

BAB IV

HASIL ANALISIS & PEMBAHASAN

Bab ini mengandung pembahasan hasil analisis penelitian yang terdiri dari analisis deskriptif karakteristik responden, analisis deskriptif jawaban responden, dan analisis SEM. Analisis deskriptif responden berisi tentang jumlah dan persentase jumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang ditinjau dalam penelitian ini adalah gender atau jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, dan pendidikan terakhir.

Analisis deskriptif jawaban responden berisi frekuensi jawaban-jawaban kuisisioner yang diberikan responden. Rekapitulasi jawaban responden pada lampiran C dianalisis menggunakan SPSS 17. Melalui analisis ini diketahui skor jawaban dari tiap pernyataan dalam kuisisioner dan persentase pendapat yang diberikan responden dari tiap pernyataan dalam kuisisioner.

Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program Lisrel 8.80. Analisis dilakukan sesuai dengan tahapan dalam analisis SEM sebagaimana telah dijabarkan pada bab sebelumnya yakni tahapan model pengukuran dan model persamaan struktural yang terbagi menjadi tujuh langkah. Penjelasan analisis ini menjelaskan segala kondisi dan kendala yang ditemukan peneliti pada tiap-tiap tahapan serta solusi yang diambil untuk mengatasi kendala tersebut. Pada akhir analisis ini diperoleh pembuktian dari hipotesis yang telah dikembangkan sebelumnya serta temuan tambahan sebagai hasil modifikasi model penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya yakni jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 315 responden dengan teknik *convenience sampling*. Jumlah sampel ini sesuai dengan syarat jumlah sampel minimum untuk analisis SEM. Data dikumpulkan dari responden dengan penyebaran kuisioner. Selain pembahasan hasil analisis, akan lebih baik jika sebelumnya diberikan deskripsi mengenai Bank Mandiri. Berikut merupakan gambaran umum Bank Mandiri.

4.1. Gambaran Umum PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, yang selanjutnya disebut Bank Mandiri, merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. Pada tahun 1998, Bank Mandiri berdiri sebagai bank bentukan pemerintah hasil penggabungan (merger) empat bank milik pemerintah yakni Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Export Import (Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo).

Mengusung slogan “terdepan, terpercaya, tumbuh bersama Anda”, Bank Mandiri berkomitmen terhadap nilai-nilai inti perusahaan yakni membangun kepercayaan, integritas, profesionalisme, fokus kepada konsumen, dan keunggulan mutu. Visi Bank Mandiri yakni:

- a. Menjadi lembaga keuangan yang paling dikagumi dan selalu progresif

- b. Menjadi bank terpercaya dan terpilih serta menguasai pangsa pasar semua segmen bisnis yang menguntungkan di Indonesia
- c. Menjadi bank yang dikenal secara luas sebagai perusahaan publik di Asia Tenggara

Sementara misi Bank Mandiri yaitu:

- a. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- b. Mengembangkan sumber daya manusia profesional
- c. Memberi keuntungan maksimal kepada stakeholder
- d. Melaksanakan manajemen terbuka
- e. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

Bank Mandiri memiliki beberapa produk, layanan dan program yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Beberapa kategori produk Bank Mandiri antara lain *cash transaction products*, produk-produk investasi, dan *hedging products*. Selain jaringan ATM yang luas, untuk kategori layanan, Bank Mandiri menyediakan berbagai layanan seperti Mandiri Prioritas, Mandiri Call, Mandiri SMS, Mandiri Internet, Mandiri Mobile dan Mandiri Internet Bisnis. Dalam memberikan kontribusi kepada masyarakat, Bank Mandiri memiliki beberapa program yang dapat membantu meningkatkan kemajuan perekonomian masyarakat. Beberapa program diantaranya adalah Wirausaha Muda Mandiri, Mandiri KTA (Kredit Tanpa Agunan), Mandiri KPR (Kredit Pemilikan Rumah), dan lain-lain.

Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, kantor Bank Mandiri tersebar luas dan terdapat di masing-masing kabupaten di DI Yogyakarta. Kantor cabang pusat Bank Mandiri Provinsi DI Yogyakarta berlokasi di Jln Jend. Sudirman, Kotamadya Yogyakarta beserta 7 kantor cabang pembantu dan *cash outlet* lainnya. Kantor Bank Mandiri di kabupaten lain, terdapat tiga kantor cabang pembantu di kabupaten Bantul, dua belas kantor cabang pembantu dan *cash outlet* di kabupaten Sleman, dan masing-masing satu kantor cabang pembantu di kabupaten Gunung Kidul dan kabupaten Kulon Progo.

4.2. Karakteristik Responden

Data karakteristik responden secara rinci disajikan pada lampiran D dan secara ringkas tersaji pada tabel 4.1. Berdasarkan data pada lampiran D, diketahui bahwa jumlah responden pria lebih besar yakni 51,4% dibanding responden wanita yakni 48,6%.

Ditinjau dari segi umur, mayoritas responden berumur 21 tahun hingga 35 tahun yakni sebanyak 82,2%. Sementara responden lainnya berumur dibawah 20 tahun sebanyak 3,2% dan berumur diatas 36 tahun sebanyak 14,6%.

Berdasarkan jenis pekerjaan responden, diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah paling banyak yakni sebesar 40,3%. Selanjutnya diikuti oleh wiraswasta sebanyak 17,5%, PNS/TNI/Polri sebanyak 15,9%, pelajar/mahasiswa sebanyak 12,3%, dan profesi sebanyak 9,2%. Sementara sebanyak 4,8% merupakan status pekerjaan lain-lain seperti ibu rumah tangga dan tidak bekerja.

Berdasarkan jumlah pendapatan per bulan, diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu responden dengan pendapatan per bulan antara Rp. 3.000.001,- hingga Rp. 4.000.000,- yakni sebesar 13%. Meskipun jumlah terendah adalah responden dengan pendapatan per bulan antara Rp. 9.000.001,- sampai dengan Rp. 10.000.000,- yakni sebesar 2,9%, namun jumlah responden dengan pendapatan per bulan di atas Rp. 10.000.000,- juga relatif cukup besar yakni 10,8%.

Dari segi pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan terakhir S1 merupakan yang terbanyak yakni sebesar 74,6%. Sementara selanjutnya diikuti responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 11,4%, SLTA sebanyak 11,1%, SMP sebanyak 0,6%, Diploma sebanyak 1%, dan SD sebanyak 0,6%.

Tabel 4.1: Karakteristik Responden

1	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
	Pria	162	51,4%
	Wanita	153	48,6%
2	Umur	Jumlah	Persentase
	dibawah 20 tahun	10	3,2%
	21-25 tahun	115	36,5%
	26-30 tahun	103	32,7%
	31-35 tahun	41	13,0%
	36-40 tahun	24	7,6%
	41-45 tahun	13	4,1%
	46-50 tahun	3	1,0%
	51-55 tahun	6	1,9%
	56-60 tahun	0	0%
	diatas 61 tahun	0	0%

Tabel 4.1: Karakteristik Responden (lanjutan)

3	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
	Pelajar/Mahasiswa	39	12,3%
	Pegawai Swasta	127	40,3%
	PNS/TNI/Polri	50	15,9%
	Wiraswasta	55	17,5%
	Profesi	29	9,2%
	Lain-lain	15	4,8%
4	Pendapatan	Jumlah	Persentase
	dibawah Rp. 1.000.000,-	35	11,1%
	Rp. 1.000.001,- s/d Rp. 2.000.000,-	40	12,7%
	Rp. 2.000.001,- s/d Rp. 3.000.000,-	30	9,5%
	Rp. 3.000.001,- s/d Rp. 4.000.000,-	41	13%
	Rp. 4.000.001,- s/d Rp. 5.000.000,-	40	12,7%
	Rp. 5.000.001,- s/d Rp. 6.000.000,-	24	7,6%
	Rp. 6.000.001,- s/d Rp. 7.000.000,-	26	8,3%
	Rp. 7.000.001,- s/d Rp. 8.000.000,-	25	7,9%
	Rp. 8.000.001,- s/d Rp. 9.000.000,-	11	3,5%
	Rp. 9.000.001,- s/d Rp. 10.000.000,-	9	2,9%
	diatas Rp. 10.000.001,-	34	10,8%
5	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
	SD	2	0,6%
	SMP	4	1,3%
	SLTA	35	11,1%
	Diploma	3	1%
	S1	235	74,6%
	S2	36	11,4%
	S3	0	0%

4.3. Analisis Structural Equation Modelling (SEM)

Penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Modelling/SEM*) untuk menganalisa model yang dikembangkan dalam penelitian ini. SEM merupakan metode statistik yang menggunakan pendekatan

konfirmasi dalam melakukan analisa multivariat dari teori struktural berdasarkan fenomena yang terjadi (Byrne, 1998). SEM biasanya terdiri dari dua model yaitu model pengukuran dan model persamaan struktural (Schumaker dan Lomax, 1996). Model pengukuran menetapkan bagaimana konstruk hipotesis diukur dalam bentuk variabel terobservasi dan menggambarkan alat-alat pengukuran seperti reliabilitas dan validitas. Model persamaan struktural mendefinisikan pola hubungan antar konstruk dan menggambarkan sejumlah varian yang tidak dijelaskan. Holmes-Smith dan Rowe (1994) menyatakan bahwa variabel terobservasi yang digunakan dalam analisis ini harus reliabel dan akurat dalam menjelaskan konstruk yang mendasari.

