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.

Perpustakaan Univeristas Multimedia Nusantara

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Menurut Francis & Hoefel (2018), anggota generasi Z adalah orang yang lahir dari tahun 1995 hingga 2010 merupakan pengguna digital sejati. Generasi Z disebut sebagai pengguna digital sejati dikarenakan sejak kecil mereka telah terpapar internet, media sosial dan sistem seluler. Jason Dorsey (2020) menemukan bahwa 95% generasi Z memiliki *smartphone*. Survei yang dilakukan oleh McKinsey dan Box1824, lembaga penelitian yang berfokus pada tren konsumen di Brazil memperlihatkan empat perilaku utama Gen Z, yaitu; *undefined ID, communaholic, dialoguer* dan *realistic*. *Undefined ID* ini berarti adalah pengekspresian kebenaran individu. Maksudnya, Gen Z suka akan kebebasan untuk menjadi diri sendiri tanpa satu stereotip dan lebih bereksperimen dengan berbagai cara untuk membentuk identitas individu mereka.

Communaholic berarti menghubungkan ke kebenaran yang berbeda. Maksudnya, Gen Z tidak membedakan antara teman online maupun teman di dunia fisik. Mereka memanfaatkan teknologi dan menghargai komunitas online karena komunitas itu bisa membantu orang dari keadaan ekonomi berbeda untuk terhubung dan bergerak di sekitar tujuan dan kepentingan. Mereka menganggap wajar bagi setiap individu untuk menjadi bagian dari kelompok yang berbeda dan berpindah antar kelompok.

Untuk *dialoguer* berarti memahami kebenaran yang berbeda. Maksudnya adalah pentingnya toleransi, berdialog dan menerima perbedaan yang ada. Keyakinan ini menggabungkan nilai yang tinggi untuk identitas individu, penolakan stereotip dan tingkat pragmatism. Terakhir, *realistic* berarti mengungkap kebenaran. Dengan kemudahan mendapatkan informasi, Gen Z lebih pragmatis dan analitis tentang keputusan mereka. Mereka sangat menyukai mendapatkan informasi dengan apa yang terjadi di sekitar mereka dan memegang kendali. Gen Z

juga lebih nyaman mendapatkan pengetahuan secara *online* dan melihat pentingnya berinvestasi.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah struktur kerja atau rencana untuk melakukan suatu proyek penelitian. Di mana di desain penelitian, terdapat rincian prosedur yang diperlukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menyusun atau memecahkan masalah yang ada (Malhotra et al, 2017).

3.2.1 Metode Penelitian

Malhotra et al. (2017) membagi data primer menjadi dua kategori, yaitu; kualitatif dan kuantitatif.

Qualitative Research	Research Aspect	Quantitative Research
Discover Ideas, Used in Exploratory Research with General Research Objects	Common Purpose	Test Hypotheses or Specific Research Questions
Observe and Interpret	Approach	Measure and Test
Unstructured, Free-Form	Data Collection Approach	Structured Response Categories Provided
Researcher Is Intimately Involved. Results Are Subjective.	Researcher Independence	Researcher Uninvolved Observer. Results Are Objective.
Small Samples—Often in Natural Settings	Samples	Large Samples to Produce Generalizable Results (Results That Apply to Other Situations)
Exploratory Research Designs	Most Often Used	Descriptive and Causal Research Designs

Sumber : Zikmund et al. (2013)

Gambar 3. 1 Perbedaan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif

1. *Qualitative Research*

Menurut Zikmund et al. (2013), *qualitative research* atau penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memungkinkan peneliti mendapatkan penjelasan interpretasi yang detail tentang fenomena

tanpa bergantung pada pengukuran numerik. Fokusnya dalah menemukan kebenaran dan wawasan baru. Penelitian ini kurang terstruktur, bergantung pada peneliti, memiliki sampel yang kecil dan biasa digunakan di riset eksploratori. Malhotra et al. (2017) mendukung pernyataan ini dengan mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang desainnya tidak terstruktur, memiliki sampel yang kecil dan dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang mendalam, wawasan dan pemahaman.

