dispesifikasi dengan

benar maka model persamaan struktural dapat digunakan untuk menguji model penelitian dan hipotesis. Untuk melakukan respesifikasi model struktural, peneliti menggunakan MI dengan beberapa pertimbangan yaitu:

1. Arah tambahan harus sesuai dengan konsep teoritis atau bukti empiris, atau keduanya.
2. Arah tambahan tidak mengakibatkan terjadinya model dengan tingkat kesesuaian berlebih (*overfit*).

