



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Klikdokter.com merupakan situs atau *website* kesehatan yang berada di bawah naungan PT Karsa Lintas Buwana, dan merupakan portal yang mempromosikan Kesehatan, Informasi & Edukasi kesehatan berbasis bahasa Indonesia yang ditujukan bagi komunitas medis maupun masyarakat Indonesia pada umumnya. Klikdokter.com didirikan pada tahun 2008 dan bekerja sama dengan Ikatan Alumni Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia dan Ikatan Alumni Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia dengan tujuan memberikan kontribusi positif bagi bidang kesehatan Indonesia. Klikdokter.com juga bermitra dengan Konsil Kedokteran Indonesia sebagai badan negara yang mengatur registrasi dokter dan dokter gigi, dalam rangka menjadikan situs web ini sebagai fasilitas pencarian dokter dan dokter gigi dari seluruh Indonesia. Dalam pelaksanaannya, Klikdokter.com dijalankan oleh sebuah redaksi yang terdiri dari dokter-dokter umum dan spesialis yang didukung oleh tim editor, desain serta informasi teknologi yang memadai. Klikdokter sendiri memiliki beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh para pengunjungnya (klikdokter.com,2016). Fasilitas-fasilitas tersebut akan dijelaskan dibawah ini:

### 3.1.1 Direktori Lengkap



Sumber : [Klikdokter.com](http://Klikdokter.com)

**Gambar 3.1: Tampilan Direktori Lengkap**

Direktori Lengkap merupakan salah satu fitur yang dimiliki oleh situs kesehatan [Klikdokter.com](http://Klikdokter.com). Direktori lengkap ini mencakup pencarian dokter, pencarian obat, pencarian rumah sakit dan pencarian apotek. Para pengunjung *website* ini dapat menggunakan fitur pencarian tersebut dengan menuliskan kata kunci sesuai dengan kebutuhan para pengunjung. Setelah pengunjung menuliskan kata kunci maka [klikdokter.com](http://klikdokter.com) akan menampilkan pencarian sesuai dengan kata kunci tersebut.

### 3.1.2 Tanya Dokter



Sumber: Klikdokter.com

**Gambar 3.2: Tampilan Tanya Dokter**

Tanya Dokter merupakan fasilitas yang dimiliki oleh *website* Klikdokter.com yang memberikan kesempatan pada para pengunjung untuk memberikan pertanyaan pada dokter-dokter yang terdapat pada *website* Klikdokter.com. Para pengunjung dapat memberikan pertanyaan seputar kesehatan sesuai dengan keinginan para pengunjung yang nantinya akan dijawab oleh para dokter.

### 3.1.3 Live Chat

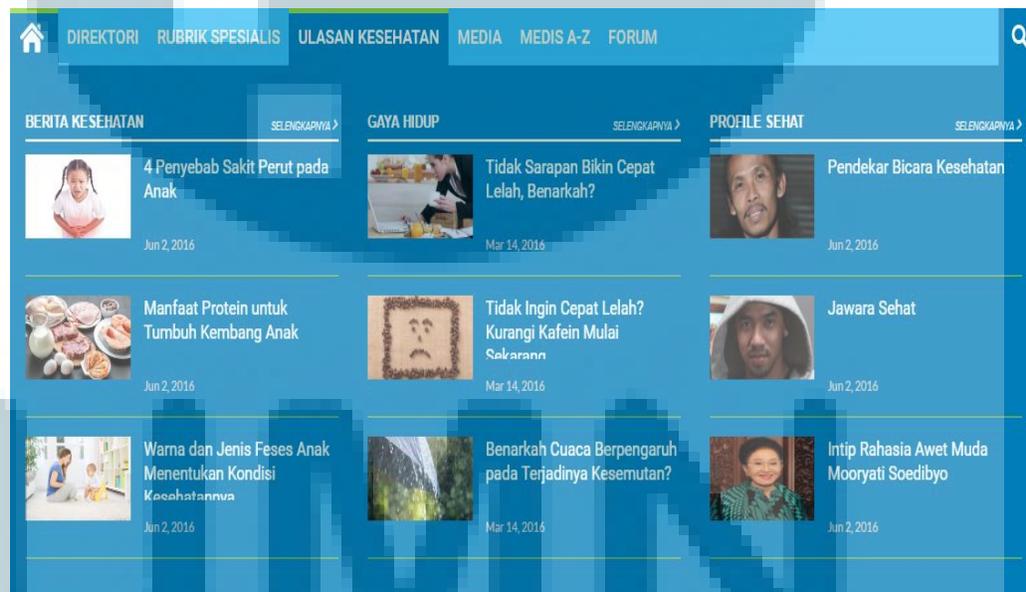


Sumber: Klikdokter.com

**Gambar 3.3: Tampilan Live Chat**

Live Chat merupakan fitur yang dimiliki oleh klikdokter.com dan memiliki kemiripan dengan Tanya Dokter. Setiap pengunjung dapat memberikan pertanyaan seputar informasi kesehatan terhadap para dokter sesuai dengan keinginan para pengunjung. Namun para pengunjung tidak dapat menggunakan fitur ini setiap saat. Klikdokter.com akan memberikan informasi mengenai kapan para pengunjung dapat melakukan live chat dengan dokter yang terdapat pada klikdokter.com. Pengunjung juga hanya dapat memberikan pertanyaan sesuai dengan topik yang terdapat pada live chat tersebut.

### 3.1.4 Ulasan Kesehatan



Sumber: klikdokter.com

**Gambar 3.4: Tampilan Ulasan Kesehatan**

Pada fitur ini terdapat berbagai macam informasi mengenai gaya hidup sehat, berbagai macam penyakit, cara mencegah serta cara menanggulangi suatu penyakit.

### 3.1.5 Informasi P3K



Sumber : Klikdokter.com

**Gambar 3.5: Tampilan Informasi P3K**

Informasi P3K merupakan fitur yang membantu para pengunjung dalam kehidupan sehari-hari seperti makanan yang baik untuk dikonsumsi, efek negatif dari suatu makanan serta informasi efek samping dari suatu obat.

### 3.1.6 Kalkulator Kalori



**Kalkulator Kalori**  
Hitung jumlah kalori yang Anda butuhkan

Masukan data Anda di bawah ini untuk mengetahui jumlah kalori ideal yang anda perlukan dalam aktivitas sehari-hari

Nama

Usia  tahun

Jenis Kelamin

Tinggi Badan  cm

Berat Badan  kg

Aktivitas

[CEK SEKARANG](#)

Sumber: [Klikdokter.com](http://Klikdokter.com)

**Gambar 3.6: Tampilan Kalkulator kalori**

Fitur pada kalkulator kalori merupakan fitur yang membantu para pengunjung untuk mengetahui kebutuhan kalori yang dibutuhkan tubuh dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Untuk mengetahui jumlah kalori yang dibutuhkan pengunjung dapat terlebih dahulu mengisi data diri berupa nama, usia, jenis kelamin, tinggi badan, berat badan serta aktifitas yang pengunjung jalankan. Setelah semua informasi yang dibutuhkan selesai diisi oleh pengunjung, pengunjung dapat langsung mengecek jumlah kalori yang dibutuhkan oleh tubuh.

