

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro, Depok, Sleman Yogyakarta. Waktu pelaksanaan penelitian bulan Juni 2015.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini, populasinya adalah nasabah simpanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro yang memenuhi kriteria sejumlah 1500 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Sampel merupakan bagian populasi, sehingga sampel diharapkan memiliki ciri-ciri yang dimiliki

oleh populasinya (Azwar, 2007). Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Adapun sampel penelitian ini adalah nasabah simpanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.

3.2.3 Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *convenience sampling*, artinya pengambilan sampel yang dilakukan karena penulis tidak memiliki pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tadi ada disitu atau kebetulan penulis mengenal orang tersebut (Sugiyono, 2010). Dalam metode pengambilan sampel ini, peneliti memilih anggota-anggota populasi yang memenuhi kriteria tertentu (Cooper dan Schindler, 2006). Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah: (1) Nasabah yang minimal dalam 1 bulan melakukan transaksi dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro, (2) Minimal telah menjadi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro selama 2 tahun, sehingga sampel telah memahami kondisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.

Ukuran atau jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan mengacu pada anjuran Hair *et al.* (1995 dalam

Ghozali dan Fuad, 2005), yaitu: "*jumlah sampel minimum adalah $5 \times$ jumlah variabe manifest*". Variabel manifest dalam penelitian ini adalah item pernyataan dalam kuesioner, yang totalnya berjumlah 22 pernyataan. Dengan demikian jumlah sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak $5 \times 22 = 110$ orang.

3.2.4. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, dalam hal ini adalah responden yang mempunyai simpanan dana di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.

3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian ini adalah sebagai berikut.

3.3.1 Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah dalam penelitian dioperasionalkan sebagai derajat atau tingkat seorang nasabah menunjukkan sikap positif produk dan layanan dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro, mempunyai komitmen pada layanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro, dan berniat untuk terus menggunakan layanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro pada masa yang akan datang.

Pengukuran Loyalitas nasabah dalam penelitian memodifikasi dari kuesioner yang sebelumnya pernah digunakan oleh Junaid *et al* (2013), yang terdiri atas item-item pernyataan berikut:

1. Saya akan terus menjadi nasabah dan menggunakan layanan perbankan dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.
2. Saya tidak berkeberatan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro
3. Meskipun ada penawaran yang menarik dari bank lain, yang lebih murah dan lebih tinggi bunga tabungannya, saya tetap akan menjadi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.
4. Saya akan tetap memprioritaskan jasa dan layanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.

Skala pengukuran yang digunakan untuk memberi skor jawaban untuk kuesioner pelanggan ini adalah skala Likert 5 poin, yaitu: Sangat Setuju (SS) skor 5, Setuju (ST) skor 4, Cukup Setuju (CS) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Skor variabel dihitung dengan metode *summated rating scale*, yaitu penjumlahan dari skor seluruh item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner (Azwar, 2007).

3.3.2 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah atau kepuasan pelanggan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan dan kinerja PT Bank Rakyat Indonesia Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro. Pengukuran terhadap Kepuasan pelanggan mengadopsi dari kuesioner yang telah digunakan oleh Junaid *et al* (2013) sebelumnya, yang terdiri atas pernyataan-pertanyaan berikut:

1. Selama menjadi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro, saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh karyawannya.
2. Selama menjadi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro, saya merasa puas terhadap pengalaman dan ketrampilan karyawan dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan nasabah.
3. Saya merasa puas terhadap kinerja jaringan pendukung transaksi yang dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.
4. Saya merasa puas terhadap biaya administrasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro yang tergolong murah bagi nasabah.

Skala pengukuran yang digunakan untuk memberi skor jawaban untuk kuesioner pelanggan ini adalah skala Likert 5 poin, yaitu: Sangat

Setuju (SS) skor 5, Setuju (ST) skor 4, Cukup Setuju (CS) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Skor variabel dihitung dengan metode *summated rating scale*, yaitu penjumlahan dari skor seluruh item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner (Azwar, 2007).

