

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan kerangka kerja yang umum dan terorganisir untuk teori dan penelitian yang mencakup asumsi-asumsi mendasar, isu-isu utama, desain penelitian, dan metode untuk mendapatkan jawaban (Djamba & Neuman, 2002). Hubungan antara variabel yang terkait dengan hubungan teoritis yang dijabarkan dan didukung oleh temuan-temuan empiris merupakan pengertian dari paradigma (Seran, 2020). Pendekatan kuantitatif dan kualitatif merupakan pendekatan yang dapat dilakukan di dalam suatu penelitian (Creswell & Creswell, 2018).

Metodologi penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mengeksplorasi dan menerangkan pentingnya masalah sosial dan kemanusiaan. Di sisi lain, pendekatan penelitian kuantitatif menggunakan analisis statistik untuk menguji hubungan antar variabel untuk menguji gagasan secara objektif (Creswell & Creswell, 2018). Disamping itu, penelitian kuantitatif meliputi penggunaan data numerik untuk penjelasan teknis fenomena atau masalah melalui pengumpulan data dalam bentuk digital, serta mengukur dan menganalisis variabel dalam penelitian untuk mendapatkan kesimpulan (Apuke, 2017).

Mengingat perumusan masalah dan hasil yang ingin dicapai didasarkan pada prinsip-prinsip dan kaidah-kaidah yang berlaku, maka penelitian ini mengadopsi paradigma positivis dengan pendekatan kuantitatif. Hubungan antara

variabel-variabel dalam hipotesis yang dibangun akan diuji dengan menggunakan teknik statistik (Muslim, 2018).

Penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi hipotesis yang telah dibuat sebelumnya dari sejumlah variabel dalam teori EDM untuk mengidentifikasi variabel kunci yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan penumpang kedatangan internasional terhadap pelaksanaan ECD di SHIA. Dengan menggunakan *Partial Least Squares* SEM (PLS-SEM), penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis untuk memperjelas hubungan sebab akibat antar variabel. Dalam penelitian kuantitatif, model yang mengandung variabel laten dan berbagai indikator biasanya menggunakan metodologi PLS-SEM (Sudiyono et al., 2017). Dalam penelitian eksploratori, PLS-SEM juga dapat digunakan untuk menciptakan teori (Hair et al., 2013). PLS-SEM dapat digunakan untuk menjelaskan apakah ada hubungan antara variabel laten selain untuk mengkonfirmasi teori.

3.2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana penumpang kedatangan internasional memandang penerapan ECD di SHIA, kemudian subjek penelitian ini adalah penumpang kedatangan internasional berkebangsaan Indonesia (WNI) yang menggunakan ECD di SHIA.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Berdasarkan tambahan dari beberapa penelitian, populasi adalah keseluruhan wilayah dari suatu subjek atau objek, sehingga dapat ditarik kesimpulan dari temuan-temuan tersebut (Sugiyono, 2015). Populasi dari penelitian yang dilakukan adalah seluruh penumpang kedatangan internasional di SHIA. Di mana penumpang tersebut merupakan WNI. Penerapan penuh ECD dilakukan sejak September 2022 dimana sebelumnya menggunakan CD konvensional (kertas).

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih menggunakan metodologi tertentu (Sugiyono, 2015). Terdapat beberapa cara yang dapat ditempuh dalam pengambilan sampel. Jika metode pengambilan sampel tidak memiliki peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel, maka digunakanlah *non-probability sampling* dalam penelitian ini. Mengenai metode pengambilan sampel yang dikenal dengan istilah *purposive sampling*, metode ini memilih sampel berdasarkan sejumlah faktor. Secara umum, cara menghitung ukuran sampel yang dapat digunakan dalam penelitian yaitu jumlah indikator dikali 5 sampai dengan 10 (sebagai faktor pengali), yang setidaknya harus 100 (Hair et al., 2013). Penelitian ini menggunakan faktor pengali sebesar 5 dengan jumlah indikator sebanyak 19 indikator. Sebagai hasilnya, sampel untuk penelitian ini terdiri dari minimal 95 penumpang kedatangan internasional di SHIA (19 indikator x 5). *Google Form* akan digunakan untuk mendistribusikan survei untuk penelitian

ini. Untuk memastikan bahwa jumlah sampel yang diselidiki selalu memenuhi kriteria pengambilan sampel minimum yang diperlukan, peneliti mencari 100 responden atau lebih untuk memprediksi apakah ada responden atau sampel yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

3.4. Operasional Variabel

Menurut Hair et al. (2013), variabel laten adalah variabel yang secara implisit mewakili dan mengukur sejumlah variabel indikator. Struktur variabel laten dikenal sebagai variabel indikator yang tidak dapat diukur. 19 variabel indikator dan 4 variabel laten dari penelitian ini ditunjukkan pada kolom berikut.