Dalam melakukan analisis persamaan struktural, peneliti pada awalnya menggunakan model struktural lengkap dengan variabel terobservasi. Hasil *output* Lisrel tersaji pada lampiran H. Statistik kesesuaian model hasil *output* Lisrel diperoleh nilai χ^2 sebesar 1273,46 dan *normed* χ^2 sebesar 7,02. Sementara nilai RMSEA, GFI, AGFI dan CFI sebesar 0.14, 0.76, 0.66, dan 0.94. Hasil statistik tersebut mengindikasikan kesesuaian model yang tidak baik. Atas dasar data statistik tersebut, dalam melakukan analisis persamaan struktural, peneliti tidak menggunakan model persamaan struktural lengkap dengan variabel terobservasi. Oleh karena itu, peneliti menggunakan langkah yang direkomendasikan Holmes-Smith dan Row (1994) yaitu 3 langkah untuk melakukan model pengukuran kongenerik.

Sebagaimana pendapat 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.

4.3.1. Analisis Faktor Konfirmatori

Oleh karena variabel terobservasi dari konstruk yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan sebelumnya, maka serangkaian analisis terhadap faktor konfirmatori dilakukan untuk mengukur hubungan antara masing-masing konstruk dengan variabel terobservasi. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan Byrne (1998), penelitian ini terdiri dari 4 tahapan dalam mengevaluasi kesesuaian model pengukuran atau analisis faktor konfirmatori. Tahapan-tahapan analisis faktor konfirmatori yaitu penilaian terkaan parameter, penilaian kebaikan dari kesesuaian model, respesifikasi model, serta penilaian reliabilitas dan validitas konstruk.

4.3.1.1. 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. Holmes-Smith (2001)

menyatakan bahwa parameter dengan tingkat $\alpha = 0.05$ yang memiliki nilai $t > 1.96$ dianggap signifikan. Dengan demikian, parameter yang tidak signifikan dengan nilai $t < 1.96$ dapat dipindahkan dari model. Holmes-Smith (2001) juga menyatakan bahwa variabel terobservasi dengan nilai $R^2 > 0.50$ bersifat reliabel yang kasarannya sama dengan pusat standar 0.70. Dengan mempertimbangkan bahwa penggunaan satu model pengukuran *congeneric* membutuhkan variabel terobservasi yang reliabel, maka peneliti menghilangkan variabel terobservasi yang memiliki nilai R^2 lebih rendah dari 0.50 atau muatan standarnya lebih kecil dari 0.70.

Berdasarkan hasil *output* Lisrel pada lampiran F, diperoleh ringkasan parameter dari masing-masing variabel terobservasi yang disajikan pada tabel 4.2. Dari 21 variabel terobservasi yang digunakan dalam penelitian ini, ditemukan dua variabel terobservasi yang memiliki nilai R^2 lebih rendah dari 0.50 dan muatan standarnya lebih kecil dari 0.70. Variabel terobservasi tersebut yaitu REL 3 dengan nilai R^2 0.46 dan muatan faktor 0.66 serta TAN 3 dengan nilai R^2 0.38 dan muatan faktor 0.68.

Tabel 4.2: Muatan Faktor, nilai t , dan Parameter Kesalahan Pengukuran dari

Variabel Terobservasi Awal

Item	Muatan Faktor (Factor Loading)	Standard Error of Estimates	t -values	R^2
Assurance (ASC):				
ASC1	1.19	0.06	18.67	0.73
ASC2	1.10	0.05	22.06	0.90
ASC3	1.79	0.09	19.84	0.79

Tabel 4.2: Muatan Faktor, nilai t , dan Parameter Kesalahan Pengukuran dari Variabel Terobservasi Awal (lanjutan)

Item	Muatan Faktor (Factor Loading)	Standard Error of Estimates	t -values	R^2
Empathy (EMP):				
EMP1	1.32	0.07	19.35	0.77
EMP2	0.90	0.04	22.55	0.92
EMP3	1.38	0.07	19.86	0.79
Reliability (REL):				
REL1	1.08	0.08	13.46	0.53
REL2	1.19	0.07	17.79	0.87
REL3	0.66	0.05	12.48	0.46
Responsiveness (RES):				
RES1	1.74	0.08	20.88	0.84
RES2	1.15	0.06	20.52	0.82
RES3	1.12	0.05	21.35	0.86
Tangibles (TAN):				
TAN1	1.87	0.10	18.66	0.87
TAN2	2.25	0.14	16.33	0.70
TAN3	0.68	0.06	11.49	0.38
Kepuasan (CS):				
CS1	2.02	--	--	0.87
CS2	2.40	0.09	27.00	0.81
CS3	3.85	0.13	30.65	0.89
Loyalitas (CL):				
CL1	1.67	--	--	0.93
CL2	1.28	0.03	39.44	0.93
CL3	1.44	0.05	26.99	0.76

Berdasarkan kriteria variabel terobservasi yang reliabel, 2 variabel terobservasi yang tidak sesuai kriteria yaitu REL 3 dan TAN 3 dikeluarkan dari model untuk analisis selanjutnya, sedangkan 19 variabel terobservasi lainnya tetap

digunakan dalam penelitian. Tabel 4.3 menunjukkan rincian dari variabel terobservasi yang dikeluarkan dari analisis dan variabel terobservasi lainnya yang tetap digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, 19 variabel terobservasi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat signifikan dan reliabel dalam menggambarkan konstruk yang mendasari. Tabel 4.4 menunjukkan nilai muatan standar, nilai t , dan korelasi multipel kuadrat (R^2) dari masing-masing variabel terobservasi yang tetap digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.3: Variabel Terobservasi yang Digunakan dan Tidak Digunakan dalam Penelitian

Nama Konstruk	Nama Variabel		Jumlah Variabel	
	Tidak Digunakan	Digunakan	Tidak Digunakan	Digunakan
Assurance (ASC)	-	ASC 1, ASC 2, & ASC 3	-	3
Empathy (EMP)	-	EMP 1, EMP 2, & EMP 3	-	3
Reliability (REL)	REL 3	REL 1 & REL 2	1	2
Responsiveness (RES)	-	RES 1, RES 2, & RES 3	-	3
Tangibles (TAN)	TAN 3	TAN 1 & TAN 2	1	2
Kepuasan (CS)	-	CS 1, CS 2, & CS 3	-	3
Loyalitas (CL)	-	CL 1, CL 2, & CL 3	-	3
TOTAL			2	19

Tabel 4.4: Muatan Faktor, nilai t , dan Parameter Kesalahan Pengukuran dari Variabel Terobservasi yang Digunakan

Item	Muatan Faktor (Factor Loading)	Standard Error of Estimates	t -values	R^2
Assurance (ASC):				
ASC1	1.19	0.06	18.67	0.73
ASC2	1.10	0.05	22.06	0.90
ASC3	1.79	0.09	19.84	0.79
Empathy (EMP):				
EMP1	1.32	0.07	19.35	0.77
EMP2	0.90	0.04	22.55	0.92
EMP3	1.38	0.07	19.86	0.79
Reliability (REL):				
REL1	1.27	0.07	18.08	0.73
REL2	1.02	0.06	16.06	0.63
Responsiveness (RES):				
RES1	1.74	0.08	20.88	0.84
RES2	1.15	0.06	20.52	0.82
RES3	1.12	0.05	21.35	0.86
Tangibles (TAN):				
TAN1	1.70	0.09	18.33	0.72
TAN2	2.47	0.12	21.08	0.84
Kepuasan (CS):				
CS1	2.02	--	--	0.87
CS2	2.40	0.09	27.00	0.81
CS3	3.85	0.13	30.65	0.89
Loyalitas (CL):				
CL1	1.67	--	--	0.93
CL2	1.28	0.03	39.44	0.93
CL3	1.44	0.05	26.99	0.76

4.3.1.2. Penilaian Kesesuaian Model

Tahapan kedua dalam mengevaluasi model pengukuran adalah menilai kebaikan dari kesesuaian model. Sebagaimana menurut Byrne (1998), untuk mengevaluasi kesesuaian model, penelitian ini menggunakan indeks mayor yang mencakup tes χ^2 , tes χ^2 yang terstandar, kesalahan kuadrat mean akar dari penaksiran atau *root mean square error of approximation* (RMSEA), *goodness of fit* (GFI), *adjusted goodness of fit* (AGFI), dan indeks kesesuaian komparatif atau *comparative fit index* (CFI). Untuk mengetahui indeks kesesuaian model, dapat diketahui melalui output Lisrel 8.80. Selanjutnya merupakan penjelasan mengenai kriteria masing-masing indeks kesesuaian model.