2. *Quantitative Research*

Menurut Zikmund et al. (2013), *quantitative research* atau penelitian kuantitatif adalah riset yang membahas tujuan penelitian dengan melibatkan pengukuran numerik dan analisis. Peneliti akan mengukur konsep dengan skala yang secara langsung atau tidak langsung memberikan nilai numerik yang bisa digunakan untuk perhitungan statistik dan pengujian hipotesis. Penelitian ini memiliki sampel yang lebih besar dan biasa digunakan untuk riset deskriptif dan kausal. Hal ini didukung oleh pernyataan Malhotra et al. (2017) yang mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai teknik penelitian dengan sampel yang lebih besar dan berusaha untuk mengukur data serta biasanya menerapkan beberapa bentuk pengukuran dan analisis statistik.

Berdasarkan penjelasan kedua kategori tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hal ini dikarenakan peneliti ingin melakukan pengukuran konsep variabel *e-service quality*, *e-information quality*, *e-learning of students*, serta *student satisfaction* dari mahasiswa aktif di universitas swasta yang berlokasi di Jakarta dan Banten selama pembelajaran *online* secara akurat dan melakukan pengujian hipotesis dari tiap variabel. Peneliti menggunakan pengukuran numerik dan analisis statistik dalam penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala likert 1-5.

3.2.2 Tujuan Penelitian

Penelitian dapat dibagi berdasarkan teknik atau tujuan. Berdasarkan tujuannya, penelitian dibagi menjadi tiga kategori, yaitu; eksploratori, deskriptif dan kausal (Zikmund et al., 2013).

1. *Exploratory Research*

   Menurut Zikmund et al. (2013), jenis penelitian ini dilakukan untuk menafsirkan situasi yang ambigu dan mendeteksi peluang bisnis yang potensial. Tujuan dari penelitian eksploratori ini adalah untuk mendapatkan wawasan dan pemahaman tentang fenomena pemasaran (Malhotra et al., 2017). Penelitian ini memiliki karakteristik yang fleksibel dan serbaguna sehubungan dengan metode karena protokol dan prosedur penelitian formal jarang digunakan (Malhotra et al., 2017). Melihat hal ini, penelitian eksploratori lebih cocok menggunakan data kualitatif.

2. *Descriptive Research*

   Menurut Zikmund et al. (2013), jenis penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan ciri-ciri benda, orang, kelompok, organisasi atau lingkungan. Menurut Malhotra et al. (2017) juga mengutarakan pendapatnya dengan menyatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik atau fungsi. Di mana penelitian deskriptif memiliki karakteristik perumusan lebih dulu dan pertanyaan dan hipotesis yang spesifik.

3. *Causal Research*

   Menurut Zikmund et al. (2013), jenis penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibat. Hal ini didukung pernyataan Malhotra et al. (2017) di mana penelitian kausal digunakan untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat dengan desain yang direncanakan dan terstruktur.

Berdasarkan penjelasan ketiga kategori tersebut, peneliti menggunakan dua jenis penelitian, yaitu *descriptive research* dan *causal research*. Peneliti

menggunakan *descriptive research* untuk menggambarkan karakteristik benda, orang, kelompok, organisasi atau lingkungan dari hasil penyebaran kuesioner. Peneliti juga menggunakan *causal research* dikarenakan peneliti ingin mendapatkan hubungan sebab akibat dari variabel independen yaitu *e-service quality, e-information quality* terhadap variabel dependen yaitu *student satisfaction* dengan variabel mediasi *e-learning of students* dari mahasiswa aktif yang berkuliah di universitas swasta di Jakarta dan Banten.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Zikmund et al. (2013), populasi adalah sekelompok orang yang lengkap yang memiliki beberapa karakteristik umum yang sama. Malhotra et al. (2017) mendukung pernyataan ini dengan mendefinisikan populasi sebagai agregat dari semua elemen yang mempunyai beberapa karakteristik yang sama dan membentuk alam semesta untuk tujuan riset. Target populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif universitas swasta di Jakarta dan Banten.