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel

Var	No	Variabel Laten	Definisi Operasional	Indikator
1				1. Menggunakan ECD mudah dan nyaman sehingga lebih mendorong saya untuk menggunakannya dibanding CD konvensional (EE1)
2	1	<i>Effort Expectancy (EE)</i>	Tingkat kemudahan yang diharapkan terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003)	2. Interaksi saya dengan ECD jelas dan dapat dimengerti sehingga membantu saya dalam pengisian barang bawaan penumpang (EE2)
3				3. Menurut saya, saya akan mudah dalam menggunakan ECD (EE3)
4				4. Akan mudah untuk saya untuk menjadi terampil dalam

Var	No	Variabel Laten	Definisi Operasional	Indikator
				menggunakan ECD (EE4)
5				5. ECD memudahkan saya karena dapat diakses <i>real-time</i> , kapanpun dan dimanapun sehingga memberikan keuntungan waktu mempercepat proses kepabeanan (EE5)
6	2	<i>System Quality (SQ)</i>	Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem yang dapat diukur dengan melihat bagian fungsionalnya, yaitu kegunaan. (Aditi et al., 2021; Pham et al., 2019)	1. Tampilan ECD menarik secara visual (SQ1)
7				2. ECD mudah untuk diikuti alurnya (SQ2)
8				3. ECD menyediakan fitur-fitur yang penting bagi saya (SQ3)
9				4. Saya tidak mengalami penundaan yang lama (<i>long delay</i> , jaringan lambat, atau <i>error</i>) saat menggunakan ECD (SQ4)
10	3	<i>Perceived Disconfirmation (PD)</i>	Sebuah metode untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi dengan persepsi terhadap kualitas produk atau pelayanan yang diterima atau dialami (Van Ryzin, 2004; Van Ryzin, 2006; Berryman, 2015; Zhang et al., 2022)	1. Penerapan ECD lebih baik dibanding CD konvensional (PD1)
11				2. Penggunaan ECD lebih mudah dari yang diharapkan (dibanding CD konvensional) (PD2)
12				3. Kualitas sistem ECD lebih baik dari yang diharapkan (PD3)
13				4. Penerapan ECD mempercepat proses kepabeanan dan mengurangi kepadatan

Var	No	Variabel Laten	Definisi Operasional	Indikator
				di area pemeriksaan pabean dibanding CD konvensional (PD4)
14	4	<i>Customer Satisfaction (CS)</i>	Perasaan atau keadaan emosional yang dialami berdasarkan terpenuhi atau tidaknya harapan individu (Van Ryzin, 2004; Berryman, 2015; Nugroho et al., 2019; Annamdevula & Bellamkonda, 2016; Morgeson, 2012)	1. Saya mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dalam proses kepabeanan melalui ECD (CS1)
15				2. Saya merasa puas dengan pelayanan kepabeanan yang jelas dan dapat dimengerti (CS2)
16				3. Saya merasa puas dengan kecepatan proses kepabeanan menggunakan ECD (CS3)
17				4. Saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan ECD (CS4)
18				5. Saya merasa puas dengan kejelasan informasi dan fitur-fitur dalam ECD (CS5)
19				6. Secara keseluruhan, penerapan ECD sudah sesuai dengan harapan saya (CS6)

Skala yang digunakan sebagai pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala nominal dan skala ordinal. Untuk mengukur sikap, perilaku, dan pengetahuan, skala yang digunakan adalah skala ordinal, yaitu skala Likert (Salkind, 2012). Dalam publikasi asli skala 5 poin ini, Likert menyertakan tanggapan responden, termasuk sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju

(Sugiyono, 2015). Skala ini sesuai untuk survei yang dikelola sendiri karena dapat memberikan responden banyak pilihan jawaban (Hair et al., 2013). Menurut Dawes (2008), skala lima poin juga memiliki kecenderungan untuk menghasilkan skor rata-rata yang sama dengan skor terbesar yang berasal dari skor yang dihasilkan pada skala sepuluh poin. Skala lima poin juga meningkatkan kualitas responden, tingkat respon, dan tingkat kebingungan (Babakus & Mangold, 1992). Sedangkan skala nominal adalah kategori tanpa peringkat yang ditetapkan, seperti jenis kelamin, usia, ras dan lain-lain (Elliott & Woodward, 2016).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data secara kuantitatif. Menurut Sekaran (2001), kuesioner adalah sekumpulan pertanyaan tertulis yang telah dikembangkan terlebih dahulu dan kemudian dijawab oleh responden. Sampel yang telah ditetapkan diberikan kuesioner. Sumber langsung (data primer) adalah jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sedangkan instrumen pengumpulan data primer penelitian ini adalah survei online yang dibuat dengan *Google Form*.