Chi-square atau Chi Kuadrat (χ^2)

Joreskog dan Sorbom (1996) menyatakan bahwa akan lebih tepat menggunakan χ^2 sebagai ukuran kesesuaian (atau ketidaksesuaian) dibanding dengan statistik tes karena nilai χ^2 yang besar mengindikasikan suatu model ketidaksesuaian dan χ^2 yang kecil mengindikasikan suatu model kesesuaian.

Tes χ^2 sangat sensitif terhadap ukuran sampel dan penggunaannya hanya sesuai jika ukuran sampel berkisar pada 100 hingga 200 sampel. Bila ukuran sampel berada diluar rentang tersebut, maka signifikansi tes menjadi semakin kurang reliabel sehingga pengujian harus dikombinasikan dengan alat uji yang lainnya (Hair et al, 1998).

Normed Chi-square atau Chi Kuadrat yang Dinormalkan (χ^2/df)

Derajat kebebasan dapat digunakan sebagai standar untuk mengukur besar kecilnya nilai χ^2 . Penyesuaian nilai χ^2 dengan derajat kebebasannya disebut sebagai χ^2 yang dinormalkan yakni rasio χ^2 dibagi dengan derajat kebebasan. Model kesesuaian harus menunjukkan nilai yang lebih besar dari 1 tetapi lebih kecil dari 2 untuk χ^2 yang dinormalkan. Akan tetapi menurut Holmes-Smith (2001), rasio antara 2 dan 3 mengindikasikan kesesuaian yang masuk akal, sedangkan rasio yang lebih kecil dari 1 menunjukkan kesesuaian yang berlebihan.

Perkiraan Error Kuadrat Mean Dasar (*Root Mean Square Error of Approximation/RMSEA*)

RMSEA didasarkan pada analisis residual dengan nilai yang lebih kecil yang menandakan kesesuaian yang lebih baik pada data. Pengukuran ini berupaya mengatasi kecenderungan tes χ^2 untuk menolak model apapun yang menggunakan sampel berukuran besar. RMSEA dikenal sebagai salah satu kriteria informatif dalam permodelan struktur kovarian (Byrne, 1998). RMSEA mengukur perbedaan eror per derajat kebebasan yang membuatnya sensitif terhadap jumlah parameter yang diperkirakan dalam model tersebut. Menurut Byrne (1998), tingkat diterimanya sebuah model yaitu:

- RMSEA < 0,05; mengindikasikan kesesuaian,
- 0,05 < RMSEA < 0,08; menunjukkan eror yang masuk akal dari perkiraan,
- 0,08 < RMSEA < 0,10; menunjukkan kesesuaian tingkat menengah,
- RMSEA > 0,10; menunjukkan ketidaksesuaian

Indeks Kesesuaian (*Goodness of Fit Index/GFI*) dan Indeks Kesesuaian yang diatur (*Adjusted Goodness of Fit Index/AGFI*)

GFI didasarkan pada rasio ukuran perbedaan yang dikuadratkan antara matriks yang diobservasi dan direproduksi terhadap varian yang diobservasi. AGFI memperhitungkan jumlah derajat kebebasan, sehingga AGFI membahas isu-isu *parsimony* dengan membatasi pemasukan parameter-parameter tambahan. GFI dan AGFI merupakan indeks yang mutlak karena keduanya membandingkan model yang dihipotesiskan dengan tanpa model sama sekali (Byrne, 1998). Secara teoritis, nilai GFI dan AGFI berkisar antara 0 (*poor fit*) hingga 1,0 (*perfect fit*) dengan pedoman nilai yang lebih dari 0,90 dan mendekati 1,0 menandakan model kesesuaian (Joreskog dan Sorbom, 1996).

Indeks Kesesuaian Komparatif (*Comparative Fit Index/CFI*)

CFI didasarkan pada perbandingan model yang dihipotesiskan terhadap beberapa standar yang biasanya merupakan model mandiri atau model kosong. Nilai CFI berkisar dari nol hingga satu. Untuk mencapai kesesuaian model, nilai CFI harus lebih besar dari 0,95 atau semakin mendekati 1, meskipun nilai yang lebih besar dari 0,90 mengindikasikan kesesuaian yang dapat diterima (Holmes-Smith, 2001).

Berdasarkan kriteria di atas, semua konstruk dalam penelitian ini memiliki kesesuaian yang sempurna. Hasil model inisialnya menunjukkan bahwa nilai χ^2 adalah nol dengan peluang sama dengan satu dan nilai RMSEA juga nol.

Hal ini menunjukkan bahwa model tersebut memiliki kesesuaian. Hasil *output* Lisrel untuk penilaian kesesuaian dari tujuh konstruk dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran G.

4.3.1.3. Respesifikasi Model

Suatu model dispesifikasikan dengan benar ketika model tersebut membuat ulang matriks kovarian dengan baik. Model yang demikian dapat dideskripsikan sebagai model yang sebenarnya (Schumacher dan Lomax, 1996). Model yang dihipotesiskan dispesifikasikan secara tidak tepat ketika model tersebut tidak konsisten dengan model yang sebenarnya dan membuat ulang matriks kovarian dengan tidak sebagaimana mestinya. 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. Masing-masing parameter MI terbatas mewakili suatu ukuran dari penurunan terprediksi dalam χ^2 jika suatu parameter tunggal diperkirakan dalam model yang direvisi (Joreskog dan Sorbom, 1996). Nilai MI yang lebih besar daripada 3,84 memiliki arti bahwa χ^2 akan menurun secara signifikan ketika parameter yang berhubungan telah diperkirakan (Holmes-Smith, 2001). 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. Akan

tetapi peneliti harus mempertimbangkan apakah model yang dispesifikasi ulang akan menghasilkan model dengan tingkat kesesuaian berlebih atau tidak. Suatu model dinyatakan memiliki tingkat kesesuaian berlebih dapat disebabkan oleh (Byrne, 1998):

- a. Penggunaan parameter yang rapuh, dalam pengertian yang mewakili dampak-dampak lemah yang cenderung tidak dapat ditiru kembali,
- b. Penggunaan parameter yang menghasilkan inflasi yang tidak signifikan pada kesalahan-kesalahan standar, dan
- c. Penggunaan parameter yang mempengaruhi parameter primer dalam model tersebut, sekalipun arti substantif parameter tersebut memiliki dua arti atau lebih.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, tujuh konstruk yang digunakan dalam penelitian ini seluruhnya telah memiliki kesesuaian yang baik. Hasil *output* Lisrel 8.80 pada lampiran G menyatakan “*No non-zero modification indices*” baik untuk *Lambda-X* dan *Theta-Delta*, *Lambda-Y* dan *Theta-Eps*, maupun untuk *Phi* dan *Psi* dari masing-masing konstruk. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuh konstruk tersebut tidak perlu dilakukan spesifikasi ulang sehingga dapat digunakan untuk tahapan analisis selanjutnya.

4.3.1.4. 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.

Sebagai suatu aturan umum, konstruk akan menjadi reliabel ketika nilai R^2 indikator-indikatornya di atas 0.5, nilai reliabilitas gabungannya di atas 0.7, dan nilai varian terekstraksinya di atas 0.5 (Holmes-Smith, 2001). Menurut Fornell dan Larcker (1981), reliabilitas gabungan dan varian terekstraksi dapat dihitung dengan rumus di bawah ini.

$$\text{Reliabilitas Gabungan} = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum \varepsilon_i}$$

$$\text{Varian Terekstrak} = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \varepsilon_i}$$

dimana λ_i = muatan terstandar (*loading factor*) dari masing-masing indikator (variabel terobservasi)

ε_i = varian kesalahan hubungan dengan masing-masing indikator

Berdasarkan rumus di atas, diperoleh reliabilitas gabungan dan varian terekstraksi dari konstruk yang digunakan dalam penelitian ini yang dijelaskan pada tabel 4.5 di bawah ini.

