

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

3.1.1 Gambaran Perusahaan



Gambar 3.1 HARRIS Hotel & Residences Sunset Road Bali

Sumber: (discoverasr.com, 2020)

Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali merupakan properti hotel yang memiliki standar hotel bintang 4 dengan penyesuaian taraf dengan level internasional milik PT Bali Mitra Investama. Hotel ini dibangun di bawah naungan Tauzia Hotel Management pada Agustus 2010 yang terletak pada lokasi strategis dan tepat bagi wisatawan baik domestik maupun kancan mancanegara di Jl. Pura Mertasari Jl. Sunset Road, Pemogan, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80361. Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali pertama kali resmi beroperasi pada tanggal 31 Maret 2012 dengan 181 kamar dan fasilitas seperti Harris Convention Hall (*meeting room*), Harris Cafe (*restaurant*), Dino Kids Club & Children

Playground, Harris Boutique, Rai Fitness dan Harris Pool (kolam renang). Hotel ini sendiri terdiri dari 5 *building* dimana 4 *building* digunakan untuk menginap dengan setinggi 6 lantai di masing-masing bangunannya dan 1 *building* tersisa dipersiapkan untuk *ballroom* yang dipersiapkan untuk menyelenggarakan *event* maupun *venue*.



Gambar 3.2 Logo HARRIS Hotel & Residences Sunset Road Bali

Sumber: (Hotel Presentation Harris Sunset Road Bali, 2024)

Ascott Limited membeli saham Tauzia Hotel Management pada tahun 2018. Capita Land, perusahaan properti terkemuka di Asia, mendirikan Ascott Limited pada tahun 1984. Perusahaan ini memiliki banyak properti di Asia Pasifik, Asia Tengah, Eropa, Timur Tengah, Afrika, dan Amerika Selatan. Dengan menjadi investor Tauzia, Ascott telah membawa merek Tauzia ke pasar internasional seperti Malaysia, Thailand, dan Vietnam. Selain itu, Tauzia secara bertahap memulai mutasi manajemen. Setelah mengakuisisi The Ascott Limited, Tauzia Hotel Management secara resmi bergabung pada tahun 2021. Selain itu, Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali pada tahun 2021 dibeli oleh Wings Group yang juga merupakan pemilik dari The Apurva Kempinski.

Pada tahun 2024, Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali memiliki total 189 kamar dengan 8 jenis kamar yang berbeda. Tipe yang pertama merupakan tipe paling standar yaitu Harris Room twin dan Harris

Room Pool Access. Berikutnya hotel ini juga memiliki 2 tipe Residence, kedua diantaranya yaitu, *Harris Residence One Bedroom* dan *Harris Residence Two Bedroom*. Hotel ini memiliki tipe kamar suites yaitu *Harris Sunset Suites* yang dimana tipe kamar ini juga memiliki 2 kamar tidur seperti *Harris Residence Two Bedroom* namun dengan ukuran kamar yang lebih luas. Hotel ini juga satu satunya Harris di Bali yang memiliki unit kamar *Penthouse* dan *Villa*, *Harris Sunset Family Suite* yang juga disebut juga dengan *Penthouse* oleh pengunjung hotel Harris merupakan tipe kamar yang memiliki 3 kamar didalamnya. Kemudian terdapat *Villa Lilly (Villa One Bedroom)* dan *Villa Lotus (Two Bedroom)*, kedua private villa ini masing-masing memiliki private pool, bathtub, pantry, dan lain sebagainya.



Gambar 3.3 Villa Lilly

Sumber: (*Hotel Presentation Harris Sunset Road Bali, 2024*)

Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali juga merupakan properti dengan merk Harris yang memiliki hotel yang paling luas dengan meeting room yang paling besar di Bali. Dalam meningkatkan pasar MICE-nya (*Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition*), hotel ini membangun sebuah “*Brand new grand ballroom*” yang memiliki luas total 1500 meter

persegi, 3 lantai dan total 8 tipe *meeting room*. “*Brand new grand ballroom*” ini kemudian dinamakan dengan Harris Sunset Convention Hall. Harris Sunset Convention Hall ini beroperasi pertama kali pada tanggal 28 Desember 2023. *Convention Hall* ini kemudian diresmikan pada tanggal 31 Desember 2023 yang bertepatan dengan acara tahun baru untuk memperkenalkan secara langsung kepada media dan juga kepada tamu-tamu yang menginap.



