



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, paradigma yang diadopsi peneliti adalah *post-positivisme*. *Post-positivism* secara historis berasal dari paradigma positivisme reguler. Dalam positivisme, para peneliti dapat mencapai kebenaran obyektif dengan meneliti dan mengeksplorasi tentang fenomena tersebut. Namun, *post positivisme* adalah turunan modern dari filosofi ini yang menyatakan bahwa ada realitas obyektif yang ada terlepas dari penelitian ini.

Peneliti mengeksplorasi dan meneliti fenomena yang pada gilirannya dapat digunakan untuk membangun bukti dan mendukung hipotesis mereka, tetapi tidak dapat mencapai kebenaran absolut. Oleh karena itu hasil penelitian ini dapat diartikan sebagai analisis ilmiah dengan data yang dapat diandalkan untuk lebih lanjut mendukung apakah hipotesis ditolak atau diterima. Penelitian ini memungkinkan untuk metode kuantitatif untuk digunakan, kuesioner didistribusikan sebagai alat pengumpulan data dan merupakan metode utama pengumpulan data yang dilakukan untuk penelitian ini (Sekaran dan Bougie, 2016).

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif karena merupakan penelitian yang dari awal hingga akhir penelitian merupakan penelitian yang dibuat secara spesifik, terstruktur serta terencana. Menurut Sekaran dan Bougie (2016) definisi dari penelitian kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu dengan berdasarkan filsafat positivisme. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan menguji hipotesis dengan melakukan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini karena merupakan penelitian kuantitas akan menampilkan kutipan-kutipan data yang bertujuan untuk memberikan

gambaran penyajian penelitian. Penelitian ini akan menggunakan data observasi dan dari sumber lain sebagai data lapangan. Waktu pelaksanaan penelitian ini dalam jangka waktu tertentu dan dilakukan secara bertahap. Penyajian data akan dilakukan dalam bentuk narasi dengan tujuan memudahkan pemahaman agar mudah dimengerti.

Seperti yang disebutkan di atas mengenai konsep *post positivisme*, peneliti memilih metode kuantitatif karena itu menjadi metode alami ketika datang untuk mengadopsi paradigma *post positivisme*. Selain itu, keuntungan memilih metode ini yang mengumpulkan data dari kumpulan responden yang dipilih dapat membuat data yang andal. Selain itu, metode yang dipilih tidak mahal, dan jauh lebih mudah untuk dilaksanakan karena kendala tepat waktu.

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan survei dan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Jenis pertanyaan yang digunakan adalah terstruktur. Jenis yang dipilih adalah kuantitatif dengan tipe deskriptif. (Sekaran dan Bougie, 2016) Metode penelitian deskriptif ini dipilih dengan tujuan untuk menggambarkan karakteristik yang ada sesuai dengan tanggapan responden akan variabel penelitian yang dalam hal ini adalah *Service Quality* dan *Customer Satisfaction*.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dalam menguji hipotesis dalam menjawab rumusan masalah akan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif.

3.2 Pengukuran Variabel

Selanjutnya, langkah yang dilakukan adalah menentukan model dan variabel penelitian. Variabel dependen adalah tujuan peneliti, yaitu untuk mencari tahu apa yang dapat memanipulasi variabel dependen. Variabel ini dapat dipengaruhi oleh banyak

faktor, dan oleh karena itu peneliti harus mencatat yang dapat memengaruhinya. Variabel independen mempengaruhi variabel dependen, dan dapat memengaruhinya secara positif ataupun secara negatif (Sekaran dan Bougie, 2016). Tabel definisi operasional dan pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada tabel 3.1. Sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Skala	Sumber
<i>Perception of Personal Contact Quality</i>	<i>Perception of Personal Contact Quality</i> merupakan persepsi responden tentang kualitas dari karyawan layanan ekspedisi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan / <i>customer service</i> pada layanan ekspedisi berusaha memahami keinginan saya (PCQ1) 2. Karyawan / <i>customer service</i> layanan ekspedisi dapat menyelesaikan masalah saya dalam pengiriman (PCQ2) 3. Pengetahuan dan pengalaman dari karyawan atau <i>customer service</i> layanan ekspedisi sudah memadai (PCQ3) 	Skala likert 1-5	Uvet (2020)
<i>Perception of Timeliness</i>	Ketepatan Pengiriman merupakan salah satu strategi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan mengenai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengiriman datang lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan atau estimasi (TL1) 2. Pengiriman diterima sesuai dengan tanggal 	Skala likert 1-5	Uvet (2020)

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Skala	Sumber
	ketepatan waktu pengiriman barang.	<p>estimasi yang telah ditentukan (TL2)</p> <p>3. Waktu permintaan pengiriman untuk pesanan yang belum dipenuhi (<i>back-order</i>) singkat(TL3)</p>		
<i>Perception of Order Discrepancy Handling</i>	<i>Perception of order discrepancy handling</i> adalah persepsi konsumen akan penanganan keluhan atau komplain konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan keluhan atas ketidaksesuaian kualitas sudah memuaskan (ODH1) 2. Proses pelaporan mengenai ketidaksesuaian sudah memadai (ODH2) 3. Respons terhadap ketidaksesuaian pesanan memuaskan (ODH3) 	Skala likert 1-5	Uvet (2020)
<i>Perception Of Order Condition</i>	<i>Perception of order condition</i> adalah persepsi konsumen akan kondisi order produk.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesanan yang diterima dari layanan ekspedisi tidak rusak (OC1) 2. Kerusakan pesanan jarang terjadi akibat moda transportasi (OC2) 3. Kerusakan pesanan jarang terjadi karena kurir ekspedisi dengan baik (OC3) 	Skala likert 1-5	Uvet (2020)
<i>Perception Of Operational</i>	<i>Perception of operational</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi operasional 		Uvet (2020)

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Skala	Sumber
<i>Information Sharing</i>	<i>information sharing</i> merupakan persepsi konsumen akan penyebaran informasi operasional dari perusahaan logistik. Informasi ini terkait dengan jam operasional, tarif pengiriman, dan layanan konsumen lainnya seperti pengecekan resi pengiriman	<p>dibagikan secara efektif dengan pelanggan. (OIS1)</p> <p>2. Layanan jasa ekspedisi ini dapat berbagi informasi standar dan khusus kepada pelanggan. (OIS2)</p> <p>3. Informasi tentang pengiriman yang dikirim oleh jasa ekspedisi akurat, jelas, dan mudah dipahami. (OIS3)</p> <p>4. Informasi real time tentang pengiriman dapat diakses kapan saja (OIS4)</p>		
<i>Customer Satisfaction</i>	Kepuasan merupakan perasaan positif atau senang yang muncul akibat membandingkan pelayanan yang diperoleh dengan pelayanan yang diharapkan.	<p>1. Apa kesan Anda secara umum tentang penyedia layanan logistik? (CS1)</p> <p>2. Kata-kata mana yang paling menggambarkan perasaan Anda terhadap penyedia layanan logistik? (CS2)</p> <p>3. Seberapa puaskah Anda dengan penyedia layanan logistik? (CS3)</p>		Uvet (2020)

Sumber : Olah Data Penulis, 2021

3.3 Etika pengumpulan data

Peneliti mengumpulkan data setelah memperoleh persetujuan dari dosen pembimbing. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah membuat surat permohonan izin penelitian dan uji etik di bagian akademik. Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan bahan dan alat yaitu daftar pertanyaan yang akan dibagikan melalui kuesioner yang terkait materi penelitian. Kuesioner tersebut sebelumnya diuji terlebih dahulu mengenai validitas dan reliabilitasnya. Pada penyebaran kuesioner setiap responden yang merupakan subjek dari penelitian ini diberikan penjelasan dalam melakukan pengisian kuesioner pada bagian depan form dan memberitahukan tujuan dari penyebaran kuesioner (Sekaran dan Bougie, 2016).

3.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dapat didefinisikan sebagai acuan yang digunakan dalam menentukan interval yang terdapat pada, sehingga dapat menghasilkan data kuantitatif. Menurut Sekaran dan Bougie (2016) skala pengukuran terbagi menjadi beberapa macam yaitu :

1. Skala Nominal

Skala nominal pengukuran mendefinisikan properti identitas data. Skala ini memiliki karakteristik tertentu, tetapi tidak memiliki makna numerik dalam bentuk apa pun. Data dapat ditempatkan ke dalam kategori tetapi tidak dapat dikalikan, dibagi, ditambah atau dikurangi satu sama lain. Itu juga tidak mungkin untuk mengukur perbedaan antara titik data.

2. Skala ordinal

Skala ordinal mendefinisikan data yang ditempatkan dalam urutan tertentu. Meskipun setiap nilai diberi peringkat, tidak ada informasi yang menentukan apa yang membedakan kategori satu sama lain. Nilai-nilai ini tidak dapat ditambahkan atau dikurangi.

3. Skala interval

Skala interval berisi sifat-sifat data nominal serta terurut, tetapi perbedaan antara titik-titik data dapat dikuantifikasi. Jenis data ini menunjukkan urutan variabel dan perbedaan yang tepat antara variabel. Mereka dapat ditambahkan atau dikurangkan satu sama lain, tetapi tidak dikalikan atau dibagi.

4. Skala rasio

Skala rasio bersifat nominal yang ditentukan oleh suatu identitas. Skala tersebut dapat diklasifikasikan secara berurutan, mengandung interval dan dapat dipecah menjadi angka pasti.

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert yang termasuk dalam skala ordinal, menggunakan skala 5 poin (1-5), 1 berarti sangat tidak setuju; 2 tidak setuju; 3 netral; 4 setuju; 5 sangat setuju. Skala ukur adalah proses menentukan angka atau simbol lain untuk menetapkan aturan yang jelas bagi objek yang bersangkutan. Skala dapat digunakan untuk mempertimbangkan ukuran pengukuran. Skala yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur jawaban responden adalah skala interval. Sekaran dan Bougie (2016) mengemukakan bahwa skala Likert merupakan skala pengukuran yang mengharuskan responden untuk menunjukkan derajat setuju atau tidak setujunya mereka terhadap setiap pertanyaan yang berkaitan dengan objek pembahasan. Penggunaan skala Likert memiliki kelebihan yaitu lebih mudah membuat responden paham.

Skala Likert 5 poin digunakan dalam penelitian ini. Skala Likert dengan lima skala memiliki kelebihan yaitu dapat mengakomodir jawaban netral atau ragu-ragu dari responden. Selain itu menurut Hair (2017), alasan menggunakan skala Likert 5 poin adalah karena skala Likert 7 poin atau 13 poin dapat mempersulit responden dalam mengolah informasi dan membedakan informasi.

Penelitian menggunakan skala Likert yang memiliki skala lima sebagai skala pengukuran. Jenis skala tersebut merupakan skala yang respons psikometrik responden. Maksudnya adalah responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan biasanya dalam lima poin. Penelitian ini memilih jenis skala likert tersebut karena mampu mencerminkan jawaban atau tanggapan responden secara

bertingkat dan lebih memudahkan responden dalam menentukan jawaban dari kuesioner yang diberikan.

Sangat Tidak Setuju 1	Tidak Setuju 2	Netral 3	Setuju 4	Sangat Setuju 5
--------------------------	-------------------	-------------	-------------	--------------------

Sedangkan untuk pengujian tingkat kepuasan menggunakan:

Sangat Buruk 1	Buruk 2	Netral 3	Baik 4	Sangat Baik 5
-------------------	------------	-------------	-----------	------------------

Sangat Tidak Puas 1	Tidak Puas 2	Netral 3	Puas 4	Sangat Puas 5
------------------------	-----------------	-------------	-----------	------------------

3.5. Sumber dan teknik pengumpulan data

Sumber data penelitian ini dengan menggunakan dua sumber data yaitu Sekaran dan Bougie, 2016):

1. Sumber data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan dari sumber pertama.
2. Sumber data sekunder merupakan data yang berupa dokumen-dokumen sebagai pendukung data primer.

Berdasarkan definisi di atas sumber dari penelitian ini adalah pengumpulan secara primer. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner secara personal melalui *Google Form*. Hal ini dikarenakan metode ini memudahkan pengambilan data, serta efisiensi waktu dan biaya. Setelah itu, hasil dari kuesioner tersebut nantinya akan di kumpulkan dan digunakan untuk pembuktian hipotesis selanjutnya. Alasan memilih metode kuesioner karena cara ini mudah bagi penelitian ini untuk mendapatkan data primer dan datanya dapat langsung diolah (Sekaran dan Bougie, 2016).

3.6 Teknik penyusunan kuesioner

Menurut (Sekaran dan Bougie, 2016) kuesioner yaitu sebuah teknik dengan memberikan pertanyaan kepada responden untuk kemudian dijawab dalam rangka mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup sebagai instrumen penelitian.

Instrumen kuesioner harus diukur kereliabilitasnya agar dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Selain itu instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur adalah arti dari instrumen yang valid.

Kuesioner akan digunakan untuk mengumpulkan data primer. Kuesioner akan dikembangkan berdasarkan variabel penelitian, baik dependen maupun independen. Dalam penelitian ini, kuesioner terdiri dari pertanyaan yang dengan hati-hati dikumpulkan dari atribut variabel yang diukur dan definisi operasionalnya. Skala 5-Likert akan digunakan dalam item ini. Jawaban yang dapat dipilih oleh sampel berkisar dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). Ini dianggap sebagai teknik yang dapat mencegah bias karena setiap responden memperoleh pertanyaan yang sama. Juga efektif untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden dalam waktu yang terbatas (Sekaran dan Bougie, 2016).

Kuesioner penelitian yang digunakan dalam penelitian ini memanfaatkan pertanyaan tertutup karena alasan-alasan berikut. Pertama, pertanyaan tertutup memungkinkan responden untuk menghemat lebih banyak waktu ketika menjawab pertanyaan karena hanya memilih dari beberapa alternatif.

3.7 Populasi dan Sampel

Definisi populasi merupakan karakteristik yang dimiliki oleh sekelompok orang atau kejadian. Penelitian ini menggunakan mahasiswa dan alumni perguruan tinggi sebagai populasi. Metode *purposive sampling* dipilih menjadi teknik

pengumpulan sampel. Metode tersebut dilakukan dengan mengambil sampel yang memiliki kriteria tertentu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 108 orang. Kuesioner memiliki beberapa tujuan yaitu: yang pertama, kuesioner digunakan untuk mempermudah responden dalam mengartikan informasi sehingga disajikan dalam bentuk pertanyaan yang spesifik. Yang kedua, kuesioner harus dapat memotivasi responden untuk ikut terlibat dalam proses pengisian kuesioner dan yang ketiga, untuk meminimalisir kesalahan responden maka kuesioner harus dibuat sedemikian rupa. Kuesioner disebarkan kepada para responden yang menjadi sampel penelitian (Sekaran dan Bougie, 2016).

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Prosedur yang dilakukan secara sistematis dengan tujuan memperoleh data yang diperlukan disebut dengan pengumpulan data. Diperlukan dan digunakan beberapa metode dalam pengumpulan data.

Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner secara personal melalui *Google Form*. Hal ini dikarenakan metode ini memudahkan pengambilan data, serta efisiensi waktu dan biaya. Setelah itu, hasil dari kuesioner tersebut nantinya akan di kumpulkan dan digunakan untuk pembuktian hipotesis selanjutnya. Alasan memilih metode kuesioner karena cara ini mudah bagi penelitian ini untuk mendapatkan data primer dan datanya dapat langsung diolah.

3.9 Teknik Analisis Data

Langkah yang dilakukan setelah mengumpulkan data adalah menganalisis data dengan teknik analisis data. Penelitian ini akan menggunakan analisis data untuk menjawab rumusan masalah. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode analisis statistik dengan menggunakan *software SmartPLS version 3*. Analisis data dapat didefinisikan menjadi sebuah bagian dari kegiatan penelitian yang berupa proses penyusunan serta pengelolaan data yang bertujuan untuk menafsirkan data yang telah diperoleh.

Kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul merupakan analisis data. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu yang pertama adalah melakukan pengelompokan data berdasarkan variabel kemudian menabulasi seluruh data yang berasal dari responden. Langkah selanjutnya adalah data disajikan dan dilakukan perhitungan analisis agar dapat menjawab rumusan masalah. Analisis data bertujuan agar data yang diperoleh dapat menjadi informasi dan akan mudah dipahami serta diinterpretasikan. Pada penelitian ini, data yang diperoleh dan akan dianalisis adalah data yang telah diperoleh melalui kuesioner dan kepustakaan (Sekaran dan Bougie, 2016).

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas diwakili oleh penilaian yang menunjukkan seberapa baik alat ukur itu untuk mengukur apa yang mau diukur dengan benar. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan seberapa baik alat ukur itu benar-benar cocok atau cocok dengan alat ukur yang dibutuhkan. Untuk menguji keakuratan kuesioner, menggunakan metode CFA (*Confirmatory Factor Analysis*). Metode yang digunakan untuk menguji apakah variabel yang diukur mewakili struktur atau faktor yang telah terbentuk sebelumnya disebut dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) (Ghozali, 2016). Kriterianya adalah jika nilainya di atas 0,5 maka dianggap efektif.

Penelitian ini menggunakan validitas konvergen dan validitas diskriminatif yang merupakan validitas konstruk. Pengujian validitas konvergensi, pada penelitian ini menggunakan *Average Variance Extraction* (AVE). Penambahan kuadrat dari semua beban faktor standar dan membaginya dengan jumlah total item dilakukan untuk menghitung AVE. Apabila nilai AVE sama dengan atau lebih besar dari 0,5 maka hal tersebut menandakan ada konvergensi yang baik sedangkan apabila nilai AVE kurang dari 0,5 poin maka terdapat kesalahan dalam item (Sekaran dan Bougie, 2016).

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabel atau tidaknya suatu data dapat dilihat dari jawaban seseorang terhadap pernyataan. Apabila jawaban tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel atau reliabel. Jika hasil (*cronbach alpha*) $> 0,60$, variabel tersebut dianggap reliabel. Pada penelitian ini menggunakan rumus *cronbach alpha* untuk menghitung reliabilitas kuesioner karena merupakan salah satu koefisien reliabilitas yang paling umum digunakan (Ghozali, 2016)

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), stabilitas dimensi mengacu pada kemampuan dimensi untuk tetap konstan dari waktu ke waktu. Untuk menguji kestabilan data maka digunakan uji reliabilitas. Uji tersebut diukur dengan mengulang ukuran yang sama. Kuesioner dikirim ke responden. Kemudian setelah jangka waktu yang telah ditetapkan, kuesioner dengan pertanyaan yang sama kembali dikirim ke orang tersebut.. Korelasi antara perbedaan yang diperoleh hasilnya disebut koefisien tes ulang (Sekaran dan Bougie, 2016). Reliabilitas bentuk paralel menurut Sekaran dan Bougie (2016) akan terbentuk dengan mengubah kata-kata dan mengulangi pertanyaan dari kuesioner yang sama. Kuesioner dapat diandalkan apabila kuesioner memiliki hasil asli dan yang diubah sangat berkorelasi.

Selanjutnya adalah konsistensi internal. Konsistensi ini menurut Sekaran dan Bougie (2016) digunakan dalam pengukuran yang bertujuan mengukur satu sama lain secara terpisah. Terdapat dua tes untuk menentukan konsistensi internal. Tes yang pertama yaitu reliabilitas konsistensi sementara. Tes tersebut menguji konsistensi hasil dari suatu ukuran, dan seberapa berkorelasi item tersebut. Tes yang selanjutnya adalah konsistensi internal, menggunakan koefisien *cronbach alpha* (Sekaran dan Bougie, 2016). Tes yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reliabilitas konsistensi antar item dan koefisien *cronbach alpha*.

Karena alpha Cronbach pertama adalah alat yang paling umum digunakan untuk menganalisis konsistensi antar-item untuk item dengan skala banyak titik (Sekaran dan Bougie, 2016). Alasan kedua adalah karena menggunakan alpha Cronbach akan menunjukkan korelasi item dalam ukuran. Alasan ketiga adalah alpha Cronbach adalah

tes yang dapat diterima untuk keandalan konsistensi internal. Menurut pendapat Sekaran dan Bougie (2016), apabila nilai *cronbach alpha* sebesar 0,7 atau lebih tinggi dari nilai tersebut maka dapat diterima. Korelasi dari masing-masing item dapat dilihat dari nilai korelasi total-item-terkoreksi yang harus diidentifikasi, dan nilai total-item-terkoreksi tidak lebih kecil dari 0,3. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak *Smart-PLS* karena memungkinkan korelasi item-total yang diperbaiki, namun kemudian untuk keperluan pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan *Smart-PLS*.

3.9.3 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ada tiga adalah variabel yang disediakan frekuensi, ukuran tendensi sentral, dan dispersi. Frekuensi adalah frekuensi jumlah individu di berbagai departemen untuk sampel perusahaan yang semakin tinggi ditunjukkan dalam output. Pada penelitian ini menggunakan skala interval, sehingga yang dicari nilai rata. Nilai rata yang dihasilkan dari nilai rata-rata dari hasil kuesioner setiap responden (Ghozali, 2016).

3.9.4 Uji SEM PLS

Pengujian hipotesis menggunakan *Smart-PLS* versi 3 untuk analisis multivariat SEM PLS. Teknik yang digunakan untuk menganalisis faktor regresi antar variabel dalam model dengan menggunakan statistik multivariat adalah pengertian dari SEM (Sekaran dan Bougie, 2016). Alasan penelitian ini lebih cocok menggunakan PLS-SEM adalah karena dapat menghasilkan data yang lebih andal ketika hubungan antara variabel dan teori pendukung tidak terlalu kuat. Alasan kedua untuk yaitu karena ukuran sampelnya yang relatif kecil, sehingga PLS-SEM lebih baik digunakan daripada perangkat lunak SEM lainnya yang menggunakan basis kovarians (CB-SEM). PLS-SEM dipilih untuk memprediksi penyebab ketiga dari distribusi data yang tidak normal, yang terbaik adalah menggunakan PLS-SEM, karena untuk distribusi data yang tidak teratur, regulasinya lebih fleksibel daripada CB-SEM (Hair et al., 2017).

Menurut Hair et al. (2017) hubungan antara indikator dan konstruk serta hubungan antar konstruk akan menunjukkan hasil yang empiris apabila memakai PLS-SEM. Hal tersebut dikarenakan PLS-SEM dibangun di atas rangkaian evaluasi non-para metrik berlandaskan hasil evaluasi pengukuran dan model.

1. Outer Model

Dalam penelitian ini, model dibangun menggunakan pengukuran reflektif, yang akan dievaluasi sesuai tabel. Pengukuran yang dipilih untuk menilai ukuran adalah reliabilitas komposit, yang dapat diartikan sama dengan *Cronbach's Alpha*. Mirip dengan *Cronbach's Alpha*, ambang batas untuk reliabilitas komposit di atas 0,60 hingga 0,70 dapat diterima, sementara nanti seiring kemajuan penelitian, nilai 0,70 dan 0,90 dapat dianggap memuaskan (Hair et al., 2017). Setelah itu, peneliti harus menetapkan Validitas, pertama dengan mengukur AVE, yang merupakan ukuran untuk validitas konvergen. Hasil AVE di atas 0,50 atau lebih tinggi menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lima puluh persen dari varians dari indikator. Berikutnya adalah menetapkan validitas diskriminan, yang diukur dari pemuatan silang indikator, yang nilai konstruk terkait harus lebih besar dibandingkan dengan konstruk lainnya, juga akar kuadrat dari masing-masing konstruk AVE harus lebih besar daripada korelasi tertinggi dengan konstruk lainnya.

2. Inner Model

Inner model terdiri dari:

a. Uji R²

R² adalah ukuran yang merujuk pada bagaimana konstruk mampu menjelaskan varians yang disebabkan oleh konstruk lain dalam model. Nilai R² berkisar dari 0 hingga 1, di mana 0,70 akan merujuk ke 70% dari varians dalam konstruk disebabkan oleh konstruk lain dalam model, sedangkan 0,30 atau 30% akan datang dari luar model. Sedangkan nilai R² 0,20 akan dianggap tinggi dalam perilaku konsumen. Nilai R² 0,75 akan dianggap sebagai kuat, kemudian 0,50 dianggap sebagai

moderat dan 0,25 dianggap sebagai lemah. Nilai koefisien jalur dapat diartikan sebagai semakin besar, semakin besar efek pada variabel laten endogen.

b. Uji T

Hasil dari Uji P yang dilakukan akan tergantung pada hasil analisis. Contohnya apabila statistik T 1,223 kemudian dibandingkan kepada nilai t kritis yang memiliki nilai 1,645 maka hipotesis tidak berpengaruh positif signifikan. Hal yang sama berlaku untuk nilai P yang mengacu pada persentase hasil. Apabila nilai P-Value $< 0,05$ (5%) maka dapat dikatakan hipotesis diterima (Sekaran dan Bougie, 2016).