Tabel 4.5: Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Nama Variabel	λ_i	ε_i	Composite Reliability	Variance Extracted
Assurance (ASC):			0.919	0.800
ASC1	1.19	0.51		
ASC2	1.10	0.13		
ASC3	1.79	0.82		
Empathy (EMP):			0.922	0.802
EMP1	1.32	0.53		
EMP2	0.90	0.07		
EMP3	1.38	0.50		
Reliability (REL):			0.811	0.685
REL1	1.27	0.61		
REL2	1.02	0.61		
Responsiveness (RES):			0.937	0.838
RES1	1.74	0.59		
RES2	1.15	0.29		
RES3	1.12	0.20		
Tangibles (TAN):			0.886	0.801
TAN1	1.70	1.12		
TAN2	2.47	1.12		
Kepuasan (CS):			0.948	0.867
CS1	2.02	0.60		
CS2	2.40	1.36		
CS3	3.85	1.81		
Loyalitas (CL):			0.950	0.866
CL1	1.67	0.22		
CL2	1.28	0.12		
CL3	1.44	0.67		

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa reliabilitas gabungan dari tujuh konstruk yang digunakan dalam penelitian ini berkisar antara 0,811 (konstruk “*reliability*”) hingga 0,950 (konstruk “loyalitas”). Sedangkan untuk nilai varian yang terekstraksi dari 7 konstruk yang digunakan dalam penelitian ini berkisar antara 0,685 (konstruk “*reliability*”) hingga 0,867 (konstruk “kepuasan”). Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai reliabilitas gabungan dan nilai varian yang terekstraksi dari tujuh konstruk tersebut dapat diterima karena nilai reliabilitas gabungannya berada di atas 0,7 dan nilai varian yang terekstraksi berada di atas 0,50. Selain itu, sebagaimana telah dibahas pada bagian 4.3.1.1, berdasarkan kriteria nilai R^2 -nya, bahwa 19 variabel terobservasi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai R^2 di atas 0.5 sehingga dinyatakan reliabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan berdasarkan ketiga kriteria statistik tersebut, bahwa sembilan belas variabel terobservasi dan tujuh konstruk yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan bersifat reliabel.

4.3.1.5. Kesimpulan

Melalui serangkaian tahap analisis faktor konfirmatori, dari 21 variabel terobservasi yang dikembangkan pada model penelitian ini, hanya 19 variabel terobservasi yang dapat digunakan untuk analisis selanjutnya, sementara dua variabel terobservasi (REL 3 dan TAN 3) harus dikeluarkan dari model penelitian. Keputusan tersebut didasari pada nilai R^2 dari REL 3 dan TAN 3 berada di bawah syarat minimum yakni 0,5. Kemudian pada tahap penilaian kesesuaian model, tujuh konstruk dengan 19 variabel terobservasi tersebut dinyatakan sesuai dengan

model. Hal ini ditunjukkan oleh *output* Lisrel yang memberikan rekomendasi melalui indeks modifikasi. Dengan demikian, peneliti tidak perlu melakukan respesifikasi model untuk ketujuh konstruk tersebut dan dapat melanjutkan ke tahap penilaian reliabilitas dan validitas. Dari tahapan tersebut, diperoleh hasil nilai reliabilitas gabungan ketujuh konstruk lebih besar dari 0,70 dan nilai varian terekstraksi lebih besar dari 0,50. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa ketujuh konstruk memiliki reliabilitas dan validitas yang baik, sehingga dapat digunakan untuk tahapan analisis selanjutnya yaitu analisis persamaan struktural.

4.3.1.6. Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Data penelitian ini diperoleh dari hasil kuisioner yang terkumpul dari 315 responden. Rincian data frekuensi jawaban responden disajikan pada lampiran E dan secara ringkas dapat dilihat pada tabel 4.6 dan tabel 4.7. Rata-rata tanggapan dari keseluruhan responden sebagai berikut.

Pada dimensi jaminan, rata-rata skor jawaban responden adalah 4,5 dengan persentase jawaban sebagai berikut. Sangat tidak setuju (0,6%), tidak setuju (3%), agak tidak setuju (9,8%), agak setuju (25,3%), setuju (56,2%), dan sangat setuju (5,1%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, mayoritas (86,6%) responden setuju bahwa dimensi jaminan dari kualitas layanan Bank Mandiri dinilai baik. Sementara hanya 13,4% responden yang tidak setuju bahwa dimensi jaminan dari kualitas layanan Bank Mandiri dinilai baik.

Pada dimensi empati, rata-rata skor jawaban responden adalah 4,3 dengan persentase jawaban sebagai berikut. Sangat tidak setuju (0,7%), tidak

setuju (5,3%), agak tidak setuju (9,8%), agak setuju (35,3%), setuju (42,5%), dan sangat setuju (6,2%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, mayoritas (84,2%) responden setuju bahwa dimensi empati dari kualitas layanan Bank Mandiri dinilai baik. Sementara hanya 15,8% responden yang tidak setuju bahwa dimensi empati dari kualitas layanan Bank Mandiri dinilai baik.

Pada dimensi keandalan, rata-rata skor jawaban responden adalah 4,6 dengan persentase jawaban sebagai berikut. Sangat tidak setuju (0,1%), tidak setuju (2,4%), agak tidak setuju (8,6%), agak setuju (31%), setuju (48%), dan sangat setuju (9,8%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, mayoritas (88,9%) responden setuju bahwa dimensi keandalan dari kualitas layanan Bank Mandiri dinilai baik. Sementara hanya 11,1% responden yang tidak setuju bahwa dimensi keandalan dari kualitas layanan Bank Mandiri dinilai baik.

Pada dimensi daya tanggap, rata-rata skor jawaban responden adalah 4,4 dengan persentase jawaban sebagai berikut. Sangat tidak setuju (0,3%), tidak setuju (3,9%), agak tidak setuju (10,9%), agak setuju (33,7%), setuju (45,3%), dan sangat setuju (5,9%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, mayoritas (84,9%) responden setuju bahwa dimensi daya tanggap dari kualitas layanan Bank Mandiri dinilai baik. Sementara hanya 15,1% responden yang tidak setuju bahwa dimensi daya tanggap dari kualitas layanan Bank Mandiri dinilai baik.

Pada dimensi bukti nyata, rata-rata skor jawaban responden adalah 4,6 dengan persentase jawaban sebagai berikut. Sangat tidak setuju (1,4%), tidak setuju (4%), agak tidak setuju (8,5%), agak setuju (24,9%), setuju (52,2%), sangat setuju (9,1%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, mayoritas (86,1%)

responden setuju bahwa dimensi bukti nyata dari kualitas layanan Bank Mandiri dinilai baik. Sementara hanya 13,9% responden yang tidak setuju bahwa dimensi bukti nyata dari kualitas layanan Bank Mandiri dinilai baik.

Pada variabel kepuasan, rata-rata skor jawaban responden adalah 4,4 dengan persentase jawaban sebagai berikut. Sangat tidak setuju (1,5%), tidak setuju (2%), agak tidak setuju (13,2%), agak setuju (27,9%), setuju (47,9%), dan sangat setuju (7,4%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, mayoritas (83,3%) responden setuju bahwa responden merasa puas terhadap Bank Mandiri. Sementara 16,7% responden tidak setuju bahwa responden merasa puas terhadap Bank Mandiri.

Pada variabel loyalitas, rata-rata skor jawaban responden adalah 4,0 dengan persentase jawaban sebagai berikut. Sangat tidak setuju (3,4%), tidak setuju (8,3%), agak tidak setuju (16,6%), agak setuju (36,3%), setuju (28,8%), sangat setuju (6,7%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, mayoritas (71,7%) responden setuju bahwa responden merasa loyal terhadap Bank Mandiri. Sementara 28,3% responden tidak setuju bahwa responden merasa loyal terhadap Bank Mandiri.