Gambar 3.4 Kecak Grand Ballroom

Sumber: (*Hotel Presentation Harris Sunset Road Bali, 2024*)

Selain menjual kamar dan juga *MICE*, Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali juga menjual *food and beverages* di restoran milik Harris Sunset Road dengan nama Harris Cafe. Harris Cafe sendiri mulai beroperasi pada jam 6 pagi sampai dengan 11 malam. Hotel ini melayani *breakfast*, harris cafe melayani tamu hotel pada jam 6 pagi sampai dengan 10 pagi. Pada bulan puasa hotel ini menyediakan *breakfast* pada waktu sahur untuk para tamu yang beragama Muslim. Harris Cafe juga menyediakan menu ala carte yang memiliki kisaran harga makanan antara 30.000 - 150.000 rupiah/makanan, dan kisaran harga minuman 20.000 - 75.000 rupiah/minuman.



Gambar 3.5 Harris Cafe

Sumber: (Hotel Presentation Harris Sunset Road Bali, 2024)

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Perusahaan memiliki visi dan misi sebagai pedoman mereka dalam pengelolaan dan menjalankan operasional perusahaan. Visi dari Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali sendiri adalah menjadi perusahaan terkemuka yang memperkaya masyarakat dan komunitas melalui produk dan layanan real estat berkualitas tinggi. Untuk mencapai visi tersebut, terdapat misi-misi yang dilakukan oleh Harris Sunset Road:

1. *People* : Kami mengembangkan orang-orang dan berbagai hal yang berkinerja tinggi melalui peluang-peluang yang bermanfaat.
2. *Customers* : Kami menciptakan pelanggan, nilai, dan pengalaman yang luar biasa melalui produk dan layanan berkualitas tinggi.
3. *Communities* : Kami peduli dan berkontribusi terhadap lingkungan ekonomi dan pembangunan sosial masyarakat.
4. *Investors* : Kami berbagi keuntungan pemegang saham yang berkelanjutan dan membangun jaringan Capital Partners global yang kuat.

3.1.3 Prinsip Dasar Perusahaan

Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali juga memiliki *core values* sebagai prinsip yang menjadi nilai dasar dari budaya dan juga identitas dari perusahaan itu sendiri. Prinsip ini sendiri menjadi landasan bagi perilaku keputusan dan juga interaksi di dalam sebuah perusahaan. Berikut terdapat 4 *core value* yang merupakan prinsip dari The Ascott Limited :

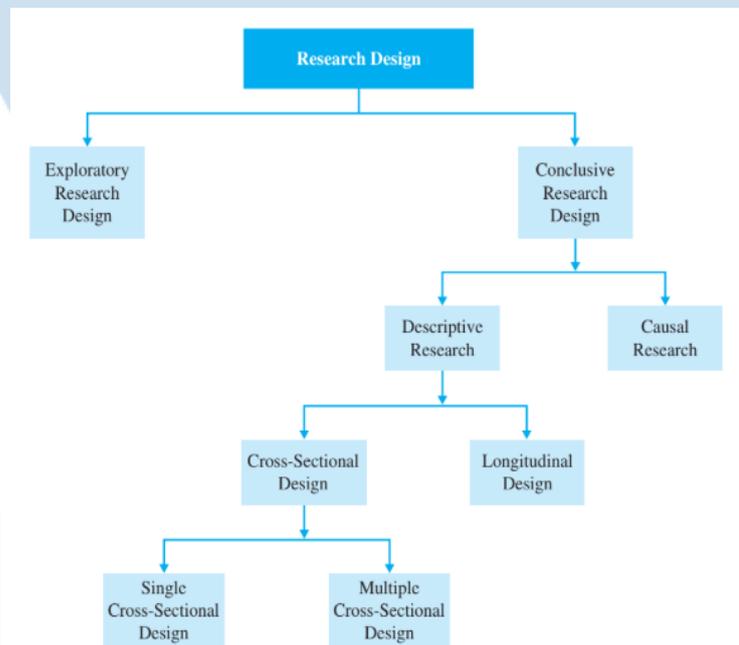
1. *Winning Mindset* : Bersemangatlah dalam mengejar keunggulan, bertekun dan mengatasi kesulitan, dan jadilah tegas, berani, dan tangguh.
2. *Enterprising* : Menjadi pribadi yang inovatif dan tangkas, berani tampil beda dan menentang status quo, terus belajar dan berkembang.
3. *Respect* : Bersikaplah rendah hati dan tunjukkan apresiasi terhadap satu sama lain, bersikaplah inklusif, kolaboratif, dan menghilangkan sebuah sistem yang memisahkan jenis jenis karyawan yang berbeda berdasarkan departemen tempat mereka bekerja, dan merangkul keberagaman sebagai organisasi global.
4. *Integrity* : Bersikaplah etis dan dapat dipercaya, melakukan hal yang benar untuk perusahaan, dan peduli terhadap komunitas dan lingkungan kita.