3.3.2 Sampel

Zikmund et al. (2013) mengklasifikasikan teknik sampling menjadi dua bagian, yaitu; *non-probability* dan *probability*.

1. *Non-Probability Sampling*

   Menurut Zikmund et al. (2013), pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* bergantung pada penilaian pribadi peneliti elemen mana yang akan dimasukkan dalam sampel.

   a. *Convenience Sampling*

      Pengambilan sampel tergantung pada kenyamanan dan kemudahan peneliti untuk mendapatkan sampel.

b. *Judgmental Sampling*

Pengambilan sampel berdasarkan penilaian pribadi peneliti.

c. *Quota Sampling*

Pengambilan sampel berdasarkan penilaian pribadi peneliti dengan memberikan kuota bagi masing-masing sub-group.

d. *Snowball Sampling*

Pengambilan sampel berdasarkan sekelompok responden awal yang dipilih dan memiliki karakteristik yang diinginkan dan meminta referensi dari responden tersebut.

2. *Probability Sampling*

Untuk *probability sampling*, unit pengambilan sampel dipilih secara kebetulan (Zikmund et al., 2013). Hal ini berarti setiap populasi sama-sama berkemungkinan menjadi sample.

a. *Simple Random Sampling*

Pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan unsur apapun sehingga setiap elemen dalam populasi memiliki probabilitas pemilihan yang diketahui dan sama.

b. *Systematic Sampling*

Pengambilan sampel dipilih dengan menentukan titik awal acak dan menentukan setiap elemen secara berurutan dari kerangka sampling. Interval pengambilan sampel ditentukan oleh peneliti.

c. *Stratified Sampling*

Pengambilan sampel menggunakan proses dua langkah. Di mana populasi dibagi menjadi beberapa tingkatan atau strata sesuai dengan kategori yang ditentukan peneliti. Langkah yang kedua, peneliti akan memilih secara acak setiap tingkatan atau strata.

d. *Cluster Sampling*

Pengambilan sampel membagi populasi menjadi kelompok atau cluster dan menarik sampel dari kelompok-kelompok tersebut.

Berdasarkan penjelasan berbagai teknik *sampling* di atas, peneliti menggunakan *non-probability sampling*, yaitu *convenience sampling* dan *snowball sampling*. Peneliti menggunakan *convenience sampling* karena penyebaran kuesioner dilakukan ketika pandemi COVID-19 yang berdampak pada metode belajar seluruh mahasiswa menjadi *online* dan banyak mahasiswa yang pulang ke kampung halamannya, sehingga *convenience sampling* digunakan dalam penyebaran kuesioner melalui media sosial. Selain itu, untuk dapat menjangkau area yang lebih luas, peneliti juga menggunakan *snowball sampling* dengan meminta bantuan responden untuk dapat menyebarkan kuesioner ke teman-temannya yang juga berkuliah di universitas swasta di Jakarta dan Banten.

3.3.3 Sampling Size

Menurut Hair et al. (2019) rasio sampel ke variabel menunjukkan rasio observasi ke variabel minimum 5:1. Berdasarkan hal tersebut, maka minimum sampel dari penelitian ini adalah n x 5. Di mana n adalah jumlah indikator yang berjumlah 25 indikator. Hal ini berarti sampel minimum dari penelitian ini adalah 25 x 5 atau sebanyak 125 sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Malhotra et al. (2017) membagi data ke dalam dua kategori, yaitu; *primary data* dan *secondary data*.

1. *Primary Data*

   Data primer adalah data yang berasal dari peneliti dengan tujuan menjawab masalah yang dihadapi (Malhotra et al., 2017). Hal ini membuat dibutuhkannya biaya yang lebih tinggi dan waktu yang lebih lama untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

2. *Secondary Data*

   Menurut Malhotra et al. (2017), data sekunder adalah data yang telah disatukan untuk tujuan selain masalah yang dihadapi.