Tabel 4.6: Rata-rata Skor Jawaban Responden

Variabel	Indikator	Mean	Rata-rata Mean
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Asc 1	4.6	4.5
	Asc 2	4.4	
	Asc 3	4.4	
Empati (<i>Empathy</i>)	Emp 1	4.3	4.3
	Emp 2	4.3	
	Emp 3	4.3	

Tabel 4.6: Rata-rata Skor Jawaban Responden (lanjutan)

Variabel	Indikator	Mean	Rata-rata Mean
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Rel 1	4.7	4.6
	Rel 2	4.6	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Res 1	4.4	4.4
	Res 2	4.3	
	Res 3	4.4	
Bukti Nyata (<i>Tangibles</i>)	Tan 1	4.6	4.6
	Tan 2	4.6	
Loyalitas	CL 1	4.0	4.0
	CL 2	4.0	
	CL 3	4.0	
Kepuasan	CS 1	4.4	4.4
	CS 2	4.4	
	CS 3	4.4	

Tabel 4.7: Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden

Variabel	Skor Jawaban						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
Jaminan							
Asc 1	0.6%	3.2%	7.9%	20.0%	63.2%	5.1%	100.0%
Asc 2	0.0%	2.9%	12.1%	28.3%	51.4%	5.4%	100.0%
Asc 3	1.3%	2.9%	9.5%	27.6%	54.0%	4.8%	100.0%
Empati							
Emp 1	1.9%	6.0%	9.5%	32.1%	45.7%	4.8%	100.0%
Emp 2	0.3%	4.4%	8.6%	40.3%	39.4%	7.0%	100.0%
Emp 3	0.0%	5.4%	11.4%	33.7%	42.5%	7.0%	100.0%
Keandalan							
Rel 1	0.0%	1.6%	5.4%	25.1%	56.2%	11.7%	100.0%
Rel 2	0.0%	1.6%	7.0%	31.7%	51.1%	8.6%	100.0%
Daya Tanggap							
Res 1	0.0%	5.4%	8.6%	34.3%	48.3%	3.5%	100.0%
Res 2	0.6%	3.8%	11.7%	34.9%	42.2%	6.7%	100.0%
Res 3	0.3%	2.5%	12.4%	31.7%	45.4%	7.6%	100.0%

Tabel 4.7: Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden (lanjutan)

Variabel	Skor Jawaban						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
Bukti Nyata							
Tan 1	1.3%	2.9%	5.1%	23.8%	56.2%	10.8%	100.0%
Tan 2	1.9%	2.5%	5.7%	24.4%	54.9%	10.5%	100.0%
Kepuasan							
CS 1	1.3%	2.5%	10.5%	34.0%	42.9%	8.9%	100.0%
CS 2	1.6%	2.2%	15.2%	25.4%	48.9%	6.7%	100.0%
CS 3	1.6%	1.3%	14.0%	24.4%	52.1%	6.7%	100.0%
Loyalitas							
CL 1	3.5%	7.3%	16.8%	36.2%	29.2%	7.0%	100.0%
CL 2	2.2%	8.3%	18.1%	37.5%	27.3%	6.7%	100.0%
CL 3	4.4%	9.2%	14.9%	35.2%	29.8%	6.3%	100.0%

4.3.2. Analisis Persamaan Struktural

Peneliti menggunakan langkah yang direkomendasikan Holmes-Smith dan Row (1994) yaitu 3 langkah untuk melakukan model pengukuran kongenerik. Langkah pertama adalah mengurangi jumlah variabel terobservasi dengan melakukan penggabungan variabel. Langkah ini dapat dihitung dengan rumus di bawah ini.

$$\xi = \sum \omega_i x_i$$

dimana, ξ_j = nilai gabungan yang diperkirakan

ω_i = regresi nilai faktor

x_i = variabel terobservasi

Langkah kedua adalah menghitung reliabilitas skala gabungan. Reliabilitas skala gabungan dapat dimaksimalkan jika vektor bobot merupakan

regresi nilai vektor (Werts, Rock, Linn, dan Joreskoq, 1978). Untuk menghitung reliabilitas skala gabungan dapat menggunakan rumus berikut.

$$r_m = \frac{(\sum \omega_i \lambda_i)^2}{(\sum \omega_i \lambda_i)^2 + \sum \theta_i \omega_i^2}$$

dimana, r_m = reliabilitas skala gabungan yang termaksimalisasi;

λ_i = muatan faktor;

ω_i = regresi nilai faktor;

θ_i = varian eror

Langkah ketiga dan terakhir mengembangkan model persamaan struktural untuk menguji hubungan di antara konstruk-konstruk tersebut. Holmes-Smith dan Row (1994) menyatakan bahwa jika matriks yang akan dianalisis merupakan matriks korelasi di antara variabel gabungan, maka varian variabel gabungan akan setara dengan satu dan parameter λ dan θ akan disederhanakan menjadi:

$$\lambda = \sqrt{r_m} \text{ dan } \theta = 1 - r_m$$

Kedua parameter ini (λ dan θ) dapat digunakan sebagai parameter terikat dalam bagian pengukuran dari model persamaan struktural.

4.3.2.1. Pengembangan Skala Gabungan

Untuk memulai pengembangan skala gabungan, langkah awal yang peneliti lakukan adalah mengembangkan *file* data baru di SPSS dari nilai gabungan konstruk yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk memperjelas langkah ini, berikut ilustrasi langkah yang peneliti lakukan untuk mengkalkulasi nilai gabungan pada konstruk “loyalitas”. Berdasarkan *output* Lisrel diketahui regresi nilai faktor dari “loyalitas” yaitu 0.25, 0.35 dan 0.07. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, peneliti dapat mengkalkulasi nilai gabungan dengan menggunakan persamaan $0.25*CL1 + 0.35*CL2 + 0.07*CL3$. Dari rangkaian prosedur tersebut maka diperoleh data gabungan dari konstruk “loyalitas”. Untuk memperoleh nilai gabungan konstruk lainnya, maka dilakukan prosedur serupa pada variabel terobservasi dan konstruk-konstruk lainnya. Penghitungan nilai gabungan dari tujuh konstruk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$\text{Nilai gabungan ASC} = 0.14*ASC1 + 0.50*ASC2 + 0.13*ASC3$$

$$\text{Nilai gabungan EMP} = 0.13*EMP1 + 0.66*EMP2 + 0.14*EMP3$$

$$\text{Nilai gabungan REL} = 0.39*REL1 + 0.31*REL2$$

$$\text{Nilai gabungan RES} = 0.18*RES1 + 0.24*RES2 + 0.33*RES3$$

$$\text{Nilai gabungan TAN} = 0.17*TAN1 + 0.24*TAN2$$

$$\text{Nilai gabungan CS} = 0.17*CS1 + 0.09*CS2 + 0.11*CS3$$

$$\text{Nilai gabungan CL} = 0.25*CL1 + 0.35*CL2 + 0.07*CL3$$

Berdasarkan pada koefisien muatan faktor, varian error, dan regresi faktor yang ada, peneliti menghitung koefisien reliabilitas skala gabungan yang dimaksimalisasi, muatan faktor (λ), dan varian error (θ). Koefisien muatan faktor dan varian error pada akhirnya digunakan sebagai estimasi parameter terikat dalam bagian pengukuran model persamaan struktural. Rincian hasil penghitungan tersebut disajikan pada tabel 4.8 di bawah ini.

Tabel 4.8: Pengembangan Variabel Gabungan (*Composite Variables*)

Nama Variabel	Variabel Terobservasi			Variabel Gabungan		
	Factor Loadings (λ_i)	Error Variances (θ_i)	Factor Score Regressions	Maximized Reliability (r_m)	Factor Loadings ($\sqrt{r_m}$)	Error Variances ($\theta=1-r_m$)
Assurance (ASC):				0.941	0.970	0.058
ASC 1	1.19	0.51	0.14			
ASC 2	1.10	0.13	0.50			
ASC 3	1.79	0.82	0.13			
Empathy (EMP):				0.949	0.974	0.050
EMP 1	1.32	0.53	0.13			
EMP	0.90	0.07	0.66			
EMP 3	1.38	0.50	0.14			
Reliability (REL):				0.813	0.901	0.186
REL 1	1.27	0.61	0.39			
REL 2	1.02	0.61	0.31			
Responsiveness (RES):				0.941	0.970	0.058
RES 1	1.74	0.59	0.18			
RES 2	1.15	0.29	0.24			
RES 3	1.12	0.20	0.33			

Tabel 4.8: Pengembangan Variabel Gabungan (*Composite Variables*)*(lanjutan)*

Nama Variabel	Variabel Terobservasi			Variabel Gabungan		
	Factor Loadings (λ_i)	Error Variances (θ_i)	Factor Score Regressions	Maximized Reliability (r_m)	Factor Loadings ($\sqrt{r_m}$)	Error Variances ($\theta=1-r_m$)
Tangibles (TAN):				0.889	0.942	0.110
TAN 1	1.70	1.12	0.17			
TAN 2	2.47	1.12	0.24			
Kepuasan (CS):				0.950	0.974	0.049
CS 1	2.02	0.60	0.17			
CS 2	2.40	1.36	0.09			
CS 3	3.85	1.81	0.11			
Loyalitas (CL):				0.967	0.983	0.032
CL 1	1.67	0.22	0.25			
CL 2	1.28	0.12	0.35			
CL 3	1.44	0.67	0.07			

4.3.2.2. Penilaian Kesesuaian Model Persamaan Struktural Awal

Setelah variabel gabungan dan estimasi parameter telah dihitung, maka dimungkinkan untuk dilakukan langkah selanjutnya yaitu menganalisis hubungan sebab akibat dari konstruk gabungan menggunakan model persamaan struktural. Pada langkah ini, model persamaan struktural awal yang digunakan adalah model penelitian yang dikembangkan pada Bab III gambar 3.1. Sebagai kriteria tambahan bagi kesesuaian, digunakan Indeks Validasi Silang yang Diharapkan / *Expected Cross Validation Index* (ECVI) karena penelitian ini menggunakan sampel tunggal. ECVI secara spesifik mengukur tingkatan dimana matrik kovarian dalam sampel yang dianalisis memenuhi matriks kovarian yang

diharapkan yang dihasilkan dari ukuran sampel yang serupa. Dalam sampel tunggal, ECVI merupakan alat untuk mengevaluasi kemungkinan bahwa model silang memvalidasi silang ukuran sampel serupa dari populasi yang sama (Browne & Cudeck, 1989). Model yang memiliki nilai ECVI lebih rendah dari nilai ECVI untuk model tersaturasi menunjukkan potensi replikasi terbesar.