3.2 Desain Penelitian

Menurut Maholtra (2020), *research design* (desain penelitian) merupakan sebuah rincian prosedur yang digunakan untuk peneliti dalam mengumpulkan

informasi dalam rangka menyusun dan menyelesaikan masalah penelitian. Penelitian yang baik memiliki beberapa komponen seperti dibawah ini :

1. Mendefinisikan informasi-informasi yang diperlukan pada penelitian.
2. Mendesain fase *exploratory*, *descriptive*, dan *causal* dari penelitian.
3. Menspesifikasi prosedur pengukuran dan pengukuran skala.
4. Menyusun dan melakukan uji coba awal kuesioner (formulir wawancara) atau formulir yang sesuai untuk pengumpulan data.
5. Menentukan proses pengambilan sampel dan ukuran sampel.
6. Menyusun rencana untuk analisis data.



Gambar 3.6 Klasifikasi Desain Penelitian

Sumber: (Malhotra, 2020)

Pada gambar 3.6 dapat dilihat bahwa desain penelitian memiliki dua jenis penelitian yang keduanya memiliki karakteristik dan tujuan penelitian yang berbeda. Kedua jenis penelitian tersebut merupakan *Exploratory Research Design* dan *Conclusive Research Design*.

1. *Exploratory Research Design* : digunakan dalam kasus-kasus ketika peneliti harus mendefinisikan masalah secara lebih tepat, mengidentifikasi tindakan yang relevan, atau memperoleh wawasan tambahan sebelum suatu pendekatan dapat dikembangkan. Penelitian ini didasarkan pada sampelnya yang kecil dan tidak representatif. Analisis data primer bersifat kualitatif (Malhotra 2020).
2. *Conclusive Research Design* : biasanya digunakan untuk penelitian yang lebih formal dan terstruktur daripada penelitian eksploratif. Penelitian ini didasarkan pada sampel yang besar dan representatif, dan data yang diperoleh tunduk pada analisis kuantitatif. Analisis data primer bersifat kuantitatif (Malhotra 2020). Pada desain penelitian konklusive terbagi menjadi 2 kategori yaitu *Descriptive Research* dan *Causal Research*.

A. *Descriptive Research* (Penelitian Deskriptif) memiliki tujuan untuk menjelaskan masalah yang akan diteliti pada lingkup pemasaran dan sering dimanfaatkan untuk menjelaskan karakteristik suatu pasar. Riset Deskriptif dibagi menjadi 2 bagian yaitu :

1) *Cross-Sectional Design* merupakan jenis desain penelitian yang mengumpulkan data dalam satu kali dalam waktu tertentu. Pada *cross-sectional design* juga terbagi menjadi dua bagian yaitu :

a. *Single Cross Sectional Design* merupakan jenis desain penelitian yang dimana hanya satu sampel responden yang diambil dari populasi yang dituju dan data hanya diperoleh satu kali dari sampel tersebut.

b. *Multiple Cross Design* merupakan jenis desain penelitian yang terdapat dua atau lebih sampel responden dan data tersebut hanya diperoleh satu kali dari setiap sampel.

2) *Logitudinal Research* merupakan jenis desain penelitian memanfaatkan sampel populasi tetap yang diukur berulang kali pada variabel yang sama.

B. *Causal Research* (Penelitian Kausal) memiliki tujuan untuk membuktikan adanya hubungan kausal sebab dan akibat antar variabel. *Causal research* memerlukan desain yang terencana dan terstruktur.

Berdasarkan teori penjelasan diatas, peneliti menggunakan *Conclusive Research Design* dengan metode *Descriptive Research*. Bagian dari *descriptive research* yang digunakan adalah *Cross-Sectional Design* dengan menggunakan pendekatan dari *Single Cross Sectional Design*, karena desain penelitian ini memiliki fokus untuk menguji hubungan tertentu dan memperoleh pemahaman yang lebih dalam. Pengumpulan data pada pengumpulan ini menggunakan metode kuantitatif ini diperoleh dari *survey* dengan menggunakan kuisioner dengan skala likert 1-5 yang dapat diisi responden dari pengunjung Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali untuk setiap indikator pernyataan yang disajikan.