Berdasarkan penjelasan kedua kategori sumber data di atas, penelitian ini menerapkan kedua jenis sumber data, yaitu; *primary data* dan *secondary data*. *Primary data* didapatkan melalui *in depth interview* dan penyebaran kuesioner pada mahasiswa aktif yang berkuliah di universitas swasta di Jakarta dan Banten, sedangkan *secondary data* didapatkan melalui berbagai jurnal, artikel, buku yang mendukung penelitian.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Menurut Zikmund et al. (2013), metode pengumpulan data dibagi menjadi dua kategori, yaitu; observasi dan survei.

1. *Observation Research*

   Riset observasi merupakan sebuah proses yang sistematis di mana peneliti mempelajari pola sikap dari berbagai individu, objek maupun peristiwa yang disaksikan.

2. *Survey Research*

   Riset survei adalah sebuah teknik penelitian untuk mengumpulkan data primer dan mencoba menjelaskan apa yang terjadi, serta mempelajari alasannya.

Berdasarkan penjelasan kedua kategori tersebut, penelitian ini mengaplikasikan kedua metode. Metode *observation research* digunakan sebagai alasan penelitian ini dibuat. Di mana peneliti melihat sebuah fenomena pandemi yang berdampak pada industri pendidikan. Metode *survey research* diaplikasikan oleh peneliti dengan membuat kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa aktif di universitas swasta di Jakarta dan Banten.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

3.5 Periode Penelitian

Periode penelitian yang dilakukan penulis terbagi menjadi dua bagian, yaitu *pre-test* dan *main test*. Periode pertama untuk pelaksanaan *pre-test* dilaksanakan pada 28 Oktober 2021 – 9 November 2021 dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Periode kedua untuk pelaksanaan *main test* dilaksanakan pada 18 November 2021 – 30 November 2021.

3.6 Skala Pengukuran

Kuesioner dalam penelitian ini dibuat dengan menggunakan skala pengukuran *likert* 1-5. Penggunaan skala pengukuran *likert* 1-5 ini mengacu pada pengukuran penelitian yang dilakukan oleh Shehzadi et al (2020).

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert

Keterangan	Skala
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Data Penulis, 2021

3.7 Operasionalisasi Variabel

Menurut Zikmund et al. (2013), variabel adalah segala hal yang mungkin mengasumsikan nilai numerik yang berbeda, sedangkan operasionalisasi adalah suatu definisi yang dilandaskan pada karakteristik yang dapat di observasi dari apa yang didefinisikan atau memperbaiki konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menjelaskan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji.

3.5.1 Variabel Eksogen

Variabel eksogen merupakan konstruksi yang diputuskan oleh faktor-faktor di luar dari model penelitian dan bisa mempengaruhi variabel endogen atau independen (Hair et al., 2019). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah:

3.5.1.1 E-Service Quality

E-service quality (kualitas layanan elektronik) adalah kualitas layanan administrasi dan dukungan, kualitas intruktur, akurasi *e-learning*, kualitas materi dan keamanan sebagai atribut utama dalam kualitas layanan elektronik secara keseluruhan (Pham et al, 2018).

Variabel diukur dengan skala likert 1-5. Skala 1 atau Sangat Tidak Setuju menggambarkan rendahnya kualitas layanan elektronik di universitas swasta di Jakarta dan Banten, sedangkan skala 5 atau Sangat Setuju menggambarkan tingginya kualitas layanan elektronik di universitas swasta di Jakarta dan Banten.

3.5.1.2 E-Information Quality

Menurut Petersen (1999), dikutip dalam Zhou et al (2014) *e-information quality* (kualitas informasi) mengukur sejauh mana informasi dipertukarkan antara organisasi memenuhi kebutuhan organisasi.

Variabel diukur dengan skala likert 1-5. Skala 1 atau Sangat Tidak Setuju menggambarkan rendahnya kualitas informasi di universitas swasta di Jakarta dan Banten, sedangkan skala 5 atau Sangat Setuju menggambarkan tingginya kualitas informasi di universitas swasta di Jakarta dan Banten.

3.5.2 Variabel Endogen

Variabel endogen merupakan variabel yang diputuskan oleh faktor lain di dalam model penelitian dan ketergantungan diwakili secara visual oleh

jalur ke variabel eksogen atau dependen (Hair et al., 2019). Variabel endogen dalam penelitian ini adalah:

3.5.2.1 E-Learning of Students

Menurut Udo et al (2011) sebagai pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi.

Variabel diukur dengan skala likert 1-5. Skala 1 atau Sangat Tidak Setuju menggambarkan rendahnya kualitas *e-learning of students* di universitas swasta di Jakarta dan Banten, sedangkan skala 5 atau Sangat Setuju menggambarkan tingginya kualitas *e-learning of students* di universitas swasta di Jakarta dan Banten.

3.5.2.2 Student Satisfaction

Menurut Oliver (2010), kepuasan adalah penilaian fitur suatu produk atau jasa, atau produk atas jasa itu sendiri, menyediakan tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat pemenuhan yang kurang atau lebih.

Variabel diukur dengan skala likert 1-5. Skala 1 atau Sangat Tidak Setuju menggambarkan rendahnya kepuasan mahasiswa di universitas swasta di Jakarta dan Banten, sedangkan skala 5 atau Sangat Setuju menggambarkan tingginya kepuasan mahasiswa di universitas swasta di Jakarta dan Banten.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

Dalam menganalisa data, peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS (Statistical Package for The Social Science) Statistics versi 23.0 untuk melaksanakan *pre-test*. Peneliti menggunakan IBM SPSS versi 23.0 untuk melaksanakan uji validitas maupun reliabillitas.

3.8.2 Uji Validitas

Menurut Malhotra et al. (2017), uji validitas adalah sejauh mana suatu pengukuran menggambarkan karakteristik yang ada pada fenomena yang diteliti. Uji validitas yang dilakukan peneliti menggunakan teknik *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). CFA adalah sebuah uji yang dipakai dalam penelitian untuk memantau konstruk mana yang memiliki indikator-indikator dan unidimensionalitas (Ghozali, 2013).

1. ***Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA)**

   Pengukuran KMO adalah indeks yang digunakan untuk memeriksa kesesuaian analisis faktor dengan nilai antara 0,5 dan 1,0 menunjukkan bahwa analisis faktor sesuai (Malhotra et al., 2017).

2. ***Bartlett's Test of Sphericity***

   Pengukuran *Bartlett's Test of Sphericity* adalah uji signifikansi korelasi antar variabel dengan nilai signifikansi yang dikehendaki adalah kurang dari 0,05 (Hair et al., 2019).

3. ***Measure of Sampling Adequacy* (MSA)**

   Nilai MSA yang diinginkan adalah lebih dari 0,50 (Hair et al., 2019).

4. ***Component Matrix***

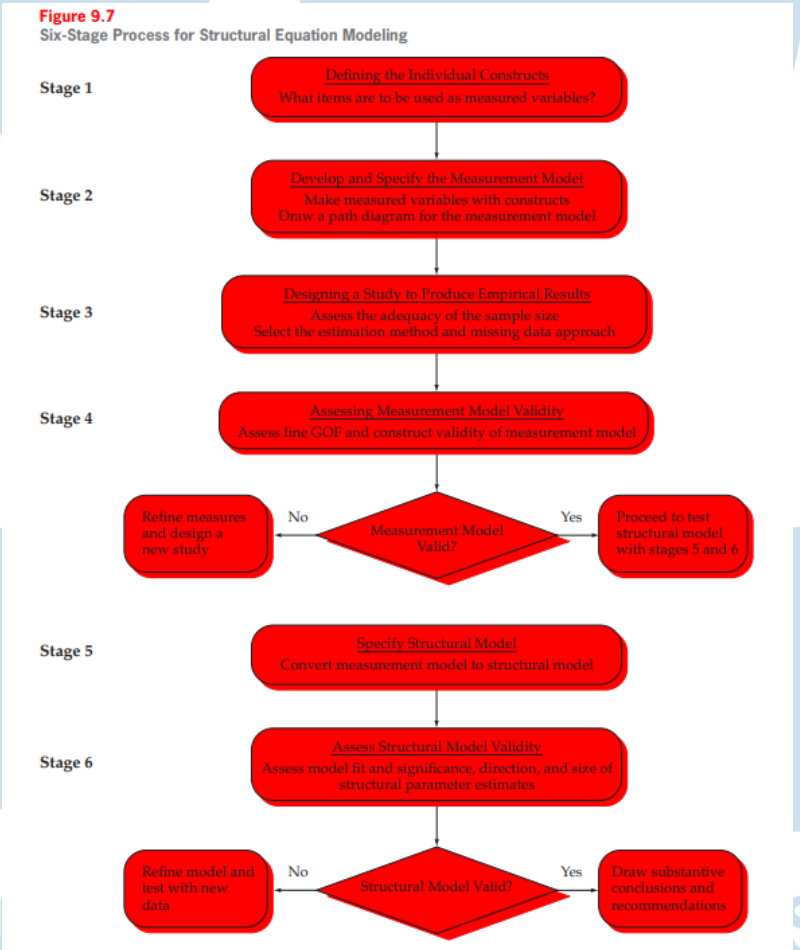
   Nilai *component matrix* yang diinginkan adalah lebih dari 0,50 (Hair et al., 2019).

3.8.3 Uji Reliabilitas

Menurut Malhotra et al. (2017), uji reliabilitas adalah uji sejauh mana suatu skala menghasilkan hasil yang konsisten jika pengukuran berulang dilakukan pada karakteristik. Salah satu pengukurannya adalah uji statistik *Cronbach's Alpha* yang nilainya berada di rentang 0 hingga 1, dengan nilai yang diinginkan adalah di atas 0,70 (Hair et al., 2019).

3.9 Metode Analisis Data dengan *Structural Equation Modeling* (SEM)

Menurut Hair et al (2019), *structural equation modeling* (SEM) adalah model statistik yang berusaha menjelaskan hubungan antara beberapa variabel. Metode ini menyediakan teknik estimasi yang tepat dan paling efisien untuk serangkaian regresi berganda terpisah yang diestimasi secara bersamaan. Berikut enam tahap dalam melakukan pengolahan data menggunakan *structural equation modeling* (SEM).



Sumber : Hair et al, 2019

Tabel 3. 2 Tahapan Analisis *Structural Equation Modeling*

1. Mendefinisikan kontruksi individu

   Peneliti harus menginvestasikan waktu dan usaha yang signifikan untuk memastikan kualitas pengukuran akan memungkinkan penarikan kesimpulan yang valid.
2. Mengembangkan model pengukuran secara keseluruhan

   Pada tahap kedua ini, setiap konstruk yang akan ditempatkan ke dalam model didefinisikan dan variabel indikator yang diukur ke konstruk yang sesuai.
3. Merancang penelitian untuk menghasilkan hasil empiris

   Pada tahap ini, peneliti harus mengubah perhatian pada desain penelitian dan estimasi. Dalam desain penelitian akan dibahas jenis data untuk dianalisis, dampak dan solusi untuk data yang hilang, serta dampak dari ukuran sampel. Dalam estimasi akan dibahas struktur model, beragam teknik estimasi yang tersedia, dan perangkat lunak komputer yang digunakan.
4. Menilai validitas model pengukuran

   Validitas pengukuran bergantung pada penetapan tingkat kecocokan yang dapat diterima melalui *goodness-of-fit* dan mendapatkan bukti spesifik lain dari validitas konstruk.
5. Menentukan model struktural

   Dalam tahap ini melibatkan penetapan model struktural dengan menetapkan hubungan dari satu konstruk ke konstruk lain berdasarkan model teoritis yang diusulkan. Spesifikasi model struktural berfokus pada penggunaan panah terarah berkepala tunggal untuk menunjukkan hubungan ketergantungan yang mewakili hipotesis model struktural.
6. Menilai validitas model struktural

   Tahap terakhir ini melibatkan upaya untuk menguji validitas model structural teoretis yang diusulkan dan memeriksa hubungan teoretis yang tertanam dalam teori itu.

3.9.1 Kecocokan Model Pengukuran (*Goodness of fit*)

Goodness of fit (GOF) menunjukkan seberapa baik struktur teoretis yang ditentukan mewakili realita sebagaimana diwakili oleh data (Hair et al, 2019). Uji kecocokan model pengukuran tersebut dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas dari model pengukuran tersebut secara terpisah.

1. Uji Validitas Model

   Variabel dapat dikatakan valid jika memiliki nilai *standard loading factor* ≥ 0,50.

2. Uji Reliabilitas Model

   Variabel dapat dikatakan reliabel jika:

   a) Nilai *construct reliability* (CR) ≥ 0,70.

   b) Nilai *average variance extracted* (AVE) ≥ 0,50.

3.9.2 Kecocokan Model Keseluruhan

Hair et al (2019) mengklasifikasikan *goodness of fit indices* (GOFI) menjadi tiga bagian, yaitu:

1. *Absolute Fit Measures*

   Absolute Fit Measures adalah ukuran yang mengukur keseluruhan kesesuaian, baik untuk model struktural maupun model pengukuran secara kolektif.

2. *Incremental Fit Measures*

   Incremental Fit Measures adalah ukuran yang menilai seberapa baik model tertentu relatif cocok terhadap beberapa model dasar.

3. *Parsimony Fit Measures*

   Parsimony Fit Measures adalah ukuran yang mengukur keseluruhan kecocokan yang mewakili derajat kecocokan model per koefisien yang diestimasi.

Tabel 3. 3 Perbandingan Ukuran-ukuran GOF

Jenis Ukuran GOF	Tingkat Kecocokan yang Bisa Diterima
Absolute Fit Indices	
Normed Chi-Square (X^2/DF)	Semakin kecil semakin baik. (X^2/DF) > 3
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	Rata-rata perbedaan per *degree of freedom* yang diharapkan terjadi dalam populasi dan bukan dalam sampel. RMSEA ≤ 0,08 adalah *good fit*, RMSEA < 0,05 adalah *close fit.*
Goodness of Fit Index (GFI)	Nilai berkisar antara 0-1. GFI ≥ 0,90 adalah *good fit*, GFI < 0,90 adalah *marginal fit*.
Root Mean Square Residuan (RMSR atau RMR)	Residual rata-rata antara matrik (korelasi atau kovarian) teramati dan hasil estimasi. *Standardized* RMR ≤ 0,05 adalah *good fit*.
Incremental Fit Indices	
Tucker Lewis Index (TLI)	Nilai berkisar antara 0-1. TLI ≥ 0,90 adalah *good fit*, 0,80 ≤ TLI < 0,90 adalah *marginal fit*.
Normed Fit Index (NFI)	Nilai berkisar antara 0-1. NFI ≥ 0,90 adalah *good fit*, 0,80 ≤ NFI < 0,90 adalah *marginal fit*.
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	Nilai berkisar antara 0-1. AGFI ≥ 0,90 adalah *good fit*, 0,80 ≤ AGFI < 0,90 adalah *marginal fit*.
Comperative Fit Index (CFI)	Nilai berkisar antara 0-1. CFI ≥ 0,90 adalah *good fit*, 0,80 ≤ CFI < 0,90 adalah *marginal fit*.
Parsimony Fit Indices	

Parsimonious Normed Fit Index (PNFI)	Nilai tinggi menunjukkan kecocokan lebih baik; hanya digunakan untuk perbandingan antar model alternatif. $0 \leq$ PNFI ≤ 1 adalah *good fit*.

Sumber : Haryono, 2016

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.10Tabel Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Dimensi	Measurement	Skala	Referensi
1	*E-service quality* adalah kualitas layanan administrasi dan dukungan, kualitas intruktur, akurasi e-learning, kualitas materi dan keamanan sebagai atribut utama dalam kualitas layanan elektronik	*Efficiency* adalah kemudahan dan kecepatan untuk mengakses dan menggunakan situs (Parasuraman et al, 2005).	1. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya menyediakan informasi yang relevan. 2. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya ketika digunakan terorganisasir dengan baik. 3. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya memungkinkan mahasiswa mendapatkan instruksi dengan cepat.	Skala *Likert* 1-5	Headar, M. M., Elaref, N., & Yacout, O. M. (2013). *Antecedents and Consequences of Student Satisfaction with e-Learning: The Case of Private Universities in Egypt*. Journal of Marketing for Higher
		System Availability adalah fungsi teknis	1. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya selalu tersedia untuk digunakan.		

	secara keseluruhan (Pham et al, 2018).	situs yang benar (Parasuraman et al, 2005).	2. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya selalu langsung berjalan dengan baik ketika diluncurkan. 3. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya tidak macet, *crash* maupun *freeze* saat digunakan.		Education, 23(2), 226–257.
		Fulfillment adalah sejauh mana janji yang situs berikan dapat memenuhi ekspektasi penggunanya (Parasuraman et al, 2005).	1. Saat kelas berlangsung, pengajar di kampus saya selalu bisa menggunakan platform pembelajaran *online* dengan baik. 2. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya telah cukup mendukung proses pembelajaran saya. 3. Saya merasa plaform pembelajaran *online* di kampus saya dapat memenuhi ekspektasi saya.		
		Privacy adalah tingkat keamanan situs dan melindungi	1. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya memiliki fitur keamanan yang memadai.		

		informasi pelanggan (Parasuraman et al, 2005).	2. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya dapat menjaga kerahasiaan data pribadi mahasiswa. 3. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya dapat melindungi informasi pribadi mahasiswa dari akses yang tidak terpercaya.		
2	*E-information quality* mengukur sejauh mana informasi dipertukarkan antara organisasi memenuhi kebutuhan organisasi		1. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya menyediakan informasi yang akurat. 2. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya menyediakan informasi yang diperlukan. 3. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya menyediakan informasi *real-time*. 4. Saya merasa informasi dalam platform pembelajaran *online* di kampus saya diperbaharui secara berkala. 5. Saya merasa informasi dalam platform pembelajaran *online* di kampus saya lengkap.	Skala *Likert* 1-5	Zhou, H., Shou, Y., Zhai, X., Li, L., Wood, C., & Wu, X. (2014). *Supply chain practice and information quality: A supply chain strategy study*.

	(Petersen, 1999).				International Journal of Production Economics, 147, 624–633.
3	*E-learning* adalah pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi (Udo et al, 2011).		1. Saya merasa keseluruhan kualitas instruksi yang saya dapatkan dari pembelajaran *online* di kampus saya baik. 2. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya tampak *up to date*. 3. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya dapat bekerja dengan baik. 4. Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya memiliki instruksi yang jelas.	Skala *Likert* 1-5	Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2011). *Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience*. Computers in Human Behavior, 27(3), 1272–1283.

4	*Student Satisfaction* adalah penilaian fitur suatu produk atau jasa, atau produk atas jasa itu sendiri, menyediakan tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat pemenuhan yang kurang		1. Saya merasa puas dengan penggunaan platform pembelajaran *online*. 2. Saya merasa puas dengan gaya pengajaran yang diterapkan selama perkuliahan *online*. 3. Saya merasa pengalaman saya dengan pembelajaran *online* menyenangkan. 4. Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan perkuliahan *online*.	Skala *Likert* 1-5	Headar, M. M., Elaref, N., & Yacout, O. M. (2013). *Antecedents and Consequences of Student Satisfaction with e-Learning: The Case of Private Universities in Egypt*. Journal of Marketing for Higher Education, 23(2), 226–257.

	atau lebih (Oliver, 2010).				Wei, H. C., & Chou, C. (2020). Online learning performance and satisfaction: do perceptions and readiness matter? Distance Education, 41(1), 48–69.