Pertanyaan-pertanyaan survei didasarkan pada sejumlah indikator tabel 3.1. Ujian ini menggunakan skala Likert untuk tanggapan responden. Terdapat lima pilihan untuk poin penilaian, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), dan setiap responden hanya yang dapat memilih satu pilihan. Dalam

penelitian ini, alasan penggunaan skala likert dengan lima pilihan adalah karena mudah dipahami oleh responden.

3.6. Teknik Analisis Data

Selain itu, peneliti melakukan analisis terhadap data kuantitatif untuk menghasilkan temuan dan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan menggunakan beberapa tahap pengujian, dimulai dengan analisis instrumen terhadap data *pre-test*, dilanjutkan dengan analisis deskriptif, dan diakhiri dengan analisis terhadap data *main-test* melalui analisis *outer model* dan *inner model*. Peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 25 untuk mengevaluasi data *pre-test* dan aplikasi SmartPLS4 untuk data *main-test*.

3.6.1. Statistik Deskriptif

Dalam rangka menganalisis data, statistik deskriptif mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015). Untuk setiap indikator penelitian, statistik deskriptif menghasilkan data berupa nilai frekuensi, nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum dan maksimum, serta nilai median. Data berasal dari jawaban kuesioner responden. Statistik deskriptif ini dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 25.

3.6.2. Analisis Data *Pre-Test*

Dalam *pre-test*, data diolah oleh peneliti dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 25. *Pre-test* dilakukan dengan mengolah data dari 50 sampel responden pengguna ECD di SHIA. Pengujian dalam penelitian ini dengan 2 instrumen, yakni uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6.2.1 Uji Validitas

Menurut validitas adalah metode pengukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik seperangkat pertanyaan dapat secara akurat mencerminkan penundaan teoritis yang ingin dievaluasi oleh item tersebut. Semakin valid atau semakin akurat sebuah penelitian, maka semakin besar nilai validitasnya. Pengujian ini dijalankan untuk melihat apakah suatu indikator dapat berfungsi sebagai alat pengukur atau tidak. Pengujian *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) digunakan untuk memverifikasi validitas dari hasil. J. F. Hair et al. (2014) menyatakan bahwa sebuah indikasi dikatakan valid jika memenuhi persyaratan dimana nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) lebih dari sama dengan 0,5, nilai Measure of Sampling Adequacy (MSA) lebih dari sama dengan 0,5, nilai *factor loading* lebih dari sama dengan 0,5, dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3.6.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu indikasi adalah pengukuran seberapa konsisten indikasi tersebut menunjukkan seberapa besar satu indikator berkorelasi dengan indikator lainnya. Koefisien reliabilitas didiagnosis dengan menggunakan pengukuran yang paling sering digunakan, *Cronbach's Alpha*, yang mengevaluasi konsistensi seluruh skala. Jika nilai *Cronbach's Alpha* suatu indikator di seluruh pengujian lebih dari 0,6, maka indikator tersebut boleh dikatakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Hair et al., 2014).

3.6.3. Analisis Data *Main-Test*

Pendekatan SEM (*Structural Equation Modeling*) adalah metode analisis data yang digunakan. Pengujian hubungan antara satu atau lebih variabel eksogen (variabel independen) dan satu atau lebih variabel endogen (variabel dependen) adalah tujuan penggunaan SEM. *Covariance-based structural equation modeling* (CB-SEM) dan *partial least squares* (PLS-SEM) adalah dua jenis dari SEM. Metode CB-SEM digunakan untuk menguji keakuratan model teoritis dan menguatkan teori. Sedangkan PLS-SEM digunakan dalam penelitian eksploratif untuk menilai pengembangan teori. Untuk menjelaskan lebih lanjut variasi dalam variabel dependen, digunakan PLS-SEM. Untuk pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*), dan konstruksi diagram jalur pada penelitian ini digunakan program SmartPLS4 sebagai alat bantu. Langkah-langkah pengujian

dengan menggunakan metodologi PLS-SEM adalah dengan merancang model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

3.6.3.1. Perancangan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Hubungan setiap blok indikator dengan variabel latennya ditunjukkan dengan menggunakan *outer model* (Hair et al., 2013). Untuk menilai kelayakan instrumen pengukuran yang digunakan, dilakukan analisis terhadap *outer model*. Terdapat tiga metrik yang digunakan, untuk mengevaluasi *outer model* antara lain:

a. *Convergent Validity*

Kekuatan hubungan positif suatu ukuran dengan ukuran tambahan dari konstruk yang sama dikenal sebagai *convergent validity*. Peneliti dapat memeriksa nilai *outer loading* dari setiap indikator dan nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk menilai *convergent validity* dari konstruk reflektif.

Indikator-indikator dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang kuat terhadap konstruknya ketika sebuah data set memiliki nilai *outer loading* yang tinggi. Nilai *outer loading* yang diperoleh menunjukkan ukuran tersebut. Nilai *outer loading* maksimum biasanya adalah 0,7. Jika nilai *outer loading* suatu indikator dalam model penelitian lebih dari 0,7, maka dapat dikatakan bahwa indikator tersebut memiliki tingkat validitas yang tinggi (Hair et al., 2013). Lebih lanjut menurut Hair et al., (2013), indikator dengan nilai *outer loading* di bawah 0,7 tidak secara otomatis dihapus, tetapi konsekuensi dari hal tersebut masih dapat

dirasakan. Untuk setiap faktor laten pada model reflektif, nilai AVE (Average Variance Extracted) menampilkan rata-rata komunitas. Diharapkan bahwa data dalam penelitian ini akan memiliki nilai $AVE > 0.50$ (Hair et al., 2013).

b. Discriminant Validity

Sejauh mana sebuah konstruk sepenuhnya berbeda dari konstruk lainnya diukur dengan *discriminant validity*. Ketika sebuah konstruk memiliki *discriminant validity*, ini menandakan bahwa konstruk tersebut berbeda dengan konstruk lain dalam model dan dapat menangkap hal-hal yang tidak dimiliki oleh konstruk lain. Nilai *cross loading* dapat digunakan untuk menilai *discriminant validity*, menurut Hair et al., (2013).

Nilai *cross loading factor* menunjukkan seberapa besar diskriminan yang dimiliki oleh konstruk. Dengan membandingkan nilai *cross loading* pada konstruk yang dituju, dimana nilainya harus lebih besar dari nilai *cross loading* dengan konstruk lainnya, maka dapat ditentukan nilai *cross loading factor*. Menurut Hair dkk. (2013), *cross loading factor* harus lebih dari 0,60 (Hair et al., 2013).

Dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari nilai AVE setiap variabel dengan korelasi dengan variabel lain dalam model yang telah ditetapkan, maka dapat ditentukan *discriminant validity* dengan menggunakan hasil Fornell-Larcker Criterion. Pada akhirnya, nilai akar kuadrat dari AVE pada variabel yang memiliki nilai yang lebih besar dari korelasi dengan variabel lain, merupakan hasil yang diharapkan. (Hair et al., 2013).

c. Reliabilitas (*Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*)

Pengujian ini digunakan untuk menilai tingkat konsistensi variabel. Konsistensi reliabilitas internal diukur dengan composite reliability. Koefisien reliabilitas didiagnosis dengan menggunakan pengukuran yang paling sering digunakan, Cronbach's Alpha, yang mengevaluasi konsistensi seluruh skala. Jika sebuah variabel memiliki nilai Composite Reliability lebih besar dari 0,6 dan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6, maka variabel tersebut dianggap dapat dipercaya (Ghozali, 2015)

3.6.3.2. Perancangan Model Struktural (*Inner Model*)

Hasil PLS-SEM ditinjau dan dinilai secara sistematis. Mengoptimalkan varians yang dijelaskan (yaitu, nilai R^2) pada variabel laten endogen dalam model jalur PLS adalah tujuan utama PLS-SEM. Untuk alasan ini, metrik yang menunjukkan kapasitas model untuk prediksi adalah yang menjadi fokus ketika mengevaluasi kualitas pengukuran PLS-SEM dan model struktural. Sama halnya dengan CB-SEM, *reliability*, *convergent validity*, dan *discriminant validity* merupakan standar model pengukuran yang paling penting untuk PLS-SEM. R^2 (menjelaskan varians), f^2 (*effect size*), Q^2 (*predictive relevance*), dan besaran dan signifikansi statistik dari koefisien jalur struktural adalah metrik evaluasi yang paling penting untuk model struktural.