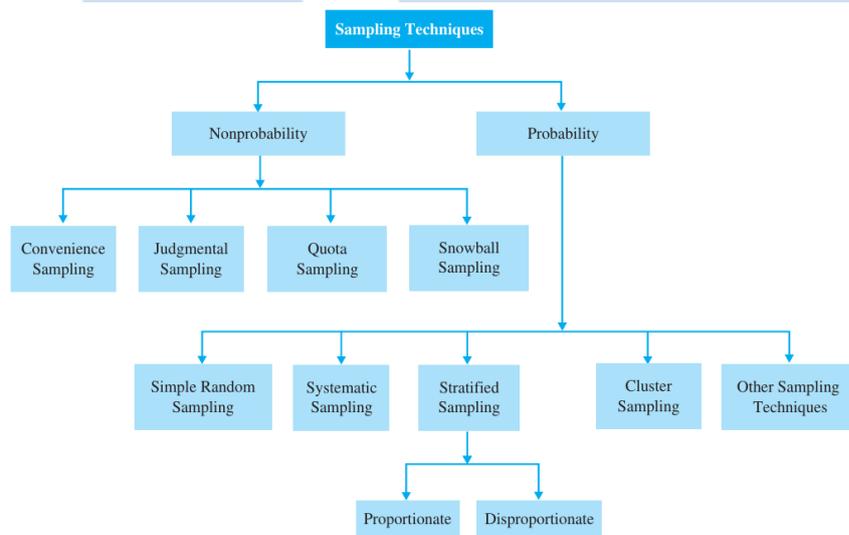
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan kelompok elemen atau objek yang berisi informasi yang dicari peneliti dan dari informasi tersebut dapat dibuat menjadi kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan masyarakat Indonesia, pria atau pun wanita yang berusia mulai dari 17 tahun yang pernah menginap di Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. Penelitian ini menggunakan responden yang berumur mulai dari 17 tahun karena 17 tahun merupakan umur dimana seseorang dapat membuat KTP (kartu tanda penduduk), yang nantinya akan diminta oleh reception sebagai salah satu persyaratan administrasi sebelum *check-in*.

3.3.2 Sampel

Menurut Malhotra (2020), sampel merupakan representasi dari elemen-elemen populasi yang digunakan sebagai subjek dalam penelitian. Sampel terdiri dari daftar atau serangkaian instruksi yang digunakan untuk mengidentifikasi populasi sasaran.



Gambar 3.7 Klasifikasi Teknik Sampling

Sumber: (Malhotra, 2024)

Teknik *Sampling* terbagi kembali menjadi dua teknik klasifikasi untuk pengambilan sampel :

1. *Non-Probability Sampling Techniques* merupakan teknik yang dimana seluruh element yang ada tidak semua dapat memiliki peluang atau probabilitas yang sama untuk dipilih, karena teknik ini bergantung pada penilaian pribadi peneliti. Berikut metode pengambilan sampel non-probabilitas :
 - a. *Convenience Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang dimana sampel dipilih

berdasarkan kemudahan akses atau kenyamanan untuk peneliti.

- b. *Judgemental Sampling* merupakan teknik pengambilan non-probabilitas sampel yang dimana peneliti memilih elemen berdasarkan penilaian dan pertimbangan peneliti.
- c. *Quota Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang dimana terdapat dua tahap penilaian. Tahap pertama adalah prinsip pengembangan kategori kontrol atau kuota elemen populasi. Pada tahap kedua, elemen sampel dipilih berdasarkan *convenience* atau *judgemental*.
- d. *Snowball Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang dimana kelompok responden awal dipilih secara acak, kemudian berikutnya responden akan dipilih berdasarkan rujukan yang diberikan oleh responden awal.

2. *Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen dalam populasi memiliki peluang untuk dipilih. Berikut metode pengambilan sampel probabilitas :

- a. *Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel probabilitas yang dimana setiap elemen dalam populasi memiliki probabilitas pemilihan yang diketahui dan sama untuk dipilih.
- b. *Systematic Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel probabilitas yang dimana sampel dipilih dengan memilih titik awal yang acak dan kemudian mengambil setiap elemen secara berurutan dari kerangka sampel.
- c. *Stratified Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel probabilitas yang dimana menggunakan proses dua langkah untuk membagi populasi menjadi subpopulasi, atau strata.

d. *Cluster Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel probabilitas yang terdapat dua langkah. Pertama populasi target dibagi menjadi subpopulasi yang saling eksklusif dan kolektif yang disebut cluster, kemudian sampel acak cluster dipilih berdasarkan teknik pengambilan sampel probabilitas seperti pengambilan sampel acak sederhana.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *non-probability sampling* dengan *judgemental sampling technique* yang dimana peneliti memilih elemen populasi berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan peneliti. Sampel yang ditentukan oleh penulis merupakan responden domestik yang pernah menginap di Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali.