Hasil *output* Lisrel untuk model persamaan struktural awal ditunjukkan pada lampiran I. Nilai-nilai statistik berada pada kisaran yang dapat diterima. Misalnya nilai χ^2 adalah 19.78, nilai GFI, AGFI dan CFI adalah 0.98, 0.90, 1.00 berada di atas level yang dapat diterima. Sementara koefisien ECVI adalah 0,17 dan lebih rendah dari koefisien ECVI untuk model yang tersaturasi yaitu 0,18. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang dihipotesiskan memiliki potensi replikasi. Nilai statistik kesesuaian model tersebut dapat dilihat pada tabel 4.12 kolom 2.

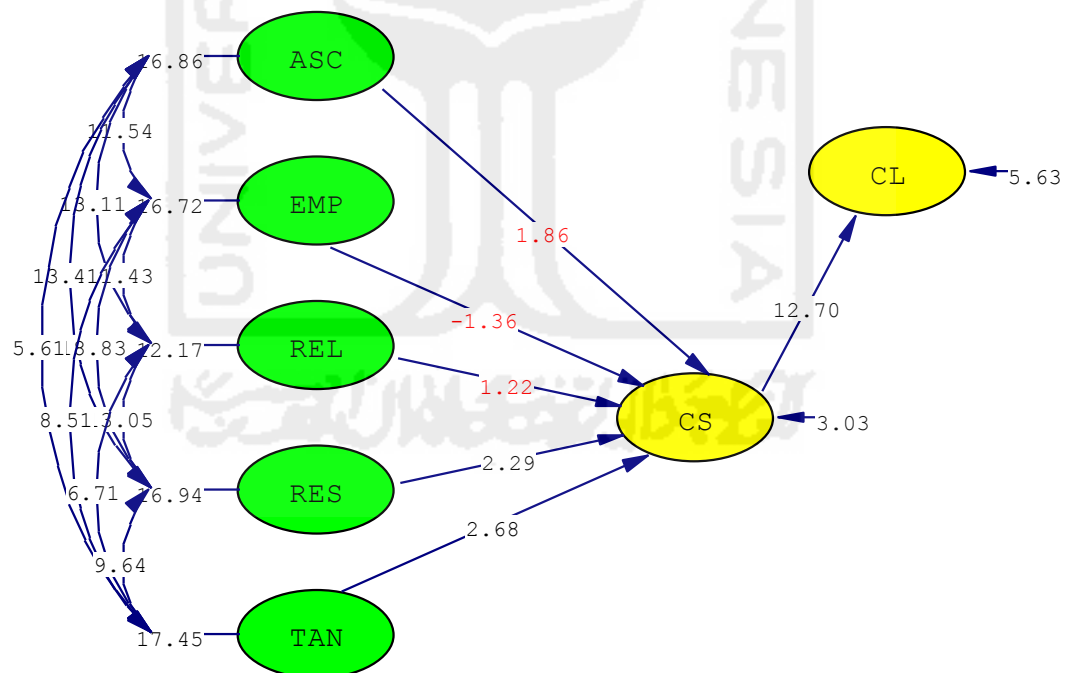
Selain hasil statistik di atas, hasil model struktural awal ini menunjukkan bahwa dari enam arahan yang dihipotesiskan dalam penelitian ini, tiga arahan diantaranya (ASC → CS, EMP → CS, dan REL → CS) bersifat tidak signifikan. Tabel 4.9 menunjukkan validitas dan level signifikansi dari masing-masing arahan yang dihipotesiskan.

Tabel 4.9: Validitas dan Signifikansi Hubungan Kausalitas Model Awal

Hubungan Dua Konstruk	Factor Loading (λ)		<i>t</i> -value	Significant Level	
	Beta (β)	Gamma (γ)			
ASC → CS	--	0.23	1.86	> 0.05	Tidak Signifikan
EMP → CS	--	- 0.31	- 1.36	> 0.1	Tidak Signifikan

Tabel 4.9: Validitas dan Signifikansi Hubungan Kausalitas Model Awal*(lanjutan)*

Hubungan Dua Konstruk	Factor Loading (λ)		t -value	Significant Level	
	Beta (β)	Gamma (γ)			
REL \rightarrow CS	--	0.47	1.22	> 0.2	Tidak Signifikan
RES \rightarrow CS	--	0.45	2.29	< 0.05	Signifikan
TAN \rightarrow CS	--	0.11	2.68	< 0.01	Signifikan
CS \rightarrow CL	0.83	--	12.70	< 0.001	Signifikan

Gambar 4.1: Model Struktur Awal (hanya hubungan konstruk dan nilai t)

4.3.2.3. Respesifikasi Model

Hasil *output* Lisrel memberikan *Modification Indices* (MI) atau indeks modifikasi untuk mengevaluasi sumber potensi kesalahan spesifikasi dari model struktural. Karena model persamaan struktural hanya menggunakan hubungan sebab-akibat pada konstruk tersembunyi, maka pertimbangan MI yang digunakan hanya yang berkaitan dengan matriks Beta dan Gamma dalam melakukan respesifikasi model. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, nilai indeks modifikasi (MI) yang lebih besar dari 3,84 menandakan bahwa χ^2 secara signifikan menurun ketika dilakukan perkiraan parameter yang berhubungan (Holmes-Smith, 2001).

Untuk melakukan respesifikasi model struktural, peneliti menggunakan MI dengan beberapa pertimbangan menurut pendapat Holmes-Smith (2001). Pertama, arahan tambahan harus sesuai dengan konsep teoritis atau bukti empiris, atau keduanya. Kedua, arahan tambahan tidak mengakibatkan terjadinya model dengan tingkat kesesuaian berlebih (*overfit*). Tabel di bawah menunjukkan indeks modifikasi untuk respesifikasi pertama. Tabel 4.10 menunjukkan rincian MI yang berkaitan dengan Gamma, sementara tabel 4.11 menunjukkan perubahan yang diharapkan.

Tabel 4.10: Modification Indices for GAMMA (1)

	ASC	EMP	REL	RES	TAN
CL	--	46.50	--	--	1.62
CS	--	--	--	--	--

Tabel 4.11: Expected Change for GAMMA (1)

	ASC	EMP	REL	RES	TAN
CL	--	1.15	--	--	- 0.07
CS	--	--	--	--	--

Berdasarkan MI yang direkomendasikan Lisrel pada tabel 4.10, hanya terdapat satu arahan tambahan yang memiliki nilai MI lebih besar dari 3,84 yaitu EMP → CL sebesar 46,50. Sementara arahan tambahan TAN → CL tidak dapat digunakan karena nilai MI lebih kecil dari 3,84 dan nilai yang diharapkan menjadi negatif. Arahan tambahan berdasarkan MI yakni EMP → CL, selain kriteria nilai MI yang memenuhi syarat, arah hubungan tersebut tidak bertentangan dengan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya. Dengan demikian, arahan tambahan EMP → CL dapat digunakan untuk respesifikasi model struktural.

Hasil *output* Lisrel untuk model persamaan struktural setelah penambahan *path* EMP → CL ditunjukkan pada lampiran J. Penggunaan *path* EMP → CL dalam model yang telah direspesifikasi mengakibatkan perubahan pada statistik kebaikan kesesuaian model khususnya terhadap χ^2 , χ^2 yang dinormalkan, RMSEA, GFI dan AGFI. Perubahan signifikan terjadi pada nilai χ^2 yang turun dari 19,78 menjadi 8,93 dan nilai χ^2 yang dinormalkan turun dari 3,95 menjadi 2,23 serta nilai RMSEA yang mengalami penurunan dari 0,037 menjadi 0,00. Meskipun relatif tidak terlalu signifikan, perubahan juga terjadi pada nilai GFI dan AGFI yang menjadi 0,99 dan 0,94. Hal ini menunjukkan bahwa model yang telah direspesifikasi memiliki kesesuaian yang lebih baik dibanding model sebelumnya. Perubahan statistik kesesuaian dari model

persamaan struktural awal dengan model persamaan struktural yang telah direspesifikasi dapat dilihat pada tabel 4.12 kolom 3.

Penambahan EMP → CL memiliki pengaruh terhadap model persamaan struktural yang diindikasikan dengan nilai t sebesar 2,29 pada level α sebesar 0.05. Penambahan arahan ini mempengaruhi beberapa parameter yang ada. Penambahan ini mengakibatkan kenaikan pada nilai t pada EMP → CS dari -1,36 menjadi -1,41. Selain itu, penambahan arahan tersebut menyebabkan penurunan yang cukup signifikan pada nilai t pada CS → CL dari 12,70 menjadi 6,47. Perubahan-perubahan nilai t akibat penambahan arahan tambahan EMP → CL dapat dilihat pada tabel 4.13 kolom 3. Penambahan arahan tambahan tersebut juga berdampak pada nilai R^2 konstruk CL yang meningkat dari 51% menjadi 53% setelah respesifikasi model persamaan struktural, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 4.14 kolom 3.

Setelah model direspesifikasi menggunakan rekomendasi pertama sebagaimana pada tabel 4.10 dan 4.11, *output* Lisrel masih memberikan rekomendasi MI yang kedua. Namun penambahan *path* dari rekomendasi MI tersebut menyebabkan *path* nilai t pada parameter lainnya menjadi tidak signifikan. Nilai korelasi multipel kuadrat juga mengalami penurunan. Model juga menunjukkan tingkat kesesuaian berlebih (*overfit*). Dengan demikian, peneliti menilai rekomendasi MI yang kedua tidak dapat digunakan untuk respesifikasi model. Sehingga *path* tambahan yang digunakan hanya EMP → CL pada respesifikasi pertama.

Tabel 4.12: Statistik *Goodness of Fit* Model Persamaan Struktural

(1) Goodness of Fit Indices	(2) Model Awal	(3) Respesifikasi I
The χ^2	19.78	8.93
The Normed χ^2	3.95	2.23
The RMSEA	0.037	0.00
The GFI	0.98	0.99
The AGFI	0.90	0.94
The CFI	1.00	1.00
The ECVI	0.17	0.17
The ECVI for Saturated Model	0.18	0.18

Tabel 4.13: Nilai *t* dari Alur Model Awal dan Akhir

(1) Hubungan Dua Konstruk	(2) Model Awal	(3) Respesifikasi ke-1
ASC → CS	1.86	1.86
EMP → CS	- 1.36	- 1.41
REL → CS	1.22	1.22
RES → CS	2.29	2.29
TAN → CS	2.68	2.68
CS → CL	12.70	6.47
Alur Tambahan:		
EMP → CL	--	2.29

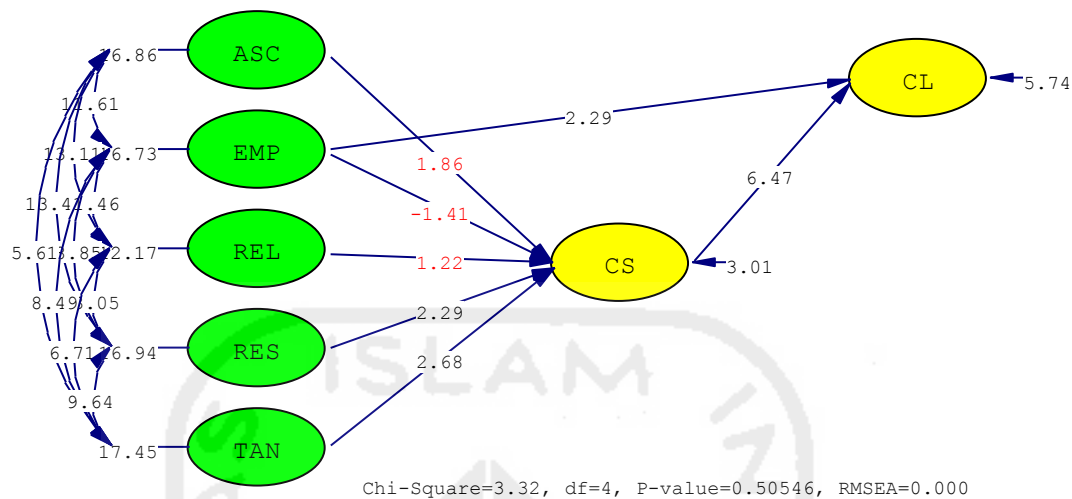
Tabel 4.14: Korelasi Multipel Kuadrat (R^2) Persamaan Struktural

(1)	(2)	(3)
Variabel Dependen	Model Awal	Respesifikasi ke-1
CL	0.51	0.53
CS	0.74	0.74

4.3.2.4. Kesimpulan

Dalam melakukan analisis model persamaan struktural, 19 variabel terobservasi dalam penelitian ini digabungkan menjadi 7 konstruk yang kemudian digunakan untuk membentuk model persamaan awal yang menggambarkan hubungan sebab-akibat antar konstruk. Model persamaan struktural awal merupakan model yang dikembangkan berdasarkan model penelitian ini. Setelah dilakukan respesifikasi, maka diperoleh model persamaan struktural akhir. Respesifikasi yang dilakukan untuk model persamaan struktural akhir ini adalah dengan menambahkan *path* dari konstruk “*empathy/empati*” menuju konstruk “loyalitas” (EMP → CL). Model persamaan struktural akhir dapat dilihat pada gambar 4.2 di bawah. Model persamaan struktural akhir mengindikasikan bahwa model telah memiliki kesesuaian dalam merepresentasikan data. Nilai statistik kesesuaian model persamaan struktural akhir lebih baik dibanding model persamaan struktural awal.

Gambar 4.2: Model Struktur Akhir (hanya hubungan konstruk dan nilai t)



4.3.3. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Setelah diperoleh model persamaan struktural akhir, maka selanjutnya memungkinkan peneliti untuk melakukan uji hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini. Tabel 4.15 merupakan ringkasan hasil uji hipotesis penelitian.

Tabel 4.15: Ringkasan Uji Hipotesis

Hipotesis	Efek Hipotesis	β atau γ (t -value / α level)	
H1: Jaminan (<i>assurance</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen	+	0.23 (1.86 / > 0.05)	Tidak Diterima
H2: Empati (<i>empathy</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen	-	- 0.32 (-1.41 / > 0.1)	Tidak Diterima
H3: Keandalan (<i>reliability</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen	+	0.48 (1.22 / > 0.2)	Tidak Diterima
H4: Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen	+	0.46 (2.29 / < 0.05)	Diterima

Tabel 4.15: Ringkasan Uji Hipotesis (lanjutan)

Hipotesis	Efek Hipotesis	β atau γ (<i>t</i> -value / α level)	
H5: Bukti nyata (<i>tangibles</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen	+	0.11 (2.68 / < 0.01)	Diterima
H6: Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen	+	0.69 (6.47 / < 0.001)	Diterima
Temuan Tambahan: Empati (<i>empathy</i>) berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen	+	0.26 (2.29 / < 0.05)	Diterima

H1: Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Dimensi jaminan (*assurance*) dalam penelitian ini dibentuk oleh tiga indikator yaitu kemampuan dalam menyediakan layanan sesuai janji, kemampuan memberikan layanan yang akurat, dan kemampuan memenuhi komitmen. Statistik hasil analisis terhadap dimensi jaminan yaitu nilai *t* sebesar 1,86 dengan koefisien γ sebesar 0,23 dan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (1,86) yang lebih rendah dari nilai t_{tabel} (1,96). Dengan demikian, hipotesis H₁, yang menyatakan bahwa dimensi jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, tidak dapat diterima.

Hasil analisis tersebut, dengan kata lain menyatakan bahwa dimensi jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Bank Mandiri di Yogyakarta. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mansori, Vaz dan Ismail (2014), Moisescu dan Gica (2013), dan Molaee, Ansari & Teimuori (2013). Hasil tersebut kemungkinan mengindikasikan bahwa nama besar dan reputasi Bank Mandiri dalam memberikan janji dan komitmen layanan

menjadikan konsumen merasa tidak terlalu mempermasalahkan akan jaminan layanan Bank Mandiri dalam memberikan kepuasan. Selain itu, sebagai salah satu bank Pemerintah, konsumen juga merasa lebih terjamin akan layanan yang diberikan Bank Mandiri.

H2: Empati (*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Dimensi empati (*empathy*) dalam penelitian ini dibentuk oleh tiga indikator yaitu pengalaman staf dalam menyelesaikan permasalahan nasabah, antusiasme dalam memahami kebutuhan nasabah, dan kecenderungan staf untuk mengutamakan nasabah. Dari hasil analisis, untuk dimensi empati, diperoleh nilai t sebesar -1,41 dengan koefisien γ sebesar -0,32 dan tingkat signifikansi 0,1. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa nilai t_{hitung} (-1,41) yang lebih rendah dari nilai t_{tabel} (-1,96). Dengan demikian, hipotesis H₂, yang menyatakan bahwa dimensi empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, tidak dapat diterima. Nilai t negatif menandakan bahwa pengaruh empati terhadap kepuasan bersifat negatif. Nilai t negatif semakin memperkuat tidak diterimanya hipotesis karena sifat pengaruh tersebut bertentangan dengan bukti empiris.

Temuan tambahan diperoleh dari respesifikasi model persamaan struktural dengan menambahkan *path* dari konstruk “empati” menuju konstruk “loyalitas”. Dari penambahan *path* ini diperoleh nilai t sebesar 2,29 dengan koefisien γ sebesar 0,26 dan tingkat signifikansi 0,05. Nilai t_{hitung} (2,29) yang lebih tinggi dari nilai t_{tabel} (1,96) menunjukkan bahwa “empati” memiliki pengaruh positif langsung signifikan terhadap “loyalitas”.

Dengan kata lain, hasil analisis tersebut menyatakan bahwa dimensi empati tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Bank Mandiri di Yogyakarta. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Alrousan dan Abuamoud (2013), Moisescu dan Gica (2013), Molaee, Ansari dan Teimuori (2013) dan Singh & Thakur (2012). Dapat dinyatakan bahwa dimensi empati dari kualitas layanan Bank Mandiri tidak menjadikan konsumen puas atau tidak puas disebabkan karena adanya pengaruh langsung dari empati terhadap loyalitas konsumen Bank Mandiri Yogyakarta yang bersifat positif. Dengan kata lain, semakin tinggi empati dari kualitas layanan Bank Mandiri maka loyalitas konsumen Bank Mandiri akan semakin meningkat.

H3: Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Dimensi keandalan (*reliability*) dalam penelitian ini dipengaruhi oleh dua indikator yaitu perasaan aman nasabah saat bertransaksi dengan Bank Mandiri dan kemampuan Bank Mandiri dalam meningkatkan keyakinan dan kepercayaan nasabah. Dari hasil analisis diperoleh nilai t sebesar 1,22 dengan koefisien γ sebesar 0,48 dan level signifikansi sebesar 0,2. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa nilai t_{hitung} (1,22) yang lebih rendah dari nilai t_{tabel} (1,96). Dengan demikian, hipotesis H₃, yang menyatakan bahwa dimensi keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, tidak dapat diterima.

Dengan kata lain, hasil analisis tersebut menyatakan bahwa dimensi keandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Bank Mandiri di Yogyakarta. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Mansori, Vaz dan

Ismail (2014). Kemungkinan hasil tersebut diperoleh karena nama dan reputasi Bank Mandiri sebagai salah satu bank Pemerintah, konsumen merasa sangat yakin dan percaya akan keandalan kualitas layanan Bank Mandiri dalam mendapatkan, menjaga dan meningkatkan keyakinan dan kepercayaan konsumen.

H4: Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini dibentuk oleh tiga indikator yaitu kemampuan staf dalam memberikan layanan personal dengan tepat, kemampuan staf dalam memahami kebutuhan nasabah, dan seberapa besar bantuan staf terhadap nasabah. Dari hasil analisis diperoleh nilai t sebesar 2,29 dengan koefisien γ sebesar 0,46 dan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa nilai t_{hitung} (2,29) yang lebih tinggi dari nilai t_{tabel} (1,96). Dengan demikian, hipotesis H₄, yang menyatakan bahwa dimensi daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dapat diterima.

Dengan kata lain, hasil analisis tersebut menyatakan bahwa dimensi daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Bank Mandiri di Yogyakarta dengan arah yang bersifat positif. Semakin tinggi daya tanggap dari kualitas layanan Bank Mandiri maka kepuasan konsumen pun akan semakin meningkat. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Mansori, Vaz & Ismail (2014), Alrousan & Abuamoud (2013), Misbach, Surachman, Hadiwidjojo & Armanu (2013), Lau et al. (2013), Molaei, Ansari & Teimuori (2013), Hafeez

& Muhammad (2012), Singh & Thakur (2012), dan Siddiqi (2011). Kondisi tersebut kemungkinan disebabkan konsumen sangat sensitif dengan waktu dan kecepatan respon akan layanan yang mampu menyelesaikan masalah konsumen dengan tepat. Konsumen tidak hanya membutuhkan cepat, namun juga menginginkan tepat. Sehingga konsumen merasakan ketidakpuasan jika mendapat layanan Bank Mandiri yang lambat atau tertunda serta tidak tepat menyelesaikan masalah konsumen tersebut.

H5: Bukti nyata (*tangibles*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Dimensi bukti nyata (*tangibles*) dalam penelitian ini dibentuk oleh dua indikator yaitu peralatan yang memadai dan mudah dilihat serta fasilitas dan desain Bank Mandiri yang memberikan kenyamanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai t sebesar 2,68 dengan koefisien γ sebesar 0,11 dan tingkat signifikansi sebesar 0,01. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa nilai t_{hitung} (2,68) yang lebih tinggi dari nilai t_{tabel} (1,96). Dengan demikian, hipotesis H₅, yang menyatakan bahwa dimensi bukti nyata berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dapat diterima.

Hasil analisis tersebut menyatakan bahwa dimensi bukti nyata memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Bank Mandiri di Yogyakarta dengan arah yang bersifat positif. Dengan kata lain semakin tinggi kualitas layanan Bank Mandiri dalam hal bukti nyata maka akan kepuasan konsumen akan semakin meningkat. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Mansori, Vaz & Ismail (2014), Misbach, Surachman, Hadiwidjojo & Armanu (2013), Alrousan &

Abuamoud (2013), Lau et al. (2013), Molaee, Ansari & Teimuori (2013), Hafeez & Muhammad (2012), Singh & Thakur (2012), Zafar et al. (2012), dan Siddiqi (2011). Ketersediaan, kelengkapan, kemudahan, dan tata letak fasilitas-fasilitas Bank Mandiri kemungkinan merupakan indikator-indikator yang paling mudah dirasakan, dilihat dan dinilai konsumen. Fasilitas yang tersedia dengan lengkap dalam memenuhi kebutuhan konsumen, tata letak yang mudah dilihat dan dijangkau sehingga tidak menyulitkan konsumen, serta ketersediaan staf yang melayani konsumen sehingga layanan berjalan lancar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen Bank Mandiri.

H6: Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen

Kepuasan konsumen (*satisfaction*) dalam penelitian ini dibentuk oleh tiga indikator yaitu kepuasan yang bersifat transaksional, kepuasan secara keseluruhan dan dampak kesan baik dan positif dari kepuasan secara keseluruhan. Dari hasil analisis diperoleh nilai t sebesar 6,47 dengan koefisien β sebesar 0,69 dan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa nilai t_{hitung} (6,47) yang lebih tinggi dari nilai t_{tabel} (1,96). Dengan demikian, hipotesis H₆, yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, dapat diterima.

Hasil analisis tersebut menyatakan bahwa kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen Bank Mandiri di Yogyakarta dengan arah yang bersifat positif. Sehingga semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan, maka loyalitas akan semakin meningkat. Hasil tersebut sesuai dengan

hasil penelitian khususnya dalam industri perbankan oleh Dewi (2014), Anggraeni (2014), Djajanto, Nimran, Kumadji & Kertahadi (2014), Molaee, Ansari & Teimuori (2013), Lau et al. (2013), Misbach, Surachman, Hadiwidjojo & Armanu (2013), Rahman (2013), Nayebzadeh, Jalaly & Shamsi (2013), Hafeez & Muhammad (2012), Zafar et al. (2012), Siddiqi (2011), dan Toelle (2006). Adanya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas disebabkan karena kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dapat berpengaruh terhadap perilaku pasca-pembelian atau pasca-transaksi, sebagaimana dijelaskan secara teoritis. Sementara perilaku pasca-transaksi mencakup pemberian rekomendasi dan pembelian kembali dimana keduanya merupakan bentuk dari loyalitas.