3.3.3 Citra Perusahaan

Dalam penelitian ini citra perusahaan dikonsepsikan sebagai kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Pengukuran terhadap Citra perusahaan mengadopsi dari kuesioner yang telah digunakan oleh Junaid *et al* (2013) sebelumnya, yang terdiri atas pernyataan-pertanyaan berikut:

1. Saya memiliki kepercayaan yang tinggi kepada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro sebagai bank yang baik.
2. Saya memiliki kepercayaan yang tinggi pada kualitas sistem layanan yang digunakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.
3. Saya percaya bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro tidak akan menipu saya.
4. Saya percaya bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro dapat memberikan layanan yang baik kepada pelanggannya.

5. Saya percaya bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro merupakan bank yang handal.

Skala pengukuran yang digunakan untuk memberi skor jawaban untuk kuesioner Kepercayaan pelanggan ini adalah skala Likert 5 poin, yaitu: Sangat Setuju (SS) skor 5, Setuju (ST) skor 4, Cukup Setuju (CS) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Skor variabel dihitung dengan metode *summated rating scale*, yaitu penjumlahan dari skor seluruh item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner (Azwar, 2007).

3.3.4 Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah atau kepercayaan pelanggan dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai keyakinan nasabah bahwa antara nasabah dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro dapat terjadi hubungan yang timbal balik dan saling menguntungkan. Pengukuran terhadap Kepercayaan nasabah mengadopsi dari kuesioner yang telah digunakan oleh Junaid *et al* (2013) sebelumnya, yang terdiri atas pernyataan-pertanyaan berikut:

1. Saya memiliki kepercayaan yang tinggi kepada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro sebagai bank yang baik.

2. Saya memiliki kepercayaan yang tinggi pada sistem pengenaan bunga yang ditetapkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.
3. Saya percaya bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro bertindak jujur.
4. Saya percaya bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro dapat memberikan layanan yang baik kepada nasabahnya.
5. Saya percaya bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro merupakan perusahaan perbankan yang handal.

Skala pengukuran yang digunakan untuk memberi skor jawaban untuk kuesioner pelanggan ini adalah skala Likert 5 poin, yaitu: Sangat Setuju (SS) skor 5, Setuju (ST) skor 4, Cukup Setuju (CS) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Skor variabel dihitung dengan metode *summated rating scale*, yaitu penjumlahan dari skor seluruh item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner (Azwar, 2007).

3.3.5 Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai persepsi pelanggan terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan produk dan program serta layanan yang menyertainya. Pengukuran

Kualitas layanan dalam penelitian memodifikasi dari kuesioner yang sebelumnya pernah digunakan oleh Junaid *et al* (2013), yang terdiri atas item-item pernyataan berikut:

1. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro dapat memberikan layanan yang memberikan nilai tambah kepada nasabah.
2. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro mampu memberikan rasa aman terhadap penempatan dana saya.
3. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro mampu memberikan respon dalam pelayanan yang baik akan kebutuhan perbankan yang saya inginkan.
4. Saya merasa karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro memiliki empati yang tinggi dan sangat membantu nasabah.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diambil atau diperoleh dari sumber pertama (Azwar, 2007). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah responden atau sampel penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara survei.

Alat pengumpulan atau pengambilan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner bentuk tertutup, di mana dalam kuesioner telah ditetapkan atau diberikan sekumpulan alternatif jawaban yang harus dipilih responden.

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum digunakan untuk mengukur variabel penelitian atau mengumpulkan data, kuesioner harus dipastikan secara statistik bahwa kuesioner tersebut layak digunakan. Layak tidaknya kuesioner digunakan sebagai alat ukur yang diketahui melalui uji validitas dan reliabilitasnya.

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkap atau mengukur sesuatu yang akan diukur (Ghozali, 2007).

Pengujian validitas menggunakan metode *confirmatory factor analysis* (CFA), hal ini karena metode CFA memberikan hasil yang lebih baik atau lebih akurat dibanding metode yang lain (Hair *et al.*, 2006). Penentuan valid tidaknya suatu item pernyataan dilakukan dengan membandingkan nilai *product momentnya* dengan korelasi *product*

moment tabel (r_{tabel}). Pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas (N-2) atau $30-2=28$, besarnya $r_{\text{tabel}}=0.361$.