3.3.2.1 *Sample Size*

Menurut Hair et al., (2019), *sample size* merupakan bagian dari sampel dalam penelitian yang terdiri dari jumlah objek yang terpilih. Jumlah sampel yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Total Sampel} &= \text{Jumlah Sampel} \times 5 \\ &= 32 \times 5 \\ &= 160\end{aligned}$$

Jadi dengan demikian, penelitian memerlukan responden minimal sebanyak 160 responden sebagai sampel pada penelitian ini.

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

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua jenis data yang dapat digunakan dalam proses mengumpulkan data penelitian, yaitu :

1. *Primary Data* (data primer) merupakan data yang berasal dan dikumpulkan oleh peneliti untuk tujuan khusus dalam mengatasi masalah penelitian.
2. *Secondary Data* (data sekunder) merupakan data yang dikumpulkan berasal dari penelitian, jurnal serta buku yang sudah ada indikator

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer digunakan adalah dengan membuat survei dengan kuisisioner yang diadaptasi dari *SERVQUAL Scale* melalui platform *Google Form* yang dibagikan kepada pengunjung yang menginap di Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali. Peneliti juga mengutip buku, jurnal serta artikel sebagai data pendukung penelitian dalam bentuk data sekunder (Malhotra, 2020).

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Eksogen

Variabel Eksogen merupakan variabel yang bersifat ekuivalen laten dengan beberapa item dari variabel independen dalam analisis multivariat tradisional. Beberapa variabel atau item teramati digunakan untuk merepresentasikan konstruk eksogen yang bertindak sebagai variabel independen dalam mode (Malhotra, 2020).

3.5.2 Variabel Endogen

Variabel Endogen merupakan variabel yang ekuivalen laten dan multi-item dari variabel dependen. Konstruk ini ditentukan oleh konstruk atau variabel dalam model dan karenanya bergantung pada konstruk lain (Malhotra, 2020).

Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item Pertanyaan	Sumber	Scale
1	<i>Tangibility</i>	<i>Tangibility</i> merupakan salah satu faktor pengukuran pada <i>service quality</i> yang mengukur sejauh mana fasilitas fisik, peralatan, penampilan personel, dan materi komunikasi mempengaruhi citra yang dipersepsikan oleh konsumen dengan menyertakan bukti fisik layanan	Memiliki penampilan yang menarik	Hotel Harris Sunset Road Bali memiliki bangunan yang menarik secara visual dan fasilitas fisik	Ahmad et al., (2019)	<i>Likert Scale (1-5)</i>
			Fasilitas yang modern	Hotel Harris Sunset Road Bali memiliki fasilitas yang modern		
			Suasana yang bersih dan nyaman	Hotel Harris Sunset Road Bali memiliki suasana yang nyaman dan sesuai untuk tujuan menginap		
			Fasilitas berfungsi dengan baik	Perlengkapan mandi di kamar Hotel Harris Sunset Road Bali dirawat dengan baik		
			Fasilitas Hotel Harris Sunset Road Bali berfungsi dengan baik			
2	<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i> merupakan salah satu faktor pengukuran pada <i>service quality</i> yang melibatkan konsistensi kinerja dan ketergantungan	Memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	Hotel Harris Sunset Road Bali menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	Ahmad et al., (2019)	<i>Likert Scale (1-5)</i>
			Dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan	Pihak Hotel Harris Sunset Road Bali memberikan pelayanan yang fleksibel sesuai dengan permintaan tamu		
				Hotel Harris Sunset Road Bali ini dapat diandalkan		

				Hotel Harris Sunset Road Bali dapat langsung melakukan pelayanan dengan benar saat kali pertama		
				Hotel Harris Sunset Road Bali mampu memecahkan masalah dan bekerja sama dengan tamu hotel		
				Staff Hotel Harris Sunset Road Bali terampil dalam melakukan tugasnya		
3	<i>Responsiveness</i>	<i>Responsiveness</i> merupakan kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan layanan dan membantu pelanggan	Siap dalam menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat	Staff Hotel Harris Sunset Road Bali dapat memberikan layanan yang efisien dan cepat	Ahmad et al., (2019)	<i>Likert Scale (1-5)</i>
				Staff Hotel Harris Sunset Road Bali selalu tersedia apabila diperlukan		
			Melayani pelanggan dengan sopan dan ramah	Staff Hotel Harris Sunset Road Bali selalu memperlakukan tamu dengan ramah		
			Selalu bersedia membantu pelanggan	Staff Hotel Harris Sunset Road Bali dapat membuat saya merasa seperti orang penting		
				Staff Hotel Harris Sunset Road Bali dapat menanggapi keluhan saya secara efektif		
4	<i>Assurance</i>	<i>Assurance</i> merupakan pengetahuan	Menyediakan lingkungan	Staff Hotel Harris Sunset Road Bali dapat menanamkan rasa	Ahmad et al., (2019)	<i>Likert Scale (1-5)</i>

		dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan	yang aman	percaya pada tamu		
				Hotel Harris Sunset Road Bali menyediakan tempat yang aman dan terjamin bagi para tamunya		
			Selalu sopan dan ramah terhadap pelanggan	Staff Hotel Harris Sunset Road Bali memiliki sifat sopan, profesional dan ramah		
			Memiliki pengetahuan untuk menjawab permintaan pelanggan	Staff Hotel Harris Sunset Road Bali memiliki pengetahuan yang mendalam terhadap pekerjaan		
				Staff Hotel Harris Sunset Road Bali dapat memberikan saran dan rekomendasi untuk keperluan tur		
5	<i>Empathy</i>	<i>Empathy</i> merupakan perhatian dan layanan yang penuh perhatian dan personal yang diberikan kepada pelanggan	Memberikan perhatian individual kepada pelanggan	Staff Hotel Harris Sunset Road Bali dapat memberikan perhatian secara individual kepada tamu untuk membuat mereka merasa istimewa	Ahmad et al., (2019)	<i>Likert Scale (1-5)</i>
			Memahami kebutuhan spesifik pelanggan	Staff Hotel Harris Sunset Road Bali dapat memahami kebutuhan spesifik para tamu		
			Mengutamakan kepentingan pelanggan	Waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Harris Sunset Road Bali ditujukan untuk memberikan kenyamanan kepada		

				para tamu		
				Hotel Harris Sunset Road Bali memiliki akses yang mudah		
				Staff Hotel Harris Sunset Road Bali memiliki kebijakan yang fleksibel terhadap tamu		
			Dapat membangun keyakinan terhadap pelanggan	Staff Hotel Harris Sunset Road Bali dapat membangun rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap tamu		
6	<i>Customer Satisfaction</i>	<i>Customer Satisfaction</i> merupakan saat pelanggan merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh pihak hotel	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan	Saya puas dengan keputusan saya untuk menginap di Hotel Harris Sunset Road Bali	Ahmad et al., (2019)	<i>Likert Scale (1-5)</i>
			Pelanggan merasa telah memiliki keputusan yang tepat	Pilihan saya terhadap hotel Harris Sunset Road Bali ini sebagai penyedia layanan adalah sebuah keputusan yang bijaksana		
				Saya merasa bahwa saya telah membuat keputusan yang tepat dengan memilih untuk menginap di Hotel Harris Sunset Road Bali		
				Saya merasakan pengalaman menyenangkan menginap di Hotel Harris Sunset Road Bali		

			Pengalaman yang sepadan dengan pengeluaran	Hotel Harris Sunset Road Bali memberikan pengalaman yang sepadan dengan uang yang dikeluarkan oleh tamu		
--	--	--	--	---	--	--

Sumber: Ahmad et al., (2019)

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisi Data *Pre-test*

Menurut Malhotra (2020), *pre-testing* merupakan metode analisa untuk menguji kuesioner pada sampel kecil responden (minimal 30 responden) dan untuk menemukan adanya masalah didalam kuisisioner yang telah disebarakan. Kuisisioner tidak dapat digunakan untuk keperluan survei di lapangan jika hasil pre-test yang tidak sesuai. Dalam menguji faktor validitas dan reliabilitas pada setiap indikator, peneliti menggunakan total 42 sampel responden untuk melakukan pre-test agar dapat mengetahui indikator dapat mewakili variabel tersebut dalam penelitian. Untuk dapat melakukan pre-test peneliti menggunakan aplikasi pengolah data yaitu IBM SPSS Statistics versi 29. Data yang digunakan peneliti dalam melakukan pre-test adalah data kuisisioner yang dikumpulkan melalui platform google form.

3.6.1.1 Uji Validitas

Menurut Malhotra (2020), uji validitas merupakan suatu skala yang dapat didefinisikan sebagai sejauh mana perbedaan skor skala yang diamati mencerminkan perbedaan sebenarnya di antara objek pada karakteristik yang diukur, bukan kesalahan sistematis atau acak. Terdapat 3 jenis uji validitas yaitu :