Dimensi model struktural (*inner model*) menggambarkan hubungan antara variabel laten. Variabel eksogen dan variabel endogen membentuk model struktural yang digunakan dalam penelitian ini. Karena variabel ini tidak dipengaruhi oleh faktor lain dalam model, maka variabel eksogen tidak memiliki nilai R^2 . Terdapat sejumlah pengujian model struktural (*inner model*) yang ada:

a. Pengujian Koefisien Determinasi R^2 untuk variabel laten endogen

Ukuran pengaruh keseluruhan untuk model struktural, seperti yang digunakan dalam regresi, diukur dengan R^2 , atau koefisien determinasi, yang berfungsi sebagai tes untuk menentukan seberapa baik model struktural telah dibangun (Ghozali, 2015). Nilai R^2 digunakan untuk mengukur seberapa baik variabel-variabel eksogen dapat menjelaskan variabel-variabel endogen; semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar pengaruh variabel-variabel eksogen dalam menjelaskan variabel-variabel endogen.

Ada tiga kategori: kuat untuk model yang dirancang jika nilai R^2 adalah 0,75; moderat untuk model yang direncanakan jika nilai R^2 adalah 0,5; dan lemah untuk model yang dirancang jika nilai R^2 adalah 0,25 (Hair et al., 2013).

b. Pengujian Effect Size f^2 (koefisien jalur)

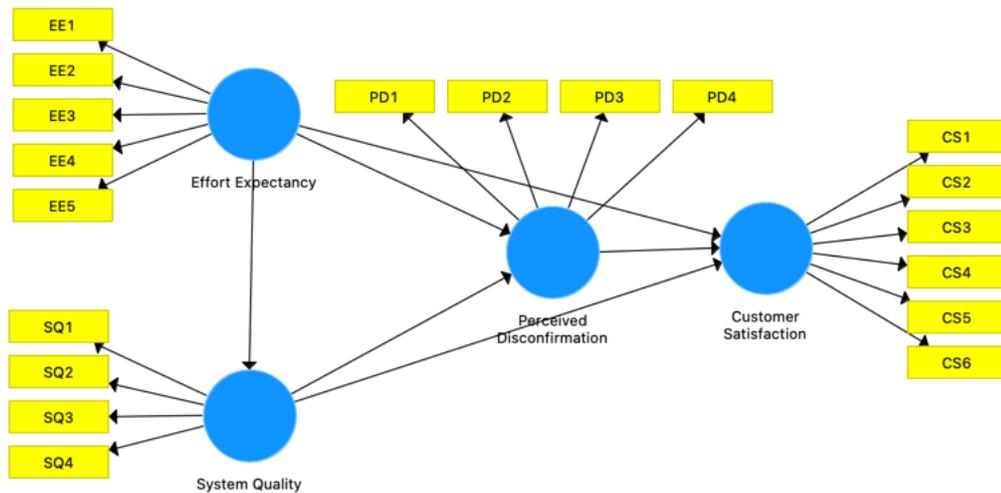
Dengan mengevaluasi dampak dari variabel eksogen terhadap variabel endogen, maka pengujian effect size (f^2) dapat digunakan untuk menentukan perubahan nilai R^2 (Hair et al., 2013). Dalam penelitian ini, parameter f^2 ditetapkan sebesar 0,35. Pengujian f^2 memiliki beberapa

kategori klasifikasi, misalnya nilai f^2 sebesar 0,35 mengindikasikan bahwa variabel eksogen memiliki dampak yang signifikan, nilai f^2 sebesar 0,15 mengindikasikan dampak yang moderat, dan nilai f^2 sebesar 0,02 mengindikasikan dampak yang dapat diabaikan. Berdasarkan hasil yang diharapkan yaitu "0.02", "0.15", dan "0.35", model memiliki dampak yang "kecil", "sedang", dan "besar".

c. Uji Signifikansi (*one-tailed*)

Menemukan dampak dari faktor eksogen terhadap variabel endogen merupakan tujuan dari pengujian signifikansi model PLS-SEM yang digunakan. Metode *bootstrapping* dapat digunakan untuk menguji hipotesis ini. Nilai rata-rata, standar deviasi, T-statistik, dan *p-value* merupakan nilai yang diperoleh dari hasil *bootstrapping*. Nilai *t-value* yang diharapkan dengan tingkat signifikansi 10% adalah 1,65; nilai *t-value* dengan tingkat signifikansi 5% dan 1% masing-masing adalah 1,96 dan 2,58. Nilai *p-value* juga dapat dihitung dalam pengujian signifikansi. Nilai *p-value* dapat digunakan untuk memprediksi bagaimana signifikansi akan mempengaruhi hipotesis. Nilai *p-value* yang kurang dari 0,05 dapat dianggap sebagai hubungan yang signifikan dalam penelitian ini karena dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% (Hair et al., 2013).