2. Uji realibilitas

Uji reliabilitas terhadap kuesioner bertujuan untuk menguji stabilitas atau konsistensi kuesioner. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*. Hal ini disebabkan untuk metode ini memberikan hasil yang lebih stabil dibanding metode lain (Hair *et al.*, 2006). Nilai batas (*cut off*) untuk menentukan reliabel tidaknya kuesioner dalam penelitian ini menggunakan nilai moderat yaitu sebesar 0.60 (Hair *et al.*, 2006).

3.5.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner

3.5.1.1. Kuesioner Kualitas Layanan

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner kualitas layanan disajikan dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1.
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Kuesioner Kualitas Layanan

Item Pernyataan	<i>r Product Moment</i>	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0.628	0.261	Valid
X1.2	0.710	0.261	Valid
X1.3	0.918	0.261	Valid
X1.4	0.723	0.261	Valid

Alpha-Cronbach = 0.860

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 2).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 3.1. tampak bahwa, masing-masing item pernyataan dalam kuesioner kualitas layanan mempunyai *product moment* lebih besar dari 0.261; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan dalam kuesioner tersebut valid.

3.5.1.2. Kuesioner Citra Perusahaan

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner citra perusahaan disajikan dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2.
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Kuesioner Citra Perusahaan

Item Pernyataan	<i>r Product Moment</i>	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0.595	0.261	Valid
X2.2	0.644	0.261	Valid
X2.3	0.566	0.261	Valid
X2.4	0.660	0.261	Valid
X2.5	0.519	0.261	Valid

Alpha-Cronbach = 0.703

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 2).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 3.2. tampak bahwa, masing-masing item pernyataan dalam kuesioner citra perusahaan mempunyai *product moment* lebih besar dari 0.261; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan dalam kuesioner tersebut valid.

3.5.1.3. Kuesioner Kepercayaan Nasabah

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner kepercayaan nasabah disajikan dalam Tabel 3.3.

Tabel 3.3.
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Kuesioner Kepercayaan Nasabah

Item Pernyataan	<i>r Product Moment</i>	r_{tabel}	Keterangan
X3.1	0.755	0.261	Valid
X3.2	0.668	0.261	Valid
X3.3	0.885	0.261	Valid
X3.4	0.633	0.261	Valid
X3.5	0.650	0.261	Valid

Alpha-Cronbach = 0.898

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 2).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 3.3. tampak bahwa, masing-masing item pernyataan dalam kuesioner kepercayaan nasabah mempunyai *product moment* lebih besar dari 0.261; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan dalam kuesioner tersebut valid.

3.5.1.4. Kuesioner Kepuasan nasabah

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner kepuasan nasabah disajikan dalam Tabel 3.4.

Tabel 3.4.
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Kuesioner Kepuasan nasabah

Item Pernyataan	<i>r Product Moment</i>	r_{tabel}	Keterangan
X4.1	0.676	0.261	Valid
X4.2	0.745	0.261	Valid
X4.3	0.733	0.261	Valid
X4.4	0.831	0.261	Valid

Alpha-Cronbach = 0.741

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 2).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 3.4. tampak bahwa, masing-masing item pernyataan dalam kuesioner kepuasan nasabah mempunyai *product moment* lebih besar dari 0.261; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan dalam kuesioner tersebut valid.

3.5.1.5. Kuesioner Loyalitas Nasabah

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner loyalitas nasabah disajikan dalam Tabel 3.5.

Tabel 3.5.
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Kuesioner Loyalitas Nasabah

Item Pernyataan	<i>r Product Moment</i>	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0.712	0.261	Valid
Y.2	0.556	0.261	Valid
Y.3	0.902	0.261	Valid
Y.4	0.916	0.261	Valid

Alpha-Cronbach = 0.771

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 2).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 3.5. tampak bahwa, masing-masing item pernyataan dalam kuesioner loyalitas nasabah mempunyai *product moment* lebih besar dari 0.261; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan dalam kuesioner tersebut valid.

3.5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Hasil uji reliabilitas terhadap masing-masing kuesioner penelitian ini disajikan dalam Tabel 3.6.

Tabel 3.6.
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Kuesioner	Alpha-Cronbach
Kualitas layanan	0.860
Cira Perusahaan	0.703
Kepercayaan nasabah	0.898
Kepuasan nasabah	0.741
Loyalitas nasabah	0.771

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 2).

