



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

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

### **Copyright and reuse:**

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

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

BSD Junction resmi di buka, tepatnya pada 21 September 2006. *Mall* seluas 93.000 m<sup>2</sup> ini terhubung dengan ITC BSD seluas 100.000 m<sup>2</sup> melalui jembatan niaga. BSD Junction dibangun dengan mengusung konsep yang menonjolkan segi *dining* dan *entertainment* yang terdiri dari 58 resto dan *cafe* yang pertama dan satu-satunya di Serpong, Tangerang (Rayana, 2009).



Sumber: <https://www.google.com/search?q=bsd+junction>

Gambar 3.1 Mall BSD Junction

Dhony Rahajoe selaku manajer komunikasi perusahaan BSD mengatakan suasana yang diciptakan di BSD Junction adalah serupa dengan kafe-kafe yang dapat ditemukan di Cilandak Town Square dan La Piazza Kelapa Gading di mana pengunjung duduk di luar sambil menikmati makanan dan mendengarkan musik (*The Jakarta Post*, 2006).

Belum lagi ditambah dengan kehadiran 1000 kios (*speciality stores*) yang menjual baju, sepatu, perhiasan, jam tangan dan aksesoris ikut meramaikan BSD

Junction. Di lantai dasar BSD Junction tersedia *Festival Plaza Food Center* yang dilengkapi dengan *Revolving Stage*, sebuah panggung untuk menggelar *live* musik. Dengan slogan *Life Style and Shopping Center*, beberapa penyewa ternama yang tertarik bergabung di BSD Junction diantaranya, Platinum, Sapo Oriental, Music Cafe, Cafe Oh La La, Bread Story, Ring Master Donuts & Coffee, Frankfurter Hot dog, Jesslyn Cake, Gokana Teppan, Yuraku Buffet Resto, Rice Bowl, Ayam Fisherman dimsum, Bengawan Solo Coffe, A&W Restaurant, Baskin & Robbin, Golden Pearl, Hung Pao, Buccheri dan lainnya (Winara, 2009).

Setelah dua tahun beroperasi, konsep yang diusung oleh BSD Junction itu tidak bertahan lama. Promosi yang selama ini menjadi kelebihan BSD Junction, menjadi monoton karena hanya itu-itulah saja. Dampaknya *traffic* pengunjung terlihat semakin menurun (Rayana, 2009).



Gambar 3.2 Mall BSD Junction lantai 2 dan 3

BSD Junction terlihat semakin sepi, pusat perbelanjaan berlantai tiga itu nyaris kosong melompong, terutama dilantai dua dan tiga. Pada akhirnya pihak manajemen mencoba bertahan dengan menggandeng Dunia Bangunan.



Sumber: [http://www.bsdcity.com/news\\_csr\\_detail.aspx?id=19](http://www.bsdcity.com/news_csr_detail.aspx?id=19)

Gambar 3.3 Dunia Bangunan di BSD Junction

### 3.2 Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan sesuatu, hal yang dapat digambarkan adalah karakteristik pasar, persepsi dan perilaku konsumen serta yang berkaitan dengan *sales* (Maholtra, 2009). Desain *cross-sectional* sendiri memiliki 2 metode, yaitu *single cross-sectional* dan *multiple cross-sectional*. Dimana *single cross-sectional* adalah sebuah metode pengumpulan data atau informasi yang hanya dilakukan dalam 1 kali pengambilan data dengan 1 sampel, sedangkan *multiple cross-sectional* adalah sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dalam 1 kali pengambilan data dengan beberapa sampel yang telah ditentukan (Maholtra, 2012). Sementara itu, pengumpulan data atau informasi hanya dilakukan 1 kali dari sampel atau populasi yang telah ditentukan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penelitian ini menggunakan desain *single cross-sectional* (Maholtra, 2012).

Pengujian hipotesis akan didasarkan pada analisis terhadap data primer sebagai data dihimpun secara khusus untuk tujuan penelitian. Data tersebut dihimpun melalui survey yang merupakan suatu metode untuk mengumpulkan informasi dari responden melalui kuesioner yang dibuat secara terstruktur (Maholtra, 2009). Sementara itu, pendekatan yang dilakukan dalam penelitian terhadap BSD Junction menggunakan pendekatan kuantitatif serta menggunakan alat ukur statistik untuk menguji dan menganalisis data yang terdiri dari angka-angka numerik. Penelitian ini dilakukan untuk melakukan pembuktian terhadap hipotesis yang telah disusun pada awal penelitian.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder (Maholtra, 2009). Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang dicari oleh peneliti dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang sebelumnya telah dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan tertentu atau untuk kepentingan penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan kedua jenis data tersebut. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari internet, buku, dan jurnal ilmiah.

### **3.4 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **3.4.1 Target Populasi**

Dalam melakukan sebuah penelitian, peneliti perlu menentukan target populasi agar hasil dari penelitian tersebut dapat menggambarkan sebuah fenomena yang diteliti dengan lebih akurat. Target populasi adalah sekumpulan

elemen yang ditetapkan untuk dijadikan objek penelitian oleh peneliti (Malhotra, 2009). Dalam penelitian ini target populasi yang menjadi sasaran adalah orang-orang yang sudah pernah mengunjungi BSD Junction, Tangerang.

Setelah menentukan target populasi, hal yang harus dilakukan adalah menentukan *sampling unit* untuk penelitian ini. *Sampling unit* adalah unit populasi yang akan dijadikan sampel dalam sebuah penelitian (Malhotra, 2009). Dalam penelitian ini *sampling unit* yang ditetapkan adalah orang-orang atau konsumen yang sedang atau sudah pernah berkunjung ke BSD Junction dalam 6 bulan terakhir serta berdomisili di sekitar Bumi serpong Damai (BSD), Tangerang.

### **3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel**

Menurut Maholtra (2009) teknik pengambilan sampel dibagi menjadi dua, yaitu *nonprobability sampling* dan *probability sampling*. *Nonprobability sampling* merupakan suatu teknik *sampling* dimana peneliti melakukan proses seleksi dalam melakukan pengambilan sampel sehingga setiap orang tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel dari penelitian tersebut. Sebaliknya, *probability sampling* adalah suatu teknik *sampling* dimana semua orang memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel dari suatu penelitian.

Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, khususnya adalah *judgemental sampling*. *Judgemental sampling* adalah sebuah teknik pengambilan sampel dimana semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan responden.

Menurut Hair *et al* (2010), jumlah sampel minimum yang digunakan untuk penelitian adalah lima kali jumlah variabel teramati (indikator). Dengan demikian jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah.



$$n = (\text{jumlah indikator}) \times 5$$

$$n = 23 \times 5$$

$$n = 115$$

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 117 responden.

### **3.5 Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian. Hal ini dikarenakan studi pendahuluan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas bagi penulis terhadap objek yang diteliti. Sumber data yang dijadikan acuan penulis dalam mencari informasi mengenai industri properti di Indonesia, kontribusi sub sektor properti, pertumbuhan *Shopping mall*, jenis-jenis *Shopping Center* dan jenis-jenis *retailer*. Informasi tersebut diambil dari beberapa literatur, artikel yang diambil dari internet dan juga dari buku-buku yang terkait.

### **3.6 Penyusunan Struktur Kuesioner**

Selain data sekunder, data primer juga merupakan sumber data yang digunakan oleh peneliti sebagai salah satu sumber informasi. Agar dapat menghasilkan *output* yang valid dan reliabel, penyusunan kuesioner harus dilakukan dengan baik dan benar. Hal ini penting agar responden dapat mengerti dengan mudah mengenai pertanyaan/pernyataan yang ada dalam kuesioner sehingga tidak menimbulkan persepsi yang berbeda antara peneliti dan responden.

Berikut ini merupakan struktur kuesioner yang dibuat untuk kepentingan penelitian ini.

1. Kepala kuesioner yang berisi judul/topik penelitian, identitas dari peneliti, nama Universitas beserta alamat dimana peneliti menimba ilmu, serta

penjelasan mengenai alasan yang mendasari peneliti dalam membuat dan meminta responden untuk mengisi kuesioner tersebut.

2. *Screening Questions* yang merupakan pertanyaan yang dicantumkan oleh peneliti agar responden yang mengisi kuesioner tersebut adalah responden yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Pertanyaan yang dicantumkan oleh peneliti dalam proses *screening* ini adalah (1) pernahkah anda mengisi kuesioner dalam 3 bulan terakhir, (2) pernahkah anda mengunjungi BSD Junction dalam 6 bulan terakhir dan (3) apakah anda berdomisili di sekitar Bumi Serpong Damai (BSD), Tangerang.
3. Data responden yang berisi jenis kelamin, usia, profesi, pendidikan terakhir serta pengeluaran individu dalam sebulan.
4. Kuesioner, yang terdiri dari 6 variabel laten utama. Enam variabel utama tersebut adalah sebagai berikut:
  - a. *Convenience*, yang terdiri atas 5 indikator pernyataan,
  - b. *Atmospheric*, yang terdiri atas 6 indikator pernyataan,
  - c. *Entertainment*, yang terdiri atas 3 indikator pernyataan,
  - d. *Tenant Mix*, yang terdiri dari 3 indikator pertanyaan,
  - e. *Customer satisfaction*, yang terdiri atas 3 indikator pernyataan,
  - f. *Revisit intention*, yang terdiri atas 3 indikator pernyataan.

### **3.7 Identifikasi Variabel Penelitian**

#### **3.7.1 Variabel Eksogen (Variabel Independen)**

Variabel eksogen adalah variabel yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi variabel lainnya dan dampak yang dihasilkannya dapat diukur (Malhotra, 2009). Dengan kata lain, variabel eksogen adalah variabel yang



mempengaruhi variabel endogen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel eksogen adalah *convenience*, *atmospheric*, *entertainment* dan *tenant mix*.

### 3.7.2 Variabel Endogen (Variabel Dependen)

Variabel endogen adalah variabel yang mengukur efek dari variabel eksogen pada *test unit* (Maholtra, 2009). *Test unit* atau unit uji dapat didefinisikan sebagai individu, organisasi, atau objek yang mengukur efek dari variabel eksogen. Dengan kata lain, variabel eksogen ini adalah variabel yang perubahannya dipengaruhi oleh variabel eksogen. Dalam penelitian ini variabel yang menjadi variabel endogen adalah *customer satisfaction*, dan *revisit intention*.

### 3.8 Definisi Operasional

Definisi operasional dibuat untuk memudahkan dan mengarahkan penyusunan kuesioner. Operasionalisasi variabel penelitian sangat penting untuk memperoleh data yang dapat menguji hipotesis penelitian dan melihat kecocokan model yang telah dibangun berdasarkan definisi konstruk dari model penelitian serta berbagai teori yang mendasarinya. Berikut ini adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Deskriptif	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran
<i>Convenience</i>	Kemudahan dan kecepatan belanja (Seiders <i>et al</i> , 2000 dalam Hua Dai, 2009).	X1	Jam operasional BSD Junction lebih lama dibandingkan ITC BSD (Zafar <i>et al</i> , 2007)	Likert 1-5
		X2	Saya dapat membeli semua kebutuhan saya di BSD Junction tanpa perlu mencari mall yang lain (Zafar <i>et al</i> , 2007)	
		X3	BSD Junction mudah dijangkau dengan transportasi umum (seperti angkutan umum, bus,taxi) (Chebat <i>et al</i> , 2009 dalam Wong <i>et al</i> , 2012)	

Tabel 3.1 (Lanjutan)

		X4	Mudah bagi saya menemukan pintu masuk utama ke dalam BSD Junction	
		X5	Mudah bagi saya menemukan tempat parkir (Zafar <i>et al</i> , 2007)	
<b>Atmospheric</b>	Karakteristik fisik sebuah <i>mall</i> seperti suhu, arsitektur, cleanliness, sign, dan lainnya yang digunakan untuk mengembangkan citra dan menarik pelanggan (Evans, 2010 dalam Nell, 2013).	X6	Suhu AC di dalam BSD Junction sejuk (Bigné, 2006)	Likert 1-5
		X7	BSD Junction memiliki desain bangunan luar yang menarik	
		X8	BSD Junction secara keseluruhan bersih	
		X9	BSD Junction memiliki papan penunjuk/papan direktori yang jelas	
		X10	Pencahayaan di lorong BSD Junction cukup terang	
		X11	Desain interior (desain bagian dalam mall) BSD Junction menarik	
<b>Entertainment</b>	Sesuatu yang menangkap perhatian dan minat dari pengunjung, atau memberikan kesenangan dan kegembiraan (Nimyaroy, 2013).	X12	Berbelanja di BSD Junction merupakan hiburan tersendiri bagi saya	Likert 1-5
		X13	BSD Junction sering menyelenggarakan event pada momen-momen tertentu (seperti valentine days, Christmast, Lebaran, Tahun baru)	
		X14	BSD Junction menyediakan live music di dalam mall BSD Junction	
<b>Tenant Mix</b>	Kombinasi usaha yang menempati ruang di pusat perbelanjaan (McCollum, 1988 dalam Ibrahim dan Galven 2007).	X15	BSD Junction memiliki berbagai macam restoran (Wakefield dan Baker, 1998)	Likert 1-5
		X16	BSD Junction memiliki berbagai macam toko fashion yang bervariasi (Teller dan Reutterer, 2006)	
		X17	BSD Junction memiliki beberapa toko yang dikenal (seperti sophie martin, dunia bangunan, bread talk, jesslyn cake) (Teller dan Reutterer, 2006)	
<b>Customer Satisfaction</b>	Reaksi individu atas evaluasi dari serangkaian pengalaman yang ditemukan di pusat perbelanjaan (Anselmsson dalam Satnam dan Bedia, 2012)	Y1	Pengalaman yang saya dapatkan ketika mengunjungi mall BSD Junction sesuai dengan harapan saya (Ahmad, 2012)	Likert 1-5
		Y2	Keputusan saya untuk mengunjungi BSD Junction sudah tepat (Ahmad, 2012)	
		Y3	Saya merasa puas setelah mengunjungi BSD Junction (Babin <i>et al</i> , 2005)	

Tabel 3.1 (Lanjutan)

<b>Revisit intention</b>	Keinginan atau rencana konsumen untuk melakukan kunjungan kembali ke tempat yang sama (Cole dan Scott dalam Chen dan Funk, 2010)	Y4	Saya berencana untuk mengunjungi BSD Junction kembali (Song <i>et al</i> , 2012).	Likert 1-5
		Y5	Ketika saya membutuhkan produk bahan bangunan, saya akan kembali mengunjungi BSD Junction	
		Y6	Jika BSD Junction didukung oleh department store yang terkenal (seperti Matahari, Carrefour, Giant), saya akan berkunjung kembali ke BSD Junction	

### 3.9 *Sampling Process*

#### 3.9.1 Metode Pengumpulan Data

Menurut Maholtra (2009), metode pengumpulan data untuk penelitian deskriptif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui teknik survey dan observasi. Teknik survey adalah sebuah teknik untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan kuesioner yang terstruktur kepada responden yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang spesifik dari responden. Sedangkan teknik observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati pola perilaku dari objek penelitian untuk memperoleh informasi. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik survey melalui bantuan internet dan pemberian kuesioner secara langsung.

#### 3.9.2 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, ada beberapa prosedur yang dilewati oleh peneliti, yaitu :

1. Mencari responden yang dirasa sesuai dengan target sampel,
2. Bertanya apakah responden pernah mengunjungi BSD Junction
3. Meminta bantuan responden untuk mengisi kuesioner.

### **3.10 Pre-test Kuesioner**

*Pre-test* (Maholtra, 2009) merupakan proses yang dilakukan untuk menguji kuesioner dengan ukuran sampel yang kecil. *Pre-test* perlu untuk dilakukan agar dapat mengurangi tingkat kesalahan dalam pembuatan kuesioner. Di dalam *pre-test*, ada beberapa aspek yang akan di uji. Aspek-aspek tersebut antara lain, isi pertanyaan, *wording*, urutan, bentuk dan *layout*, tingkat kesulitan pertanyaan, dan instruksi dalam kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini, terdapat 70 orang yang menjadi responden *pre-test*. Penyebaran kuesioner penelitian dibantu dengan menggunakan aplikasi *Google Docs*. Sedangkan untuk mendapatkan sampel asli sebanyak 117 responden, penulis tetap menggunakan bantuan aplikasi *Google Docs* ditambah dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Penyebaran kuesioner dengan menggunakan aplikasi *Google Docs* dilakukan dengan cara menyebarkan *link survey* pada situs media sosial seperti twitter atau facebook.

### **3.11 Teknik Pengolahan dan Metode Analisis Data**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan untuk membuktikan hipotesis penelitian yang diajukan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Software LISREL 8.8* untuk menguji kecocokan model dengan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*.

#### **3.11.1 Uji Instrumen**

Dalam uji instrumen teknik yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari sebuah indikator adalah dengan menggunakan *confirmatory factor analysis (CFA)*.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan tahapan dimana kuesioner yang dijadikan instrumen dalam sebuah penelitian akan dites apakah setiap pertanyaan/indikator yang ada didalam kuesioner benar-benar mengukur sesuatu yang ingin diukur. Hair *et al* (2006) dalam Wijanto (2008) menyatakan bahwa *standardized loading factors*  $\geq 0.50$  dapat menunjukkan indikator memang *valid* untuk membentuk suatu factor. Hal ini membuktikan bahwa memang indikator-indikator tersebut hanya mengukur satu variabel latennya. Selain itu, validitas suatu indikator juga dapat dilihat dari angka *t-value*. Jika nilai yang ditunjukkan *t-value*  $\geq 1.96$ , indikator tersebut dapat dinyatakan *valid* (Ridgon dan Ferguson; Doll *et al.* dalam Wijanto, 2008 hal.65).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan tahapan dimana indikator dalam suatu kuesioner diuji konsistensinya. Maksudnya adalah apakah jawaban responden dalam kuesioner tersebut akan tetap sama meskipun dilakukan secara berulang. Hair *et al* (2006) dalam Wijanto (2008) menyatakan bahwa sebuah indikator dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *construct reliability*  $\geq 0.7$  dan *variance extracted*  $\geq 0.5$ .

### 3.11.2 Metode Analisis Data dengan *Structural Equation Model* (SEM)

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM). Dalam SEM, ada dua model pengukuran yang dapat digunakan untuk penelitian, yaitu *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dan *Exploratory Factor Analysis* (EFA). Dalam penelitian ini, model pengukuran

yang digunakan akan model pengukuran CFA. CFA adalah model pengukuran yang memodelkan hubungan antara variabel laten dengan variabel teramati (observed/measured variables). Hubungan tersebut bersifat reflektif, dimana variabel-variabel teramati merupakan refleksi dari variabel laten terkait (Wijanto, 2008).

### 3.11.2.1 Karakteristik SEM

Menurut Wijanto (2008), Karakteristik SEM (*Structural Equation Model*) dapat diuraikan ke dalam beberapa komponen model yang terdiri dari:

- a. Dua jenis variabel, yaitu variabel laten (*Latent Variable*) yang hanya dapat diamati secara tidak langsung dan merupakan konsep abstrak. Jenis variabel yang kedua adalah variabel teramati (*Observed Variable*) yang memiliki arti variabel yang dapat diamati dan diukur secara empiris, variabel ini seringkali disebut indikator. Variabel laten biasanya disimbolkan dengan gambar lingkaran atau elips, sedangkan variabel teramati disimbolkan dengan bentuk gambar segi empat.
- b. Dua jenis model, yang terdiri dari model struktural dan model pengukuran. Model struktural menggambarkan hubungan yang ada di antara variabel laten (variabel yang tidak dapat diamati secara langsung). Sedangkan, model pengukuran itu merupakan model yang menghubungkan antara variabel laten dengan variabel teramati, dengan kata lain variabel laten dimodelkan sebagai sebuah faktor yang mendasari variabel teramati yang terkait. Simbol diagram lintasan yang digunakan oleh model struktural dan model pengukuran sama-sama digambarkan dengan tanda panah.



- c. Dua jenis kesalahan, yaitu kesalahan struktural (*Structural Error*) dan kesalahan pengukuran (*Measurement Error*).

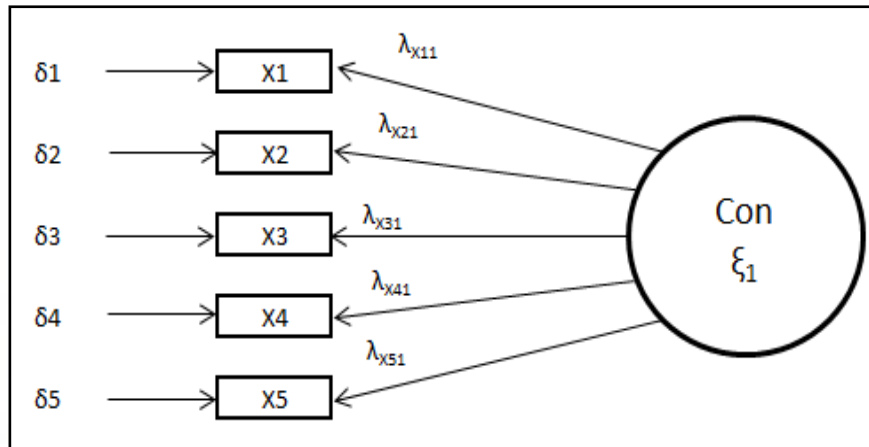
Sarana komunikasi yang digunakan dalam SEM adalah dengan menggunakan diagram lintasan atau sering disebut *Path Diagram*. Diagram ini menggambarkan model SEM dengan lebih jelas dan mudah. Keuntungan menggunakan *Path Diagram* adalah diagram ini membantu mempermudah mengkonversi model ke dalam perintah atau sintak dari SEM *software*. Bentuk umum SEM atau disebut *Full/Hybrid Model* merupakan penggabungan dari 2 komponen model, yaitu model pengukuran dan model struktural, menjadi suatu model yang lengkap.

### **3.11.3 Model Pengukuran (*Measurement Model*)**

Wijanto (2008) mengatakan bahwa di dalam SEM, setiap variabel laten biasanya memiliki indikator. Pengguna SEM paling sering menghubungkan variabel laten dengan indikator melalui model pengukuran yang berbentuk analisis faktor dan banyak digunakan di psikometri dan sosiometri. Konsep dasar dari model ini adalah *confirmatory factor analysis* (CFA) yang telah disebutkan sebelumnya. Model pengukuran selengkapya untuk setiap variabel laten akan dijelaskan pada bagian berikut ini.

#### **3.11.3.1 Model Pengukuran *Convenience* (Con)**

Variabel laten *convenience*, diukur dengan menggunakan 5 indikator, yaitu X1, X2, X3, X4 dan X5. Model pengukuran dari variabel *convenience* ditunjukkan oleh gambar berikut ini.



Gambar 3.4 Model Pengukuran Variabel *convenience*

Di mana :

$\xi$  (**ksi**) melambangkan variabel laten eksogen (*independent*).

$\lambda$  (**lambda**) melambangkan *standard factor loading* dari setiap indikator pertanyaan.

$\delta$  (**delta**) melambangkan kesalahan (*error*) model pengukuran untuk variabel laten eksogen (*independent*).

Dengan demikian notasi matematika untuk variabel *convenience* adalah sebagai berikut.

$$X1 = \lambda_{x11} \xi_1 + \delta_1$$

$$X2 = \lambda_{x21} \xi_1 + \delta_2$$

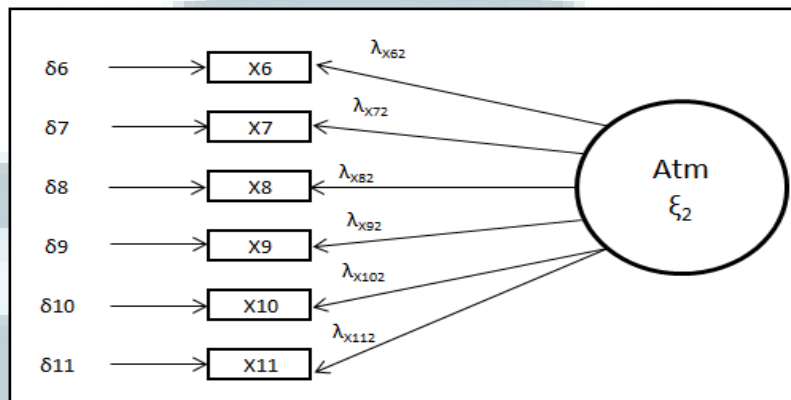
$$X3 = \lambda_{x31} \xi_1 + \delta_3$$

$$X4 = \lambda_{x41} \xi_1 + \delta_4$$

$$X5 = \lambda_{x51} \xi_1 + \delta_5$$

### 3.11.3.2 Model Pengukuran Atmospheric (Atm)

Variabel laten *atmospheric*, diukur dengan menggunakan 6 indikator, yaitu X6, X7, X8, X9, X10 dan X11. Model pengukuran dari variabel *atmospheric* ditunjukkan oleh gambar berikut ini.



Gambar 3.5 Model Pengukuran Variabel *atmospheric*

Di mana,

$\xi$  (**ksi**) melambangkan variabel laten eksogen (*independent*).

$\lambda$  (**lambda**) melambangkan *standard factor loading* dari setiap indikator pertanyaan.

$\delta$  (**delta**) melambangkan kesalahan (*error*) model pengukuran untuk variabel laten eksogen (*independent*).

Dengan demikian notasi matematika untuk variabel *atmospheric* adalah sebagai berikut.

$$X6 = \lambda_{X62} \xi_2 + \delta_6$$

$$X7 = \lambda_{X72} \xi_2 + \delta_7$$

$$X8 = \lambda_{X82} \xi_2 + \delta_8$$

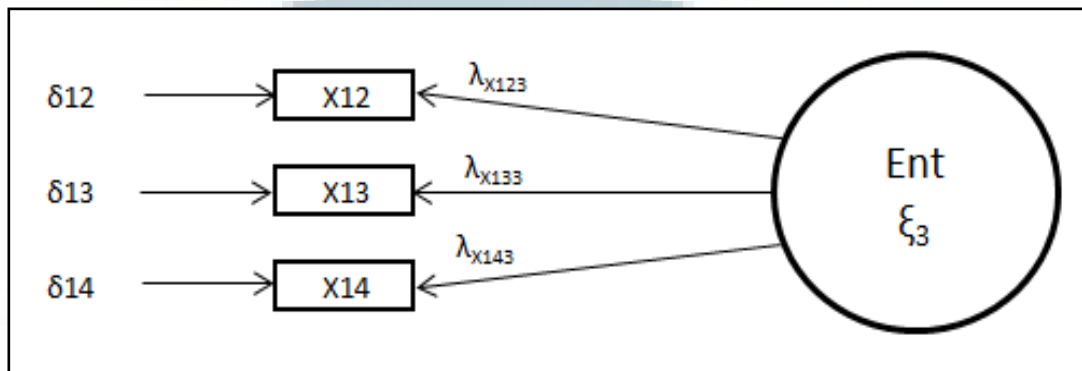
$$X9 = \lambda_{X92} \xi_2 + \delta_9$$

$$X10 = \lambda_{X102} \xi_2 + \delta_{10}$$

$$X11 = \lambda_{X112} \xi_2 + \delta_{11}$$

### 3.11.3.3 Model Pengukuran *Entertainment* (Ent)

Variabel laten *entertainment*, diukur dengan menggunakan 3 indikator, yaitu X12, X13 dan X14. Model pengukuran dari variabel *entertainment* ditunjukkan oleh gambar berikut ini.



Gambar 3.6 Model Pengukuran Variabel *entertainment*

Di mana,

$\xi$  (**ksi**) melambangkan variabel laten eksogen (*independent*).

$\lambda$  (**lambda**) melambangkan *standard factor loading* dari setiap indikator pertanyaan.

$\delta$  (**delta**) melambangkan kesalahan (*error*) model pengukuran untuk variabel laten eksogen (*independent*).

Dengan demikian notasi matematika untuk variabel *entertainment* adalah sebagai berikut.

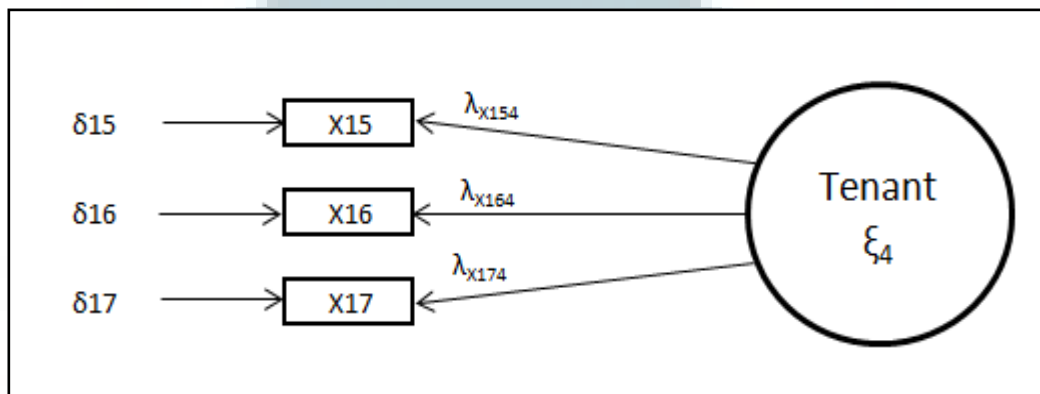
$$X12 = \lambda_{x123} \xi_3 + \delta_{12}$$

$$X13 = \lambda_{x133} \xi_3 + \delta_{13}$$

$$X14 = \lambda_{x143} \xi_3 + \delta_{14}$$

### 3.11.3.4 Model Pengukuran *Tenant Mix* (Tenant)

Variabel laten *tenant*, diukur dengan menggunakan 3 indikator, yaitu X15, X16 dan X17. Model pengukuran dari variabel *tenant* ditunjukkan oleh gambar berikut ini.



Gambar 3.7 Model Pengukuran Variabel *tenant*

Di mana,

$\xi$  (**ksi**) melambangkan variabel laten eksogen (*independent*).

$\lambda$  (**lambda**) melambangkan *standard factor loading* dari setiap indikator pertanyaan.

$\delta$  (**delta**) melambangkan kesalahan (*error*) model pengukuran untuk variabel laten eksogen (*independent*).

Dengan demikian notasi matematika untuk variabel *tenant* adalah sebagai berikut.

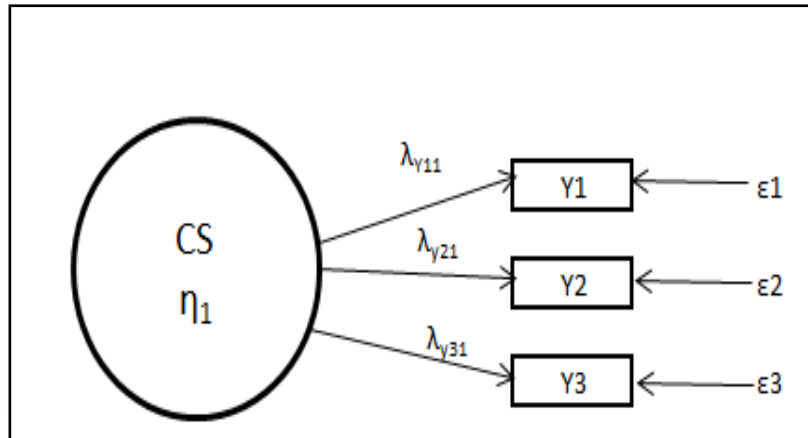
$$X15 = \lambda_{X154} \xi_4 + \delta_{15}$$

$$X16 = \lambda_{X164} \xi_4 + \delta_{16}$$

$$X17 = \lambda_{X174} \xi_4 + \delta_{17}$$

### 3.11.3.5 Model Pengukuran *Customer Satisfaction* (CS)

Variabel laten *customer satisfaction*, diukur dengan menggunakan 3 indikator, yaitu Y1, Y2 dan Y3. Model pengukuran dari variabel *customer satisfaction* ditunjukkan oleh gambar berikut ini.



Gambar 3.8 Model Pengukuran Variabel *customer satisfaction*

Di mana,

**η (eta)** melambangkan variabel laten endogen (*dependent*).

**λ (lambda)** melambangkan *standard factor loading* dari setiap indikator pertanyaan.

**ε (epsilon)** melambangkan kesalahan (*error*) model pengukuran untuk variabel laten endogen (*dependent*).

Dengan demikian notasi matematika untuk variabel *customer satisfaction* adalah sebagai berikut.

$$Y1 = \lambda_{Y11} \eta1 + \epsilon1$$

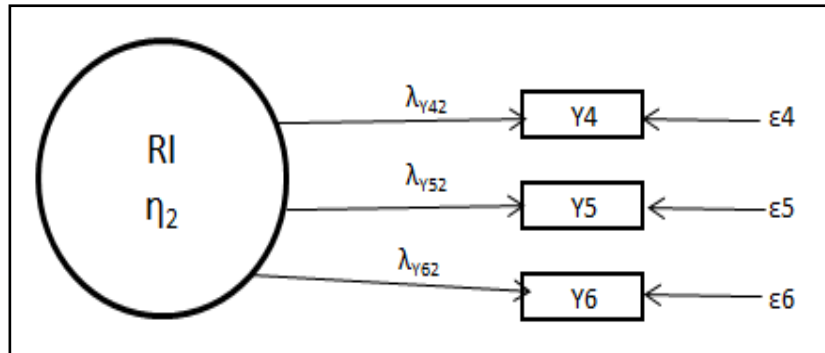
$$Y2 = \lambda_{Y21} \eta1 + \epsilon2$$

$$Y3 = \lambda_{Y31} \eta1 + \epsilon3$$

### 3.11.3.6 Model Pengukuran *Revisit Intention* (RI)

Variabel laten *revisit intention*, diukur dengan menggunakan 3 indikator, yaitu Y3, Y4 dan Y5. Model pengukuran dari variabel *revisit intention* ditunjukkan oleh gambar berikut ini.





Gambar 3.9 Model Pengukuran Variabel *revisit intention*

Di mana,

$\eta$  (**eta**) melambangkan variabel laten endogen (*dependent*).

$\lambda$  (**lambda**) melambangkan *standard factor loading* dari setiap indikator pertanyaan.

$\epsilon$  (**epsilon**) melambangkan kesalahan (*error*) model pengukuran untuk variabel laten endogen (*dependent*).

Dengan demikian notasi matematika untuk variabel *revisit intention* adalah sebagai berikut.

$$Y4 = \lambda_{Y42} \eta_2 + \epsilon_4$$

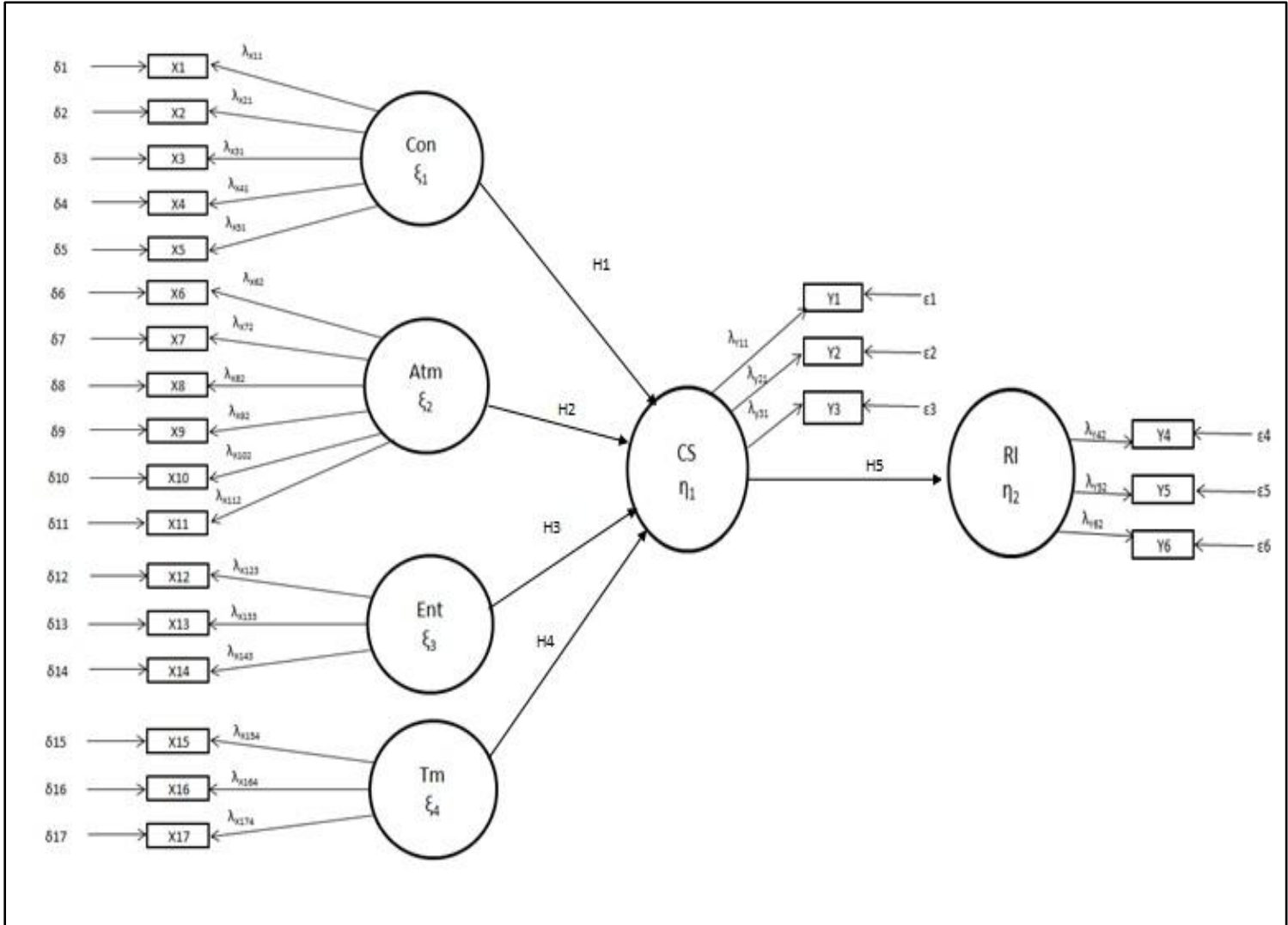
$$Y5 = \lambda_{Y52} \eta_2 + \epsilon_5$$

$$Y6 = \lambda_{Y62} \eta_2 + \epsilon_6$$

### 3.11.4 Model Struktural

Menurut Wijanto (2008) model struktural adalah model yang menggambarkan hubungan-hubungan yang ada di antara variabel-variabel laten. Pada umumnya hubungan antara variabel-variabel laten ini bersifat linier, meskipun perluasan SEM memungkinkan untuk mengikutsertakan hubungan non-linier. Sebuah hubungan di antara variabel-variabel serupa dengan sebuah persamaan regresi linier di antara variabel-variabel laten tersebut. Beberapa

persamaan regresi linier tersebut membentuk sebuah persamaan simultan variabel-variabel laten (serupa dengan persamaan simultan di ekonometri).



Gambar 3.10 Model Pengukuran Struktural.

Di mana,

$\xi$  (**ksi**) melambangkan variabel laten eksogen (*independent*).

$\eta$  (**eta**) melambangkan variabel laten endogen (*dependent*).

$\lambda$  (**lambda**) melambangkan *standard factor loading* dari setiap indikator pertanyaan.

$\delta$  (**delta**) melambangkan kesalahan (*error*) model pengukuran untuk variabel laten eksogen (*independent*).

$\epsilon$  (**epsilon**) melambangkan kesalahan (*error*) model pengukuran untuk variabel laten endogen (*dependent*).

$\gamma$  (**gamma**) melambangkan koefisien model struktural dari *path*  $\xi$  ( $\xi$ ) dan  $\eta$  ( $\eta$ ).

$\beta$  (**beta**) melambangkan koefisien model struktural dari *path*  $\eta$  ( $\eta$ ) dan  $\eta$  ( $\eta$ ).

$\zeta$  (**zeta**) melambangkan kesalahan (*error*) model struktural.

Dengan demikian, persamaan matematika dari model struktural ini adalah sebagai berikut.

$$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \gamma_{21}\xi_2 + \gamma_{31}\xi_3 + \gamma_{41}\xi_4 + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \beta_{21}\eta_1 + \zeta_2$$

### 3.11.5 Prosedur SEM

Prosedur secara umum mengandung beberapa tahapan (Bollen dan Long dalam Wijanto, 2008). Tahapan-tahapan tersebut antara lain:

1. Spesifikasi Model (*model specification*)

Tahap ini berkaitan dengan pembentukan model awal persamaan struktural, sebelum dilakukan estimasi. Model awal ini diformulasikan berdasarkan suatu teori atau penelitian sebelumnya.

2. Identifikasi (*identification*)

Tahap ini berkaitan dengan pengkajian tentang kemungkinan diperolehnya nilai yang unik untuk setiap parameter yang ada di dalam model dan kemungkinan persamaan simultan tidak ada solusinya.

3. Estimasi (*estimation*)

Tahap ini berkaitan dengan estimasi terhadap model untuk menghasilkan nilai-nilai parameter dengan menggunakan salah satu metode estimasi yang

tersedia. Pemilihan metode estimasi yang digunakan seringkali ditentukan berdasarkan karakteristik dari variabel-variabel yang dianalisis.

#### 4. Uji Kecocokan (*testing fit*)

Tahap ini berkaitan dengan pengujian kecocokan antara model dengan data. Beberapa kriteria ukuran kecocokan atau *Goodness of Fit* (GOF) dapat digunakan untuk melaksanakan langkah ini.

#### 5. Respesifikasi (*respecification*)

Tahap ini berkaitan dengan respesifikasi model berdasarkan atas hasil uji kecocokan tahap sebelumnya.

### 3.11.6 Uji Kecocokan Model

Menurut (Hair *et al* dalam Wijanto, 2008), evaluasi terhadap tingkat kecocokan data dengan model dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu

- a. Kecocokan keseluruhan model (*overall model fit*)
- b. Kecocokan model pengukuran (*measurement model fit*)
- c. Kecocokan model struktural (*structural model fit*)

#### 3.11.6.1 Uji Kecocokan Keseluruhan Model

Tahap pertama dari uji kecocokan ini ditujukan untuk mengevaluasi secara umum derajat kecocokan atau *Goodness of Fit* (GOF) antara data dengan model. Menilai GOF suatu SEM secara menyeluruh tidak dapat dilakukan secara langsung seperti pada teknik *multivariate* yang lain. Hal ini dikarenakan SEM tidak mempunyai satu uji statistik terbaik yang dapat menjelaskan kekuatan prediksi model. Sebagai gantinya, para peneliti telah mengembangkan beberapa ukuran GOF atau *Goodness of Fit Indices* (GOFI) yang dapat digunakan secara bersama-sama atau kombinasi.

Penggunaan ukuran secara kombinasi dapat dimanfaatkan untuk menilai kecocokan model dari 3 sudut pandang, yaitu *overall fit* (kecocokan keseluruhan), *comparative fit to base model* (kecocokan komparatif terhadap model dasar), dan model parsimony (*parsimony model*). Berdasarkan ini, Hair *et al* (1998) kemudian mengelompokkan GOFI yang ada menjadi 3 bagian yaitu *absolute fit measure* (ukuran kecocokan absolut), *incremental fit measures* (ukuran kecocokan incremental), dan *parsimonious fit measures* (ukuran kecocokan parsimoni).

*Absolute fit measure* atau ukuran kecocokan absolut ini menentukan derajat prediksi model keseluruhan, model struktural maupun model pengukuran, terhadap matrik korelasi dan kovarian. *Incremental fit measures* ini tujuannya adalah untuk membandingkan model yang diusulkan dengan model dasar. Uji kecocokan yang terakhir adalah *parsimonious fit measures*, ukuran kecocokan parsimoni ini mengaitkan GOF model dengan jumlah parameter yang diestimasi, di mana hasil uji haruslah mencapai kecocokan pada tingkat tersebut. Parsimoni dapat didefinisikan sebagai memperoleh *degree of fit*, di mana semakin tinggi *degree of fit* yang dicapai maka akan semakin baik.

Berikut ini adalah tabel ringkasan dari batas-batas nilai tingkat kecocokan yang baik (*good fit*) untuk setiap GOF (*Goodness of Fit*) yang digunakan dalam penelitian ini (Wijanto, 2008).

Tabel 3.2 *Goodness of Fit Indices (GOFI)*

Uji Kecocokan Keseluruhan Model	Kriteria Penerimaan	Kriteria Uji
<i>Absolute-Fit Measures</i>		
<i>Statistic Chi-Square</i> ( $X^2$ )	Nilai yang kecil $p > 0.05$	<i>Good Fit</i>
<i>Non-Centrality Parameter</i> (NCP)	Nilai yang kecil Interval yang sempit	<i>Good Fit</i>
<i>Goodness-of-Fit Index</i> (GFI)	$GFI \geq 0.90$	<i>Good Fit</i>
	$0.80 \leq GFI \leq 0.90$	<i>Marginal Fit</i>
	$GFI \leq 0.80$	<i>Poor Fit</i>
<i>Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)</i>	$SRMR \leq 0.05$	<i>Good Fit</i>
	$SRMR \geq 0.05$	<i>Poor Fit</i>
<i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	$RMSEA \leq 0.08$	<i>Good Fit</i>
	$0.08 \leq RMSEA \leq 0.10$	<i>Marginal Fit</i>
	$RMSEA \geq 0.10$	<i>Poor Fit</i>
<i>Expected Cross-Validation Index (ECVI)</i>	Nilai yang kecil dan dekat dengan nilai ECVI <i>saturated</i>	<i>Good Fit</i>



Tabel 3.2 (Lanjutan)

Uji Kecocokan Keseluruhan Model	Kriteria Penerimaan	Kriteria Uji
<i>Incremental-Fit Measures</i>		
<i>Non-Normsed Fit Index</i> (NNFI)	$NNFI \geq 0.90$	<i>Good Fit</i>
	$0.80 \leq NNFI \leq 0.90$	<i>Marginal Fit</i>
	$NNFI \leq 0.80$	<i>Poor Fit</i>
<i>Normsed Fit Index (NFI)</i>	$NFI \geq 0.90$	<i>Good Fit</i>
	$0.80 \leq NFI \leq 0.90$	<i>Marginal Fit</i>
	$NFI \leq 0.80$	<i>Poor Fit</i>
<i>Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI)</i>	$AGFI \geq 0.90$	<i>Good Fit</i>
	$0.80 \leq AGFI \leq 0.90$	<i>Marginal Fit</i>
	$AGFI \leq 0.80$	<i>Poor Fit</i>
<i>Relative Fit Index (RFI)</i>	$RFI \geq 0.90$	<i>Good Fit</i>
	$0.80 \leq RFI \leq 0.90$	<i>Marginal Fit</i>
	$RFI \leq 0.80$	<i>Poor Fit</i>
<i>Incremental Fit Index (IFI)</i>	$IFI \geq 0.90$	<i>Good Fit</i>
	$0.80 \leq IFI \leq 0.90$	<i>Marginal Fit</i>
	$IFI \leq 0.80$	<i>Poor Fit</i>
<i>Comparative Fit Index</i> (CFI)	$CFI \geq 0.90$	<i>Good Fit</i>
	$0.80 \leq CFI \leq 0.90$	<i>Marginal Fit</i>
	$CFI \leq 0.80$	<i>Poor Fit</i>

Tabel 3.2 (Lanjutan)

Uji Kecocokan Keseluruhan Model	Kriteria Penerimaan	Kriteria Uji
<i>Parsimonius Fit Measures</i>		
<i>Parsimonius Goodness of Fit Index (PGFI)</i>	$PGVI \geq 0.50$	<i>Good Fit</i>
<i>Akaike Information Criterion (AIC)</i>	Nilai yang kecil dan dekat dengan nilai <i>AIC saturated</i>	<i>Good Fit</i>
<i>Consistent Akaike Information Criterion (CAIC)</i>	Nilai yang kecil dan dekat dengan nilai <i>CAIC saturated</i>	<i>Good Fit</i>

Sumber: Wijanto, 2008.

### 3.11.6.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran

Setelah hasil dari uji kecocokan model dengan data terbilang baik, langkah selanjutnya yang perlu dilakukan adalah melakukan uji kecocokan terhadap model pengukuran. Uji yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah uji terhadap masing-masing variabel secara terpisah melalui (Wijanto, 2008):

- a. Evaluasi terhadap validitas (*validity*) dari model pengukuran.
- b. Evaluasi terhadap reliabilitas (*reliability*) dari model pengukuran.

Uji validitas dapat dikatakan baik apabila konstruk atau variabel latennya memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Nilai t muatan faktornya (*loading factors*)  $\geq 1,96$ .
2. Muatan faktor standarnya (*standardized loading factors*)  $\geq 0,5$ .

Sementara itu, uji reliabilitas dapat dikatakan baik apabila nilai *construct reliability* (CR)  $\geq 0,7$  dan nilai *variance extracted* (VE)  $\geq 0,5$ . Berikut ini adalah rumus yang digunakan untuk menghitung CR dan VE (Wijanto, 2008).

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

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

### 3.11.6.3 Uji Kecocokan Model Struktural

Analisis terhadap model struktural mencakup pemeriksaan terhadap signifikansi koefisien-koefisien yang diestimasi. Di mana persamaan umumnya adalah:

$$\eta = \gamma \xi + \delta$$

$$\eta = B\eta + \Gamma\xi + \delta$$

### 3.12 Persiapan Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, hal selanjutnya yang dilakukan adalah memindahkan data dari kuesioner ke dalam program LISREL 8.8 dengan tujuan agar data yang diperoleh dari responden dapat diolah lebih lanjut lagi. Setelah data hasil pengisian kuesioner tersebut dipindahkan, hal yang dilakukan selanjutnya adalah memberikan kode pada setiap indikator agar pengolahan data dapat lebih mudah dan efektif.