Berikut dilampirkan model penelitian:



Gambar 3.1. Model Penelitian dengan menggunakan *software* SmartPLS4.
Sumber: Diolah oleh peneliti

3.7. Hasil Analisis Data *Pre-Test*

Terhadap 50 penumpang kedatangan internasional yang menggunakan ECD di SHIA, dilakukan pengujian *pre-test*. Pengujian ini dilakukan untuk mengevaluasi keandalan indikator pada kuesioner yang diberikan. Selain itu, validitas dan reliabilitas dari hasil survei juga diperiksa, dan kemudian diolah menggunakan program IBM SPSS Statistics 25.

3.7.1. Hasil Pengujian Validitas

Tabel 3.2 menampilkan temuan dari uji validitas data *pre-test* yang dilakukan terhadap 50 penumpang kedatangan internasional yang menggunakan ECD di SHIA. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Hasil Pengujian Validitas Data *Pre-Test*

No	Variabel	Indikator	Sig. <0,05	KMO ≥0,5	MSA ≥0,5	Factor Loading ≥0,5	Keterangan Validitas
1	<i>Effort Expectancy (EE)</i>	EE1	0,000	0,885	0,901	0,874	Valid
		EE2	0,000		0,939	0,867	Valid
		EE3	0,000		0,963	0,925	Valid
		EE4	0,000		0,938	0,887	Valid
		EE5	0,000		0,959	0,848	Valid
2	<i>System Quality (SQ)</i>	SQ1	0,000	0,770	0,959	0,690	Valid
		SQ2	0,000		0,943	0,871	Valid
		SQ3	0,000		0,920	0,785	Valid
		SQ4	0,000		0,951	0,885	Valid
3	<i>Perceived Disconfirmation (PD)</i>	PD1	0,000	0,778	0,943	0,903	Valid
		PD2	0,000		0,927	0,867	Valid
		PD3	0,000		0,954	0,872	Valid
		PD4	0,000		0,928	0,862	Valid
4	<i>Customer Satisfaction (CS)</i>	CS1	0,000	0,881	0,895	0,815	Valid
		CS2	0,000		0,911	0,858	Valid
		CS3	0,000		0,904	0,890	Valid
		CS4	0,000		0,949	0,920	Valid
		CS5	0,000		0,928	0,879	Valid
		CS6	0,000		0,927	0,930	Valid

Confirmatory Factor Analysis (CFA) digunakan untuk menganalisis hasil uji validitas dengan syarat nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), Measure of Sampling Adequacy (MSA), dan *factor loading* memiliki nilai minimal 0,5 dan nilai

signifikansi kurang dari 0,05 (Hair et al., 2014). Berdasarkan Tabel 3.2., seluruh indikator yang telah diukur diketahui memiliki nilai signifikansi 0,00, nilai KMO, MSA, dan *factor loading* lebih dari 0,5. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa rancangan kuesioner tersebut dapat menjadi alat ukur yang valid dan dapat diandalkan.

3.7.2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Tabel 3.2 menampilkan temuan dari uji reliabilitas data *pre-test* yang dilakukan terhadap 50 penumpang kedatangan internasional yang menggunakan ECD di SHIA. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3. Hasil Pengujian Reliabilitas Data *Pre-Test*

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> > 0,6	Keterangan Reliabilitas
1	<i>Effort Expectancy (EE)</i>	0,943	Reliabel
2	<i>System Quality (SQ)</i>	0,874	Reliabel
3	<i>Perceived Disconfirmation (PD)</i>	0,929	Reliabel
4	<i>Customer Satisfaction (CS)</i>	0,956	Reliabel

Nilai *Cronbach's Alpha* yang dicapai harus lebih besar dari 0,6 agar temuan uji reliabilitas dapat dikatakan valid (Hair et al., 2014). Semua variabel yang diukur memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,6, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.3. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diusulkan merupakan alat penelitian yang dapat diandalkan.