### 3.1.7 Kalender Kehamilan



Sumber: [Klikdokter.com](http://Klikdokter.com)

**Gambar 3.7 : Tampilan Kalender Kehamilan**

Klikdokter juga memberikan fitur kalender kehamilan untuk para ibu hamil ataupun yang sedang merencanakan kehamilan untuk mengetahui segala informasi tentang kebidanan dan kandungan yang disampaikan dari minggu ke minggu dari awal minggu pertama sampai saat menjalani persalinan.

UMMN

### 3.1.8 E-Newsletter



Sumber: Klikdokter.com

**Gambar 3.8 : Tampilan E-Newsletter**

Klikdokter.com juga mengirimkan *newsletter* kepada para pengunjung yang mendaftarkan emailnya. Klikdokter.com akan mengirimkan informasi-informasi terkini terhadap para pengunjung sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh klikdokter.com

### 3.2 Prosedur Penelitian:

Prosedur penelitian terdiri dari beberapa tahap, yaitu

1. Mengumpulkan berbagai macam literature yang berhubungan dan mendukung penelitian ini, serta membuat model dan kerangka penelitian.
2. Membuat draft kuisisioner dengan melakukan *wording* kuisisioner. Hal tersebut bertujuan untuk menguji apakah kuisisioner tersebut dapat mudah dipahami oleh para responden sesuai dengan tujuan penelitian.
3. Melakukan pretest dengan menyebarkan kuisisioner terhadap 30 responden terlebih dahulu sebelum menyebar kuisisioner dalam jumlah yang lebih besar

4. Hasil data pretest 30 responden dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22. Jika semua hasil memenuhi syarat, kuesioner tersebut dapat dilanjutkan untuk disebarluaskan dalam jumlah yang sudah ditentukan  $n \times 5$  observasi sampai dengan  $n \times 10$  observasi (Hair et al, 2010), dalam penelitian ini penulis menggunakan  $n \times 5$  observasi
5. Kuesioner kemudian disebarluaskan kepada responden dalam jumlah yang besar, sesuai dengan jumlah indikator penelitian. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan teori Hair et al (2010), bahwa penentuan banyaknya sampel sesuai dengan banyaknya jumlah item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner tersebut, dimana dengan mengasumsikan  $n \times 5$  observasi.
6. 6. Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dengan perangkat lunak LISREL 8.8.

### **3.3 Desain Penelitian**

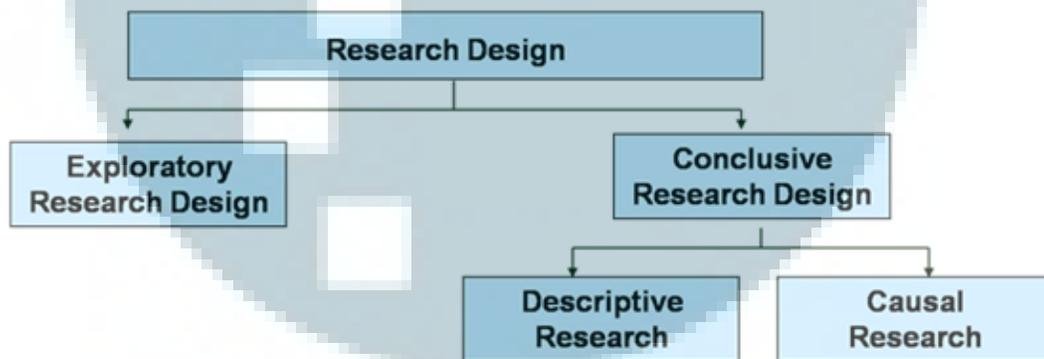
#### **3.3.1 Research Data**

Menurut Maholtra (2010) terdapat dua jenis data yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang bersumber langsung dari peneliti yang dikumpulkan dan digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ada.
2. Data sekunder merupakan data yang sudah ada yang dikumpulkan dan digunakan oleh peneliti untuk mengatasi permasalahan yang ada seperti : buku, internet, jurnal dll.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kedua jenis data tersebut. Untuk data primer peneliti melakukan survey dengan memberikan kuisisioner kepada para responden yang termasuk dalam target populasi. Peneliti juga menggunakan data sekunder untuk memperkuat penelitian ini dengan menggunakan data yang bersumber dari berbagai macam jurnal, buku, internet untuk mendukung latar belakang dari penelitian ini serta fenomena yang terdapat pada penelitian ini.

### 3.3.2 Jenis Penelitian



Sumber: Maholtra (2010)

**Gambar 3.9 : *Research Design***

Menurut Maholtra (2010) terdapat dua jenis penelitian yaitu exploratory research design dan conclusive research design. Penjelasan kedua jenis penelitian tersebut akan dijelaskan dibawah ini:

### 1. *Exploratory research design*

Exploratory research design merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan penemuan mengenai gagasan atau insight yang akan memberikan pemahaman mengenai masalah yang ada.

### 2. *Conclusive research design.*

*Conclusive research design* merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk menentukan, mengevaluasi dan mengambil keputusan pada suatu situasi tertentu. *Conclusive research design* dibagi lagi menjadi dua jenis yaitu *descriptive* dan *causal* yang akan dijelaskan dibawah ini:

a. *Descriptive research* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik pada suatu kejadian tertentu dan menentukan hubungan antara variabel penelitian yang satu dengan yang lainnya.

b. *Causal research* merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat dimana metode pengambilan data yang digunakan adalah eksperimen.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *descriptive research* dengan melakukan survey. Peneliti menggunakan kuisioner yang akan disebarkan kepada responden.

### 3.4. **Populasi**

Menurut Maholtra (2010) populasi merupakan semua elemen yang memiliki karakteristik yang sama yang dapat dikelompokan untuk tujuan tertentu. Populasi pada penelitian ini adalah orang yang baru pertama kali mengakses klikdokter.com dan pernah mengakses salah satu fitur yang terdapat didalamnya.