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 3.6. tampak bahwa masing-masing kuesioner memiliki nilai Alpha-Cronbach lebih besar dari 0.60, sehingga disimpulkan bahwa masing-masing kuesioner tersebut reliabel.

3.6 Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini, dianalisis secara deskriptif dan inferensial.

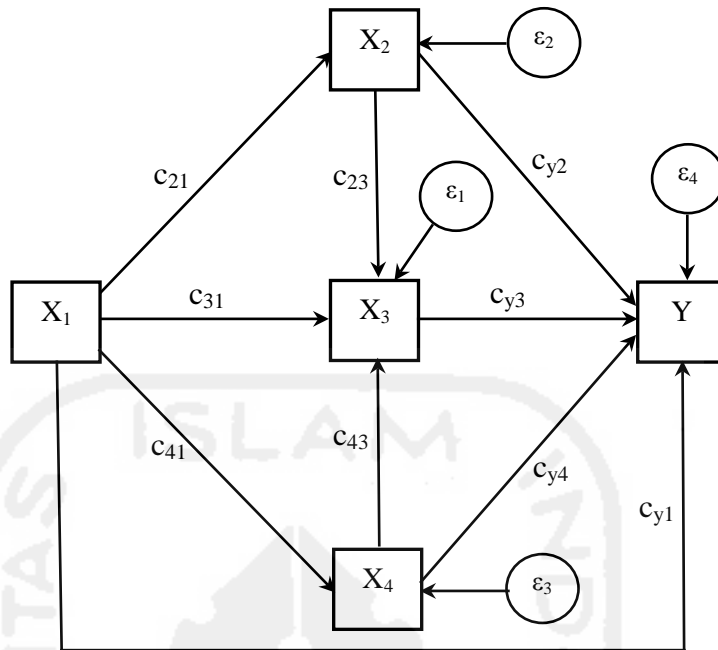
3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis data yang bertujuan untuk mengetahui nilai variabel secara mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2010). Variabel tersebut dapat berupa variabel karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, atau variabel penelitian. Analisis data kualitatif dilakukan dengan menggunakan tabel frekuensi, statistik deskriptif seperti nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai rata-rata dari suatu variabel.

3.6.2 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dalam penelitian ini, analisis data kuantitatif merupakan analisis data yang menggunakan metode statistik inferensial, yang hasilnya digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Analisis data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur ini merupakan salah satu bentuk dari SEM.

Diagram jalur yang digunakan dalam penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1. Diagram Jalur

Keterangan:

- X_1 = Kualitas layanan
- X_2 = Citra perusahaan
- X_3 = Kepuasan nasabah
- X_4 = Kepercayaan nasabah
- Y = Loyalitas nasabah
- c = Koefisien jalur
- ε = *Structural error*

Model matematis dari diagram jalur pada Gambar 2 dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = c_{y1}X_1 + c_{y2}X_2 + c_{y3}X_3 + c_{y4}X_4 + \varepsilon_4 \dots \dots \dots (1)$$

$$X_2 = c_{21}X_1 + c_{23}X_3 + \varepsilon_2 \dots \dots \dots (2)$$

$$X_3 = c_{31}X_1 + \varepsilon_1 \dots \dots \dots (3)$$

$$X_4 = c_{41}X_1 + c_{43}X_3 + \varepsilon_3 \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan: α = Konstanta; c = Koefisien jalur (*path coefficient*).

Sebelum digunakan untuk menguji hipotesis, hasil analisis jalur tersebut harus diuji kecocokan model (*goodness of fit*). Adapun uji kecocokan model tersebut meliputi parameter-parameter sebagaimana disajikan dalam Tabel 3.7.

Tabel 3.7.
Hasil Uji Kecocokan Model

Goodness of Fit Index	Cut-off Value
Chi-square (χ^2)	Diharapkan kecil
CFI	> 0.97
RMSEA	< 0.08
GFI	> 0.90
TLI	> 0.97
CMIN/DF	< 2.00

Sumber: Hair et al. (2006).

Hasil analisis jalur adalah koefisien-koefisien jalur yang terdapat dalam diagram jalur di atas. Selanjutnya koefisien jalur digunakan untuk menguji hipotesis. Koefisien jalur yang signifikan menunjukkan pengaruh variabel yang digambarkan oleh jalur tersebut signifikan.