1. *Content Validity* merupakan salah satu jenis dari uji validitas, yang terdiri dari evaluasi subjektif tetapi sistematis terhadap representasi isi suatu skala untuk tugas pengukuran yang sedang dilakukan.
2. *Criterion Validity* merupakan salah satu jenis dari uji validitas, yang menguji apakah skala pengukuran berfungsi sebagaimana diharapkan dalam kaitannya dengan variabel lain yang dipilih sebagai kriteria yang bermakna.
3. *Construct Validity* merupakan salah satu jenis dari uji validitas, yang membahas pertanyaan tentang konstruk atau karakteristik apa yang diukur oleh skala tersebut. Upaya dilakukan untuk menjawab pertanyaan teoritis tentang mengapa suatu skala berfungsi dan kesimpulan apa yang dapat diambil terkait teori yang mendasari skala tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *construct validity* untuk melakukan *pre-test*. Penelitian ini menggunakan indikator pertanyaan sebagai alat ukur untuk menilai signifikansi terhadap variabel. Dalam uji memenuhi syarat validitas, sebuah indikator dapat dikatakan valid apabila memenuhi syarat sebagai berikut :

Tabel 3.2 Ketentuan Uji Validitas

No.	Ukuran Validitas	Definisi	Syarat Validitas
1	<i>Kaiser Meyer-Olkin (KMO)</i>	Indeks yang digunakan untuk memeriksa kelayakan pada analisis faktor.	$KMO \geq 0,5$
2	<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	Uji yang digunakan untuk menguji adanya korelasi antar variabel.	$Sig. < 0,05$
3	<i>Anti – Image</i>	Sebuah matriks segitiga bawah	$MSA \geq 0,5$

	<i>Correlation Matrix</i> (MSA – Measure of Sampling)	yang memperlihatkan hubungan korelasi sederhana antara setiap pasangan variabel.	
4	<i>Factor Loading Component Matrix</i>	Matriks yang mengukur hubungan korelasi sederhana antara variabel dan faktor.	<i>Factor Loading</i> $\geq 0,5$

Sumber: Malhotra (2020)

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Malhotra (2020), uji reliabilitas merupakan sejauh mana suatu skala menghasilkan hasil yang konsisten jika pengukuran berulang dilakukan pada karakteristik tersebut. Dalam menguji reliabilitas peneliti harus memerhatikan beberapa indikator (Hair et al., 2019). Berikut merupakan syarat dalam menguji reliabilitas :

Tabel 3.3 Ketentuan Uji Reliabilitas

Kategori	Indeks	Syarat Reliabilitas
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i> > 0.6
<i>Composite Reliability</i>	CR	CR > 0.7
<i>Rho_A</i>	Rho_A	Rho_A > 0.7

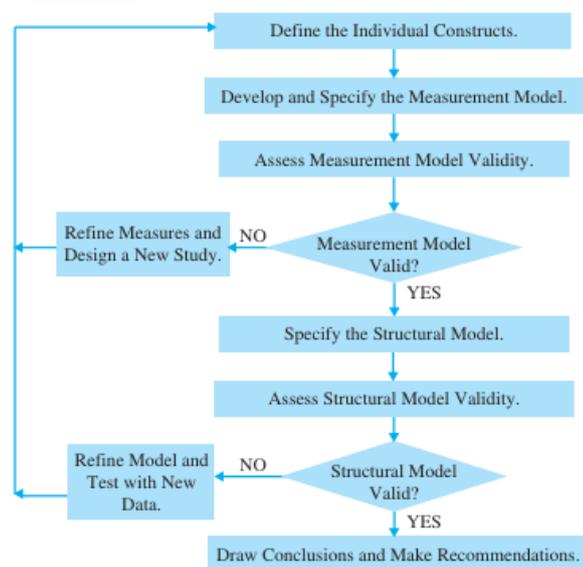
Sumber : Hair et al., (2019)

3.6.2 Analisis Data Penelitian

Menurut Malhotra (2020), *structural equation modeling* (SEM) merupakan prosedur yang digunakan untuk memperkirakan serangkaian hubungan ketergantungan antara berbagai konsep atau konstruk, yang diwakili oleh beberapa variabel yang terukur dan dimasukkan ke dalam

model terintegrasi. Menurut Hair et al., (2019) menjelaskan bahwa kinerja dari setiap aspek dari suatu aspek dapat diukur menggunakan SEM. SEM adalah teknik statistik yang efisien untuk menguji hubungan timbal balik antara berbagai variabel yang dapat diungkapkan melalui persamaan regresi berganda. Selain itu, untuk mengevaluasi kinerja dari setiap dimensi pada suatu variabel juga dapat menggunakan SEM.