### **3.4.1 *Sample Unit***

Sample unit merupakan element atau unit yang mengandung karakteristik dari element yang tersedia untuk dijadikan sebagai sampel (Maholtra, 2010). Sample unit pada penelitian ini adalah Seluruh pria dan wanita berusia 17 tahun keatas yang baru pertama kali mengakses website [klikdokter.com](http://klikdokter.com).

### **3.4.2 *Time frame***

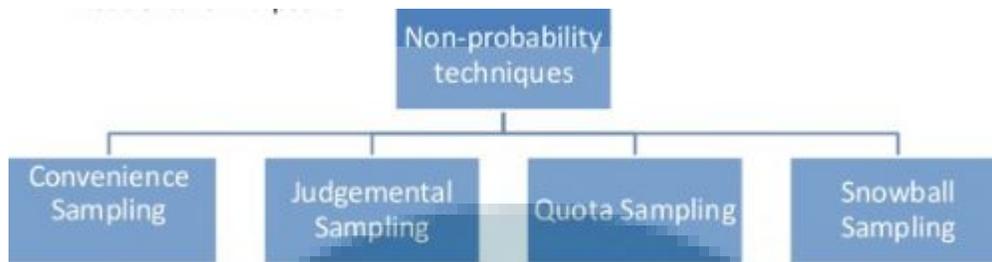
Time Frame merupakan jangka waktu yang digunakan oleh peneliti untuk mengambil, mengumpulkan dan mengolah data untuk penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini berlangsung pada bulan Juni sampai dengan Juli 2016.

### **3.4.3 *Sampling Techniques***

Menurut Maholtra (2010) terdapat dua jenis sampling techniques yaitu

1. Probability sampling merupakan teknik pengambilan sample dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel.
2. Non probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap responden tidak memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode non probability sampling karena setiap responden tidak memiliki kesempatan yang sama untuk diambil atau digunakan sebagai sampel.



Sumber: Maholtra (2010)

### **Gambar 3.10: 4 Jenis Nonprobability Sampling**

Menurut Maholtra (2010) terdapat empat jenis non probability sampling yaitu : *convenience sampling*, *judgemental sampling*, *quota sampling* dan *snowball sampling*. Keempat jenis *nonprobability sampling* tersebut akan dijelaskan dibawah ini:

1. *Convenience sampling* yaitu *teknik sampling* yang berdasar atau bergantung dari kenyamanan peneliti dalam mencari sampel. Teknik sampling ini memiliki keuntungan bagi peneliti yaitu dapat mengumpulkan sampel dengan cepat dan menghemat biaya (Maholtra,2010).
2. *Judgemental sampling* yaitu suatu bentuk dari *convenience sampling* dengan elemen populasi tertentu yang dipilih berdasarkan pertimbangan dan karakteristik yang dibutuhkan peneliti (Maholtra,2010).
3. *Quota sampling* yaitu teknik dari *nonprobability sampling* yang terdiri dari dua tahap. Tahap pertama adalah menentukan quota dari masing-masing *element* populasi yang diikuti dengan mengambil sampel dari quota yang telah

ditentukan dengan menggunakan teknik *convenience sampling* atau *judgemental sampling* (Maholtra,2010).

4. *Snowball sampling* yaitu teknik *sampling* berdasarkan referensi dari para responden. Setelah melakukan interview dengan responden, responden tersebut diminta untuk mereferensikan orang lain yang memenuhi kriteria sebagai responden.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *judgemental sampling* yang merupakan jenis dari *nonprobability sampling* karena peneliti memiliki beberapa *screening question* pada penelitian ini.

#### **3.4.4 *Sampling Size***

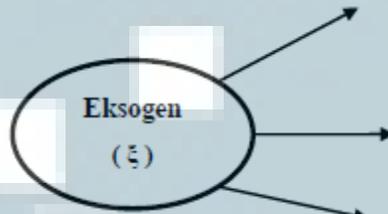
Penentuan *sampling size* pada penelitian ini mengacu pada Hair, Black dan Anderson (2010). Banyaknya sampel sebagai responden disesuaikan dengan banyaknya jumlah *measurement* atau pertanyaan yang digunakan pada kuisisioner dengan asumsi  $n \times 5$  observasi per variabel. Pada penelitian ini pertanyaan atau indicator berjumlah 34 buah dengan 7 variabel sehingga jumlah responden pada penelitian ini adalah  $34 \times 5 = 170$  responden.

#### **3.4.5 Variabel Ekosogen**

Variabel Ekosogen adalah variabel yang muncul sebagai variabel bebas pada semua persamaan yang ada dalam model. Notasi matematik dari variabel laten eksogen adalah huruf Yunani  $\xi$  ("ksi") (Hair et al., 2010). Variabel eksogen digambarkan sebagai lingkaran dengan anak panah yang menuju keluar. Dalam

penelitian ini, yang termasuk variabel eksogen adalah *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Content Quality*, *Website Design* dan *System Availability*

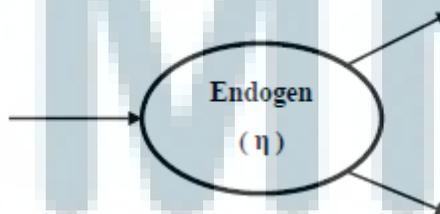
Berikut adalah gambar dari variabel eksogen:



Sumber: Hair et al., 2010

#### 3.4.6 Variabel Endogen

Variabel Endogen merupakan variabel yang memiliki keterikatan pada paling sedikit satu persamaan dalam model, meskipun semua persamaan sisanya variabel tersebut adalah variabel bebas. Notasi matematik dari variabel laten endogen adalah  $\eta$  (“eta”) (Hair et al., 2010). Variabel endogen digambarkan sebagai lingkaran dengan setidaknya memiliki satu anak panah yang mengarah pada variabel tersebut. Dalam penelitian ini, yang termasuk variabel endogen adalah *satisfaction* dan *Revisit intention*. Berikut adalah gambar variabel eksogen:



Sumber: Hair et al., 2010

### 3.4.7 Variabel Teramati

Variabel teramati (*observer variable*) atau variabel terukur (*measured variable*) adalah variabel yang dapat diamati atau dapat diukur secara empiris, atau biasanya disebut sebagai indikator. Simbol diagram dari variabel teramati adalah bujur sangkar/kotak atau persegi panjang (Hair et al., 2010)

Pada penelitian ini, terdapat total 34 pertanyaan pada kuesioner, sehingga jumlah variabel teramati dalam penelitian ini berjumlah 34 indikator.

### 3.4.8 Definisi Operasional

Terdapat berbagai macam definisi yang berbeda dari masing-masing variabel yang terdapat pada penelitian ini dan juga dibutuhkan indikator untuk mengukur masing-masing variabel yang terdapat pada penelitian ini. Penggunaan definisi dan indikator bermaksud untuk menyamakan persepsi dalam mendefinisikan variabel-variabel yang terdapat pada penelitian ini. Berikut ini adalah table definisi operasional variabel.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

No	Nama Variabel	Definsi	Indikator	Measurement	Ref	Scalling Tech
1	Perceived Ease of Use	Persepsi seseorang bahwa dalam menggunakan sistem pada suatu website akan bebas	PEOU1	1. Saya merasakan kemudahan untuk mencari informasi kesehatan pada klikdokter.com	Dickinger dan Stangl (2011)	Likert 1-7
			PEOU2	2. Saya merasakan kemudahan untuk	(Davis, 1987)	Likert 1-7

		dari kesulitan dan tidak perlu menggunakan usaha lebih. (Davis,1989)		mempelajari fitur-fitur yang terdapat pada klikdokter.com		
			PEOU3	3. Saya merasakan kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada klikdokter.com	(Davis,1987)	Likert 1-7
			PEOU4	4. Saya merasakan kemudahan untuk kembali ke halaman yang saya inginkan	(Davis,1987)	Likert 1-7
			PEOU5	5. Pilihan search pada klikdokter.com memudahkan saya untuk melakukan pencarian terhadap informasi kesehatan	Dickinger dan Stangl (2011)	Likert 1-7
			PU1	1. klikdokter.com membantu saya mendapatkan solusi kesehatan.	Dickinger dan Stangl (2011)	Likert 1-7
2	Perceived Usefulness	Persepsi seseorang dalam menggunakan sistem pada website yang dapat membantu meningkatkan kinerja dan memberikan keuntungan bagi dirinya sendiri (Davis,1989)	PU2	2. klikdokter.com membantu saya memiliki informasi kesehatan yang lebih baik	(Davis,1987)	Likert 1-7
			PU3	3. klikdokter memiliki fitur-fitur kesehatan yang saya butuhkan.	(Davis,1987)	Likert 1-7
			PU4	4. klikdokter menghemat waktu saya untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus datang ke dokter.		Likert 1-7
			PU5	5. Klikdokter.com menghemat uang saya untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus bertatap muka atau pergi ke dokter secara langsung		Likert 1-7
3	Content Quality		informasi-informasi	CQ1	1. Saya merasa bahwa informasi kesehatan yang	(Kabada yi dan

		yang berhubungan dengan produk yang disajikan, atribut dari produk tersebut dan segala sesuatu yang mendasari produk yang ditawarkan. (Bansal, et al, 2004)		terdapat pada Klikdokter.com up to date	gupta,2011)	
			CQ2	2. Saya merasa bahwa Klikdokter.com memiliki informasi kesehatan yang lengkap	(Kabadyi dan gupta,2011)	Likert 1-7
			CQ3	3. Saya merasa bahwa Klikdokter.com memiliki informasi kesehatan yang akurat	(Kabadyi dan gupta,2011)	Likert 1-7
			CQ4	4. Saya merasa bahwa informasi kesehatan yang terdapat pada klikdokter.com berasal dari sumber yang kredibel	(Kabadyi dan gupta,2011)	Likert 1-7
4	Website Design	Desain suatu website yang berupa struktur informasi yang lengkap dan relevan terhadap kebutuhan pengguna melalui tampilan warna, kata-kata, huruf, gambar dan suara (Levialdi, 1987)	WD1	1. Saya merasa bahwa tampilan website klikdokter.com menarik.	(Marsico dan Levialdi, 2003)	Likert 1-7
			WD2	2. Saya merasa bahwa tulisan pada website klikdokter.com mudah dibaca	(Marsico dan Levialdi, 2003)	Likert 1-7
			WD3	3. Saya merasa bahwa tampilan warna yang terdapat pada klikdokter nyaman dilihat.	(Marsico dan Levialdi, 2003)	Likert 1-7
			WD4	4. Saya merasa bahwa informasi kesehatan yang terdapat pada klikdokter.com disampaikan dengan struktur yang rapih.		
			WD5	5. Saya merasa bahwa tampilan gambar yang terdapat pada klikdokter.com nyaman untuk dilihat.	(Marsico dan Levialdi, 2003)	
5	System Availability	fungsi teknis yang benar	SA1	1. Website klikdokter.com selalu dapat saya akses	(Parasuraman et	Likert 1-7

		terhadap suatu website yang menyebabkan website tersebut responsif dan tidak menyebabkan pengunjung menunggu lama dalam mengakses website tersebut. (Parasuraman, Zeithaml, Malhotra, 2005)		kapanmpun.	al,2006)	
			SA2	2. Situs klikdokter.com tidak mengalami kerusakan pada saat saya akses.	Parasuraman et al,2006)	Likert 1-7
			SA3	3. Saya tidak menemukan halaman yang tidak dapat diakses pada website klikdokter.com	Parasuraman et al,2006)	Likert 1-7
			SA4	4. Situs klikdokter.com berjalan tanpa gangguan pada saat saya akses.	Parasuraman et al,2006)	Likert 1-7
			SA5	5. Saya tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengakses website klikdokter.com	Parasuraman et al,2006)	Likert 1-7
6	Satisfaction	tingkat kepuasan yang dirasakan oleh seseorang yang dihasilkan dari kemampuan pelayanan untuk memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan dari seseorang tersebut. (Rickard et al, 2003)	SAT1	1. Saya mendapatkan informasi kesehatan yang saya cari pada saat mengakses klikdokter.com.	(Dicking er dan Stangl,2011)	Likert 1-7
			SAT2	2. Klikdokter.com memberikan informasi kesehatan yang saya harapkan.	(Dicking er dan Stangl,2011)	Likert 1-7
			SAT3	3. Klikdokter.com menyediakan fitur-fitur kesehatan yang saya harapkan	(Dicking er dan Stangl,2011)	Likert 1-7
			SAT4	4. Saya merasakan kenyamanan dalam mencari informasi pada klikdokter.com.		Likert 1-7
			SAT5	5. Mengakses Klikdokter.com merupakan keputusan yang tepat		
7	Revisit Intention	keinginan seseorang	REV1	1. Saya akan mengunjungi kembali website	(Dicking er dan	Likert 1-7

	yang membuatnya ingin kembali mengunjungi website yang sudah pernah dikunjungi sebelumnya. ( Tan et al dalam limbu, 2010)		klikdokter.com untuk mencari informasi kesehatan.	stangl,2011)	
		REV2	2. Saya akan mengunjungi kembali website klikdokter dalam waktu dekat.	Kabadayi dan gupta	Likert 1-7
		REV3	3. Saya akan kembali mengunjungi website klikdokter.com untuk melihat update informasi kesehatan	(Dikicng er dan Stangl,2011)	Likert 1-7
		REV4	4. Saya akan kembali mengunjungi Klikdokter.com untuk menambah informasi kesehatan saya	(Dikicng er dan Stangl,2011)	Likert 1-7
		REV5	5. Saya akan kembali mengunjungi Klikdokter.com untuk memberikan pertanyaan seputar kesehatan yang saya inginkan		Likert 1-7

UMMN

## **3.5 Teknik Pengolahan Analisis Data**

### **3.5.1 Metode Analisis Data Pretest Menggunakan Faktor Analisis**

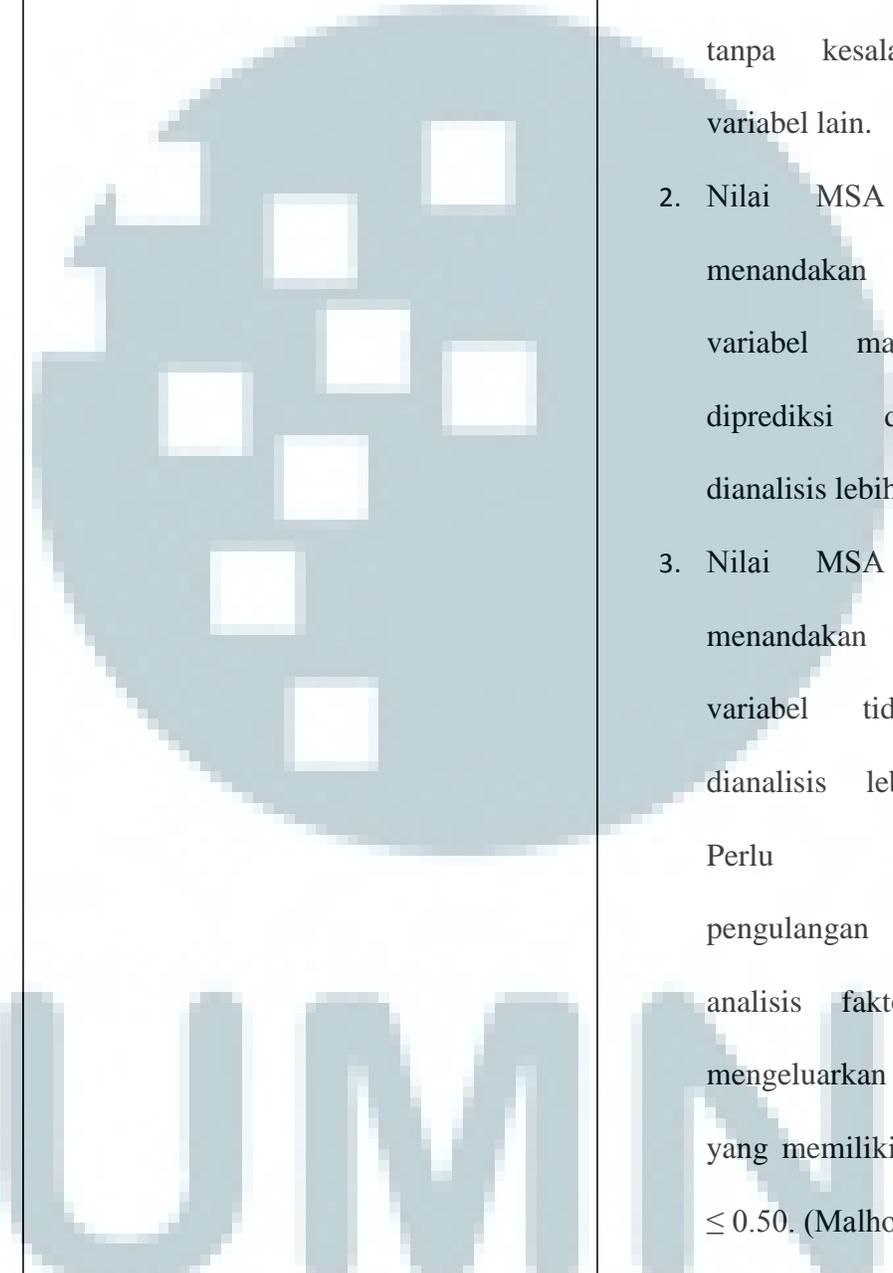
Faktor analisis adalah teknik *reduction* dan *summarization* data (Malhotra, 2012). Faktor analisis berfungsi atau digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi antar indikator dan untuk melihat apakah indikator tersebut dapat mewakili variabel latent. Faktor analisis juga melihat apakah data yang peneliti dapat valid dan reliable. selain itu dengan teknik faktor analisis kita dapat melihat apakah indikator dari setiap variabel menjadi satu kesatuan atau apakah mereka memiliki persepsi yang berbeda (Malhotra, 2012).

#### **3.5.1.1 Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk dapat mengetahui apakah suatu indikator yang terdapat pada kuisisioner valid atau tidak (Maholtra,2012). Suatu indikator pada kuisisioner dikatakan valid apabila indikator tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh indikator tersebut. Semakin tinggi validitas maka semakin sah sebuah penelitian. Jadi, validitas mengukur apakah pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner yang sudah dibuat benar-benar dapat mengukur apa yang ingin kita ukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan cara uji *factor analysis*. Adapun uji validitas akan lebih dijelaskan pada table 3.2.

Tabel 3.2 Uji Validitas

No.	Ukuran Validitas	Nilai Diisyaratkan
1	Kaiser Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy. Merupakan sebuah indeks yang digunakan untuk menguji kecocokan model analisis	Nilai KMO $\geq 0.5$ mengindikasikan bahwa analisis faktor telah memadai, sedangkan nilai KMO $< 0.5$ mengindikasikan analisis faktor tidak memadai. (Malhotra, 2012)
2	Bartlett's Test of Sphericity Merupakan uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis bahwa variabel-variabel tidak berkorelasi pada populasi. Dengan kata lain, mengindikasikan bahwa matriks korelasi adalah matriks identitas, yang mengindikasikan bahwa variabel-variabel dalam faktor bersifat related ( $r=1$ ) atau unrelated ( $r=0$ )	Jika hasil uji signifikan $\leq 0.05$ menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel dan merupakan nilai yang diharapkan. (Malhotra, 2012)
3	Anti Image Matrices Digunakan untuk memprediksi apakah suatu variabel memiliki kesalahan terhadap variabel lain	Memperhatikan nilai Measure of Sampling Adequacy (MSA) pada diagonal anti image correlation. Nilai MSA berkisar antara 0 sampai dengan 1 dengan kriteria:

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai MSA = 1, menandakan bahwa variabel dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel lain.</li> <li>2. Nilai MSA <math>\geq</math> 0.50 menandakan bahwa variabel masih dapat diprediksi dan dapat dianalisis lebih lanjut.</li> <li>3. Nilai MSA <math>\leq</math> 0.50 menandakan bahwa variabel tidak dapat dianalisis lebih lanjut. Perlu dikatakan pengulangan perhitungan analisis faktor dengan mengeluarkan indikator yang memiliki nilai MSA <math>\leq</math> 0.50. (Malhotra, 2012)</li> </ol>
4	<p>Factor Loading of Component Matrix</p> <p>Merupakan besarnya korelasi suatu</p>	<p>Kriteria validitas suatu indikator</p> <p>itu dikatakan valid membentuk</p>

<p>indikator dengan faktor yang terbentuk. Tujuannya untuk menentukan validitas setiap indikator dalam mengkonstruksi setiap variabel.</p>	<p>suatu faktor, jika memiliki factor loading <math>\geq 0.50</math> (Malhotra, 2012).</p>
--	--

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Pada sebuah penelitian akan diketahui tingkat kehandalan sebuah penelitian melalui uji reabilitas (Malhotra, 2012). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kehandalan dari sebuah penelitian. Reliabilitas merupakan suatu alat ukur koersioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Malhotra, 2012). Tingkat kehandalan dapat dilihat dari jawaban terhadap sebuah pernyataan yang konsisten. Cronbach alpha merupakan ukuran dalam mengukur korelasi antar jawaban pernyataan dari suatu variabel, dan dinilai reliabel apabila cronbach alpha menunjukkan nilai  $\geq 0.6$ .

#### 3.5.2.1 Metode Analisis Data dengan Structural Equation Model

Pada penelitian ini data akan dianalisis dengan menggunakan metode structural equation model (SEM).

Menurut Hair, Black, dan Anderson (2010), uji *structural model* dapat dilakukan dengan mengukur *goodness of fit* model (GOF) yang menyertakan kecocokan nilai:

- Nilai  $\chi^2$  dengan DF
- Satu kriteria *absolute fit index* (i.e., GFI, RMSEA, SRMR, Normed Chi-

- **Square)**
- Satu kriteria *incremental fit index* (i.e., **CFI** atau **TLI**)
- Satu kriteria *goodness-of-fit index* (i.e., **GFI**, **CFI**, **TLI**)
- Satu kriteria *badness-of-fit index* (**RMSEA**, **SRMR**)

Adapun hal penting yang perlu diperhatikan dalam uji kecocokan dan pemeriksaan kecocokan yang dapat dilihat pada tabel 3.3

Tabel 3.3 Perbandingan Ukuran Goodnes of Fit (GOF)

<i>Cutoff Values For GOF Indices</i>			
<i>Fit Indices</i>	<b>N&gt;250</b>		
	<b>m≤12</b>	<b>12&lt;m&lt;30</b>	<b>M≥30</b>
<i>Absolute Fit Indices</i>			
<b>RMSEA</b>	<b>RMSEA &gt; 0.90</b> <b>&lt;0.08 with CFI</b> <b>≥0.97</b>	<b>RMSEA &lt; 0.80</b> <b>with CFI ≥0.95</b>	<b>RMSEA &lt;0.08</b> <b>with CFI ≥0.92</b>
<i>Incremental Fit</i>			
<b>CFI</b>	<b>≥ 0.97</b>	<b>≥ 0.95</b>	<b>≥ 0.98</b>
<i>Parsimony Fit</i>			

<b>PNFI</b>	<b><math>0 \leq NFI \leq 1</math></b>
-------------	---------------------------------------

Sumber: Hair et al, (2010)

1. Kecocokan model pengukuran

Uji kecocokan model pengukuran akan dilakukan terhadap setiap construct atau model pengukuran (hubungan antara sebuah variabel laten dengan beberapa variabel teramati/indikator) secara terpisah melalui evaluasi terhadap validitas dan reliabilitas dari model pengukuran (Hair et al., 2010).

- a. Menurut Hair *et al.*, (2012) suatu variabel dikatakan mempunyai validitas yang baik terhadap *construct* atau variabel latennya jika, muatan faktor standar (*standardized loading factor*)  $\geq 0,50$ .
- b. Evaluasi terhadap reliabilitas (reliability) dari model pengukuran. Untuk mengukur reliabilitas dalam SEM dapat menggunakan ukuran reliabilitas komposit (composite reliability measure), dan ukuran ekstrak varian (variance extracted measure) dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \sum e}$$

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\dots}$$

### $\Sigma \text{std.loading}_2 + \Sigma e$

Menurut Hair et al (2010), reliabilitas konstruk dinyatakan baik apabila nilai *construct reliability*  $\geq 0.70$  dan nilai *variance extracted*  $\geq 0.50$ . Dan reliabilitas konstruk dinyatakan tidak baik atau tidak reliabel apabila nilai *construct reliability*  $\leq 0.70$  dan nilai *variance extracted*  $\leq 0.50$ .

#### 2. Kecocokan model struktural (Structural model fit)

Struktural model atau disebut juga sebagai *latent variable relationship*, memiliki persamaan umum sebagai berikut:

$$\eta = \gamma\xi + \zeta$$

$$\eta = \mathbf{B} \eta + \gamma\xi + \zeta$$

*Confirmatory Factor Analysis* (CFA) sebagai model pengukuran (*measurement model*) terdiri dari dua jenis pengukuran yaitu:

##### a. Model pengukuran untuk variable eksogen (variabel bebas)

Persamaan umumnya:

$$X = \Lambda_x \xi + \zeta$$

##### b. Model untuk variabel endogen (variabel tak bebas)

Persamaan umumnya:

$$Y = \Lambda_y \eta + \zeta$$

Persamaan diatas menggunakan asumsi:

1.  $\zeta$  tidak berkorelasi dengan  $\xi$ .

2.  $\varepsilon$  tidak berkorelasi dengan  $\eta$ .
3.  $\delta$  tidak berkorelasi dengan  $\xi$
4.  $\zeta$ ,  $\varepsilon$ , dan  $\delta$  tidak saling berkorelasi (mutually correlated).
5.  $\gamma - \beta$  adalah non singular.

Notasi-notasi yang terdapat diatas memiliki arti sebagai berikut:

$y$  berarti vektor variabel endogen yang dapat diamati.

$x$  berarti vektor variabel eksogen yang dapat diamati.

$\eta$  (eta) berarti vektor random dari variabel laten endogen.

$\xi$  (ksi) berarti vektor random dari variabel laten eksogen.

$\varepsilon$  (epsilon) berarti vektor kekeliruan pengukuran dalam  $y$ .

$\delta$  (delta) berarti vektor kekeliruan pengukuran dalam  $x$ .

$\Lambda y$  (lambda  $y$ ) berarti matrik koefisien regresi  $y$  atas  $\eta$ .

$\Lambda x$  (lambda  $x$ ) berarti matrik koefisien regresi  $y$  atas  $\xi$ .

$\gamma$  (gamma) berarti matrik koefisien variabel  $\xi$  dalam persamaan sktruktural.

$\beta$  (beta) berarti matrik koefisien variabel  $\eta$  dalam persamaan struktural.

$\zeta$  (zeta) berarti vektor kekeliruan persamaan dalam hubungan struktural antara  $\eta$  dan

$\xi$ .

Analisis terhadap model struktural mencakup pemeriksaan terhadap signifikan koefisien yang diestimasi. Menurut Hair et al. (2010), terdapat tujuh tahapan pembentukan dan analisis SEM, yaitu:

1. Membentuk model teori sebagai dasar model SEM yang mempunyai justifikasi teoritis yang kuat. Merupakan suatu model kausal atau sebab akibat yang menyatakan hubungan antar dimensi atau variabel.

2. Membangun path diagram dari hubungan kausal yang dibentuk berdasarkan dasar teori. *Path diagram* tersebut memudahkan peneliti untuk melihat hubungan-hubungan kausalitas yang diuji.
3. Membagi *path diagram* tersebut menjadi satu set model pengukuran (*measurment model*) dan model struktural (*structural model*).
4. Pemilihan matrik data input dan mengestimasi model yang diajukan. Perbedaan SEM dengan teknik *multivariat* lainnya adalah dalam input data yang akan digunakan dalam pemodelan dan estimasinya. SEM hanya menggunakan matrik varian/kovarian atau matrik korelasi sebagai data input untuk keseluruhan estimasi yang dilakukan.
5. Menentukan *the identification of the structural model*. Langkah ini untuk menentukan model yang dispesifikasi, bukan model yang underidentified. Problem identifikasi dapat muncul melalui gejala-gejala berikut:
  - a. *Standard Error* untuk salah satu atau beberapa koefisien adalah sangat besar
  - b. Program ini mampu menghasikan matrik informasi yang seharusnya disajikan.
  - c. Muncul angka-angka yang aneh seperti adanya *error varian* yang negatif.
  - d. Muncul korelasi yang sangat tinggi antar korelasi estimasi yang didapat (Misalnya lebih dari 0.9).
6. Mengevaluasi kriteria dari *goodness of fit* atau uji kecocokan. Pada tahap ini kesesuaian model dievaluasi melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit* sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel minimal 100-150 dengan perbandingan 5 obeservasi untuk setiap *parameter estimate*.
- b. Normalitas dan linearitas.
- c. *Outliers*.
- d. *Multicolinierity dan singularity*.

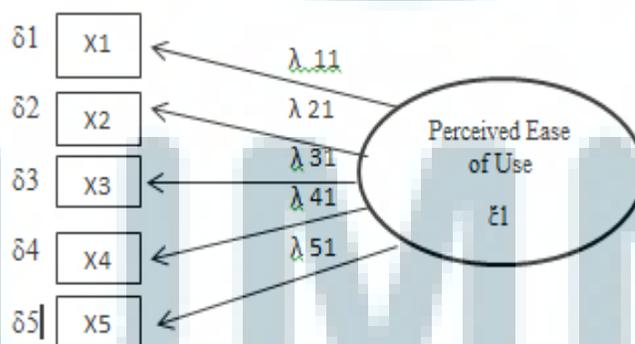
7. Menginterpretasikan hasil yang didapat dan mengubah model jika diperlukan.

### 3.5.3 Model Pengukuran

Pada penelitian ini terdapat tujuh model pengukuran berdasarkan variabel yang dikukur yaitu:

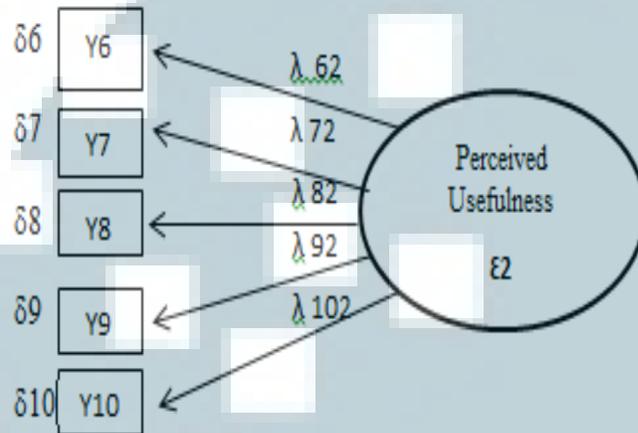
1. *Perceived Ease of Use*

*confirmatory factor analysis* (1st CFA) yang mewakili satu variabel laten yaitu *Perceived Ease of Use* Variabel laten  $\xi_1$  yang mewakili *Perceived Ease of Use* dan memiliki 5 indikator pernyataan. Berdasarkan gambar 3.1, maka dibuat model pengukuran *Perceived Ease of use* sebagai berikut:



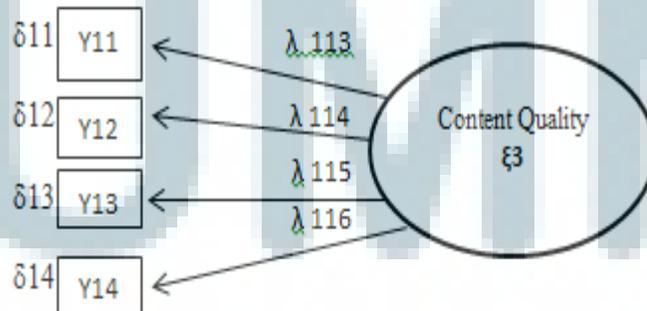
Gambar 3.11 Model pengukuran Perceived Ease of Use

2. *confirmatory factor analysis* (1st CFA) yang mewakili satu variabel laten yaitu *Perceived Usefulness*. Variabel laten  $\xi_2$  yang mewakili *Perceived Ease of Use credibility* dan memiliki 5 indikator pernyataan. Berdasarkan gambar 3.1, maka dibuat model pengukuran *Perceived Usefulness* sebagai berikut:



**Gambar 3.12 Model pengukuran Perceived Usefulness**

3. *confirmatory factor analysis* (1st CFA) yang mewakili satu variabel laten yaitu *Content Quality*. Variabel laten  $\xi_3$  yang mewakili *Cotent Quality* dan memiliki 4 indikator pernyataan. Berdasarkan gambar 3.1, maka dibuat model pengukuran *Content Quality* sebagai berikut:



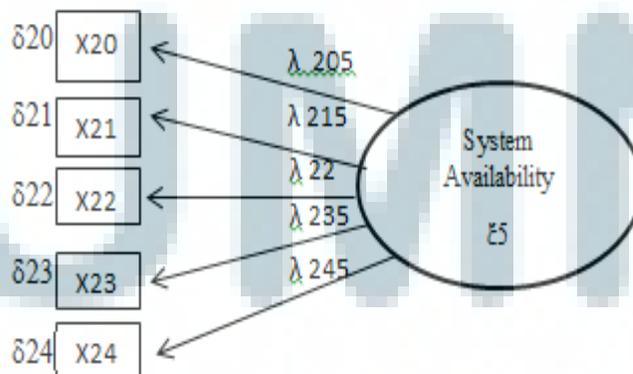
**Gambar 3.13 Model pengukuran Content Quality**

4. *confirmatory factor analysis* (1st CFA) yang mewakili satu variabel laten yaitu *Website Design*. Variabel laten  $\xi_4$  yang mewakili *Website Design* dan memiliki 5 indikator pernyataan. Berdasarkan gambar 3.1, maka dibuat model pengukuran *Website Design* sebagai berikut:



**Gambar 3.14 Model pengukuran Website Design**

5. *confirmatory factor analysis* (1st CFA) yang mewakili satu variabel laten yaitu *System Availability*. Variabel laten  $\xi_5$  yang mewakili *System Availability* dan memiliki 4 indikator pernyataan. Berdasarkan gambar 3.1, maka dibuat model pengukuran *System Availability*.



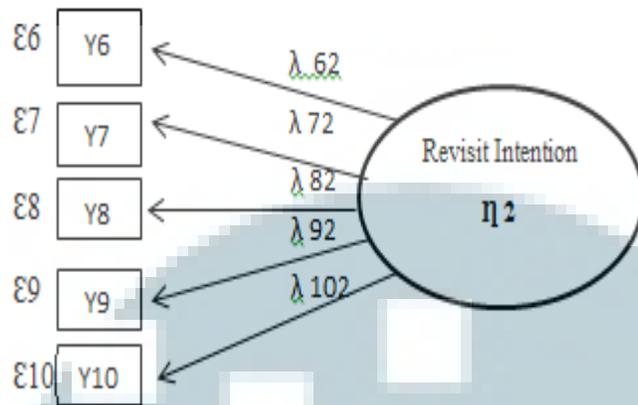
**Gambar 3.15 Model pengukuran System Availability**

6. Model ini terdiri dari lima pertanyaan yang merupakan *first order confirmatory factor analysis* (1st CFA) yang mewakili satu variabel laten yaitu *Satisfaction*. Variabel laten Y1 mewakili *Satisfaction* dan memiliki 5 indikator pertanyaan. Berdasarkan gambar 3.1, maka dibuat model pengukuran *Satisfaction* sebagai berikut:



**Gambar 3.16 Model pengukuran Satisfaction**

7. Model ini terdiri dari lima pertanyaan yang merupakan *first order confirmatory factor analysis* (1st CFA) yang mewakili satu variabel laten yaitu *Revisit Intention*. Variabel laten Y2 mewakili *Revisit Intention* dan memiliki 5 indikator pertanyaan. Berdasarkan gambar 3.1, maka dibuat model pengukuran *Satisfaction* sebagai berikut:

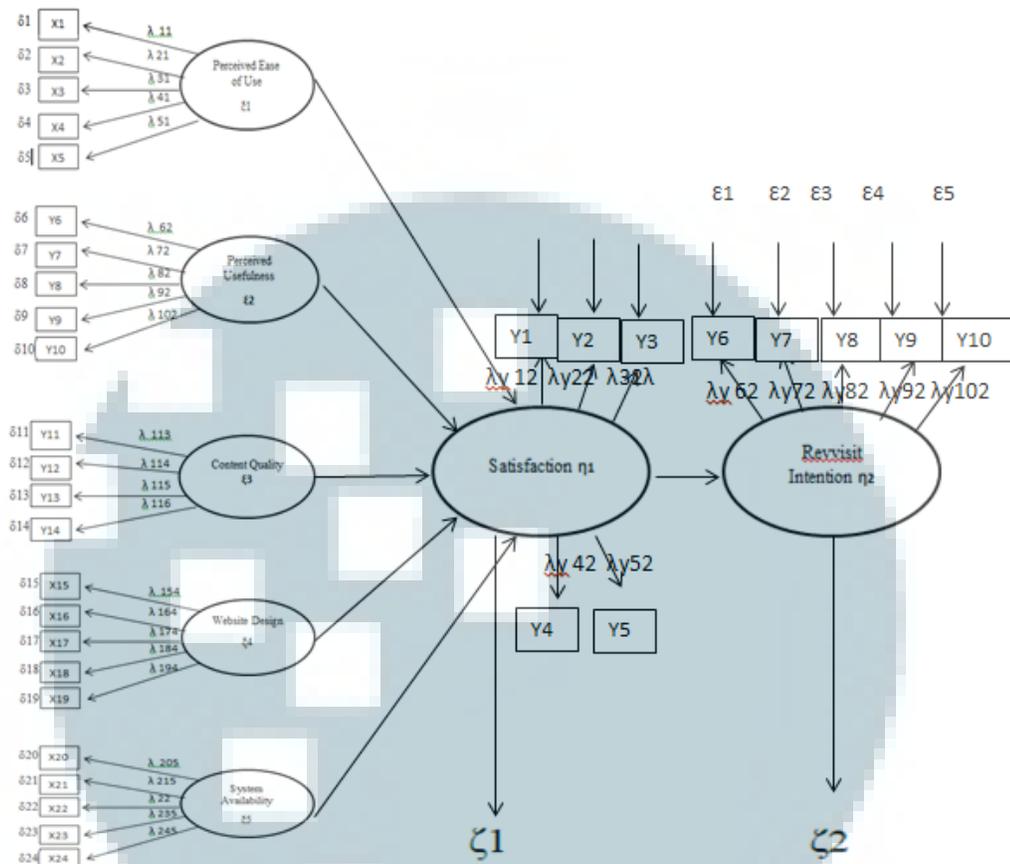


**Gambar 3.17 Model pengukuran Revisit Intention**

### 3.6. Model Keseluruhan Penelitian (*Path Diagram*)

Adapun model struktural penelitian ini dirangkum pada gambar 3.11.

UMMN



Gambar 3.18: Model Keseluruhan Path Diagram

UMMN