Menurut Malhotra (2020) menjelaskan bahwa dalam *structural equation modeling* (SEM) terdapat beberapa langkah yaitu, mengidentifikasi konstruk individual, mengembangkan dan mengspesifikasi model pengukuran, menilai validitas pada model pengukuran, jika nilai dalam validitas pengukuran valid maka dilakukannya spesifikasi model struktural, menilai validitas model struktural, serta jika model struktural valid, membuat kesimpulan dan membuat rekomendasi.



Gambar 3.8 Alur Analisis Penelitian SEM

Sumber: (Malhotra, 2024)

3.6.2.1 Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. *Convergent Validity*

Menurut Malhotra (2020), *convergent validity* (validitas konvergen) merupakan mengukur skala korelasi pada indikator-indikator dengan konstruk laten. Validitas konvergen dapat digunakan untuk mengukur *outer loadings* yang merupakan korelasi sederhana dari variabel-variabel dan faktor-faktor. Setiap variabel yang diukur bertemu pada konstruk yang sama, maka hal ini menunjukkan bahwa nilai *outer loadings* yang tinggi. Maka dari itu dalam *convergent validity*, *outer loadings* dan *average variance extracted* (AVE) perlu diukur besarnya oleh peneliti.

2. *Discriminant Validity*

Discriminant Validity (validitas diskriminan) merupakan jenis validitas konstruk yang menilai sejauh mana suatu pengukuran tidak berkorelasi dengan konstruk lain yang seharusnya menjadi perbedaannya. Maka dari itu dalam mengukur *discriminant validity* dapat dilihat dari *Cross Loadings* dan *Fornell-Larcker Criterion* (Malhotra, 2020).

3. *Reliability*

Menurut Malhotra (2020), *reliability* (reliabilitas) merupakan tingkat konsistensi antar variabel dalam penilaian dan pengujian pada penelitian. Maka dari itu dalam mengukur *reliability*, dapat menggunakan *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability* dan *Rho_a*.

Tabel 3.4 *Outer Model*

Validitas dan Reliabilitas	Parameter	Syarat
<i>Convergent Validity</i>	<i>Outer Loadings</i>	$\geq 0,7$ (Angka ideal)
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	$\geq 0,5$ (Angka ideal memuaskan)
<i>Discriminant Validity</i>	<i>Cross Loading</i>	$\geq 0,7$ (Angka minimum)
	<i>Fornell-Larcker Criterion</i>	Fornell-Larcker Criterion > nilai AVE pada setiap indikator
<i>Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	$\geq 0,7$ (Angka minimum)
	<i>Composite Reliability</i>	$\geq 0,7$ (Angka minimum)
	<i>Rho-a</i>	$\geq 0,7$ (Angka minimum)

Sumber : Hair et al., (2019)

3.6.2.2 Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut Malhotra (2020), *Inner Model* dalam SEM bertujuan seluruh indikator yang dipakai dalam survei dipastikan dapat mengukur variabel independen dan dependen secara *valid* dan *reliable*. Untuk membuktikan *inner model*, terdapat beberapa cara berikut :

1. *T-statistics (One Tailed)*

Menurut Hair et al., (2019) *T-statistics* dijelaskan sebagai alat ukur untuk melihat signifikansi antar variabel yang berpengaruh. Hipotesis dianggap ditolak atau tidak memiliki pengaruh jika nilai *t-value* lebih besar dari nilai krusial *t-value*.

2. R^2 (Coefficient of Determination)

Menurut Hair et al., (2019), R^2 atau yang dapat disebut juga sebagai ukuran koefisien determinasi merupakan jumlah variabel endogen yang masuk dalam persamaan dan ukuran sampel yang dihitung.

3. Q^2 (Cross Validated Redundancy)

Menurut Hair et al., (2019), Q^2 merupakan ukuran yang menggambarkan seberapa baik model jalur yang dapat memprediksi nilai awal yang diamati.

4. f^2 (Effect Size)

Menurut Hair et al., (2019), f^2 merupakan ukuran yang digunakan untuk memprediksi fenomena yang sedang diteliti memiliki korelasi dengan populasi.

Tabel 3.5 Inner Model

Indikator	Parameter	Nilai
T - Statistics	<i>T-value (one-tailed)</i>	Nilai 1.645 (significance level = 5%)
	<i>P-value</i>	Nilai <0,05
R^2	R^2	Nilai berkisar antara 0 dan 1 dengan Tingkat yang lebih tinggi serta menunjukkan tingkatan akurasi yang tinggi
Q^2	Q^2	Mengukur relevansi prediktif model dan nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan prediksi yang lebih akurat.

F^2	F^2	Small effect 0,02 (jika lebih dibawah nilai tersebut maka tidak memiliki efek)
		Medium effect 0,15
		Large effect 0,35

Sumber : Hair et al., (2019)

UMMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA