

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap *switching behaviour* anggota koperasi syariah di kabupaten Tulunggaung maka disusun rancangan penelitian sebagai berikut:

Rancangan penelitian ini dimulai dari proses pengumpulan data yang berupa angket yang di isi oleh responden. Langkah pertama adalah menghitung kevalidan data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas konstruk dilakukan dengan analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) menggunakan *software* AMOS versi 16, konstruk dikatakan valid jika memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$). Uji reliabilitas data dengan menggunakan indikator *Cronbach Alpha* menggunakan *software* AMOS versi 16, Data dapat dikatakan valid jika nilai koefisien alpha $> 0,6$ dan data dikatakan tidak valid jika nilai koefisien alpha $< 0,6$. Untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel tersebut peneliti menggunakan model persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* statistik AMOS versi 16.

1. Pendekatan penelitian

pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena di dalamnya digunakan analisis statistik. Selain itu, pendekatan kuantitatif sangat tepat untuk menguji pernyataan yang tercantum di dalam hipotesis penelitian. Hipotesis dalam

penelitian ini menyatakan tentang hubungan faktor kualitas pelayanan terhadap *switching behaviour*.

2. Jenis Penelitian

Variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah verifikatif., “ Penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran pengumpulan data di lapangan”⁶⁰. Penelitian ini akan menguji mengenai kebenaran hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, dalam hal ini penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan terhadap *switching behaviour* anggota koperasi syariah di kabupaten Tulunggaung.

a. Variabel yang Diteliti

Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel yaitu variabel kualitas pelayanan (KP), kepuasan (K), Kepercayaan (T), Komitmen (KT) dan *Switching Behaviour* (SB). Variabel-variabel tersebut selanjutnya dikelompokkan menjadi 2 jenis, yaitu:

1) Variabel eksogen

Variabel eksogen (independent) yaitu variable yang tidak dipengaruhi variabel sebelumnya. Penelitian ini mempunyai 1 variabel eksogen yaitu kualitas pelayanan (KP).⁶¹

2) Variabel endogen

Variabel endogen (dependent) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel sebelumnya⁶². Penelitian mengenai faktor kualitas pelayanan terhadap *switching*

⁶⁰ Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

⁶¹ Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

behaviour anggota koperasi syariah di kabupaten Tulunggaung ini mempunyai 4 variabel endogen yaitu kepuasan, kepercayaan, komitmen dan *switching behaviour*.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.⁶³ Dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan individu yang menjadi subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi syariah di kabupaten Tulungagung.

Sampel adalah sebagian atau populasi yang diteliti. Pengambilan sampel penelitian harus berhati-hati dan memenuhi aturan pemilihan sampel. Namun demikian, mutu suatu pelayanan jasa transportasi tidak semata-mata ditentukan oleh besarnya sampel, akan tetapi oleh kokohnya dasar-dasar teorinya, rancangan penelitian, dan pelaksanaan serta pengolahannya.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut⁶⁴. Sampel adalah elemen-elemen populasi yang dipilih atas dasar kemewakilannya.⁶⁵ Dapat disimpulkan sampel adalah sebagian atau populasi yang diteliti. Pengambilan sampel penelitian harus berhati-hati dan memenuhi aturan pemilihan sampel.

Menentukan besarnya sampel adalah salah satu masalah penyelidikan yang pelik, karena sulit merumuskan kriteria bagi sifat representatif dan kewajaran yang ditentukan sebagai syarat sampel. Sifat representatif penting sebagai syarat

⁶² ibid

⁶³ ibid

⁶⁴ Ibid. Hlm 103

⁶⁵ Ibid. Hlm 102

sampel sebab data atau kesimpulan diperoleh dari sampel yang terbatas itu dipakai sebagai dasar untuk meramalkan sesuatu didalam populasi dan merupakan kesimpulan penelitian.

Jumlah populasi pada koperasi syariah di kabupaten Tulungagung adalah 15.236 anggota, maka sampel yang diambil sejumlah 150 anggota, hal tersebut sesuai pernyataan Ferdinan (mengutip simpulan Hair, et all, 1995) sampel minimum adalah 5 observasi untuk setiap estimed parameter (2005). Dalam penelitian ini ada 30 indikator pengukuran variabel, jadi sampel minimumnya adalah 150 anggota.

C. Instrumen Penelitian

Di dalam kegiatan penelitian, cara memperoleh data dikenal sebagai metode atau teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instumen berupa angket atau kuesioner.

1. Kisi-kisi kuisioner

Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuesioner

Variabel	Indikator	No Item	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	a. Hal-hal yang terlihat (<i>Tangible</i>), artinya koperasi harus memperhatikan anggota dengan adanya penyediaan sarana dan prasarana yang diberikan.	(1), (2)	Likert
	b. Kepastian (<i>Assurance</i>), koperasi memeberikan rasa aman kepada anggota.	(3), (4)	
	c. Keterandalan (<i>Reliability</i>), artinya koperasi harus memberikan produk yang handal.		
	d. Cepat tanggap (<i>Responsivenes</i>), artinya koperasi harus siap membantu anggota.	(5), (6)	
	e. Memahami anggota (<i>Empathy</i>), koperasi selalu mengerti apa yang diinginkan oleh anggota		

		(7), (8)	
		(9), (10)	
Kepuasan (X2)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kinerja, artinya kinerja yang diberikan oleh koperasi syariah. b. Harapan, artinya apa yang diharapkan oleh mahasiswa dari pelayanan koperasi. 	(11), (12) (13), (14), (15), (16), (17)(18), (19) dan (20)	Likert
Komitmen (X4)	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan hal baik di koperasi artinya memberikan kontribusi positif kepada koperasi 	(21), (22) (23), (24), (25), (26), (27) dan (28)	Likert
Kepercayaan (X3)	<ul style="list-style-type: none"> a. Probity, artinya koperasi harus memberikan kejujuran dan integritas b. Equity, artinya koperasis harus memberikan kebijakan yang bersifat adil c. Reliability, artinya adanya jaminan yang diberikan koperasi terhadap anggota d. Kepuasan, koperasi harus memperhatikan kepuasan anggota 	(29), (30) (31), (32), (33), (34), (35), (36), (37) dan (38)	Likert
Switching Behaviour (Y)	<ul style="list-style-type: none"> a. keinginan untuk merekomendasikan koperasi kepada teman artinya anggota mampu memberikan pengarahannya kepada teman – teman untuk menjadi anggota koperasi. b. kesediaan untuk pembelian ulang. c. kesediaan merekomendasikan produk koperasi kepada temannya 	(39), (40) (41), (42), (43), (44), (45), (46), (47) dan (48)	Likert

2. Kuisisioner Penelitian

KUESIONER

Identitas Responden (anggota koperasi KSPS)

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Alamat :

Berilah penilaian yang sesuai dengan pendapat anda dari pernyataan berikut dengan memberi tanda cek list (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan, alternatif pilihan penilaian adalah antara angka 1 sampai dengan 7 dengan asumsi :

1.(STS = Sangat Tidak Setuju) dan

7.(SS = Sangat-Setuju)

Contoh :

Table 3.2 Kuesioner

No.	Pernyataan	STS						SS
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Pegawai koperasi sangat ramah							\checkmark

No.	Pernyataan	STS						SS
		1	2	3	4	5	6	7
	Pernyataan Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1)							

12.	Pelayanan koperasi kepada saya sangat baik							
13.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi							
14	Pelayanan koperasi syariah sesuai dengan harapan saya							
15	Pelayanan koperasi syariah sesuai dengan keinginan saya							
16	Harapan yang diberikan koperasi syariah sesuai dengan keinginan saya							
17	Produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhan saya							
18	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya							
19	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan saya							
20	Kinerja koperasi sesuai dengan harapan saya							
	Pernyataan Untuk Variabel Komitmen (X3)							
21	Saya tahu segala sesuatu tentang koperasi							
22	Saya sangat serius menjadi anggota di koperasi							
23	Saya bangga menjadi bagian dari koperasi							
24	Saya mengetahui dengan baik produk koperasi							
25	koperasi memiliki hubungan yang baik dengan anggotanya							
26	Relationship marketing yang diberikan koperasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan anggota							

27	Koperasi memiliki peranana dalam kegiatan anggota							
28	Koperasi membantu kebutuhan anggotanya							
	Pernyataan Untuk Variabel Kepercayaan (X4)							
29	Saya yakin bahwa karyawan koperasi selalu berperilaku baik dalam memenuhi kepentingan anggota							
30	Integritas merupakan pedoman karyawan koperasi dalam melayani anggota							
31	Karyawan koperasi selalu memenuhi janji yang diberikan kepada saya							
32	Saya percaya bahwa karyawan koperasi selalu berperilaku baik dalam memenuhi kepentingan anggota							
33	Karyawan koperasi selalu menepati janji yang diberikan kepada saya							
34	Karyawan koperasi selalu membeikan pelayan yang terbaik							
35	Saya mempercayai produk koperasi sesuai dengan kebutuhan anggota							
36	Koperasi memiliki intrigitas dalam pelayanan anggotanya							
37	Koperasi memberikan yang terbaik bagi anggota							
38	Anggota merupakan prioritas koperasi							
	Pernyataan Untuk Variabel							

	switching behaviour (Y)							
39	Jika saya dihadapkan dengan pilihan yang sama, saya masih memilih koperasi syariah							
40	Saya merekomendasikan kepada teman saya untuk menjadi anggota koperasi syariah							
41	Saya menyarankan kepada seseorang untuk memanfaatkan produk koperasi syariah							
42	Saya yakin untuk menggunakan jasa koperasi syariah							
43	Saya akan tetap menjadi anggota koperasi syariah							
44	Saya akan memberitahukan seseorang untuk menjadi anggota koperasi syariah							
45	Saya akan menggunakan beberapa produk koperasi syariah							
46	Koperasi syariah merupakan pelayanan jasa yang sesuai dengan saya							
47	Saya tidak akan berpindah ke lembaga lain							
48	Saya akan memberikan informasi kepada masyarakat tentang koperasi syariah							

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Mengenai penejelasan teknik pengumpulan data, “Teknik pengumpulan data adalah bagaimana peneliti menemukan metode setepat-tepatnya untuk

memperoleh data kemudian disusul dengan alat pembantunya yaitu instrumen”⁶⁶. Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian harus tepat karena akan berpengaruh terhadap hasil penelitian. Penelitian memerlukan data yang objektif karena data merupakan suatu hal yang sangat mendasar yang akan menentukan hasil penelitian. Apabila keliru dalam meneliti teknik pengumpulan datanya maka mengakibatkan hasil penelitian tidak tepat.

1. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Sebelum memasuki pada bagaimana peneliti memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian, peneliti harus menentukan jenis data terlebih dahulu. Dalam setiap penelitian, jenis data yang dibutuhkan sangat tergantung pada tujuan penelitiannya.

Mengelompokkan jenis data menjadi dua, yang pertama adalah data kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk bukan angka, tetapi berbentuk kata, kalimat, gambar atau bagan.⁶⁷ Data yang kedua adalah data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis data kuantitatif.

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian kuantitatif, kualitatif dan RnD*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm 222

⁶⁷ Dwi Priyatno, , *pendekatan penelitian kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm 213

b. Sumber Data

mengatakan bahwa, “Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”.⁶⁸ Penelitian tidak mungkin diselenggarakan di sembarang tempat, melainkan di tempat yang sudah ditentukan.

mengatakan bahwa, “Data primer adalah data yang langsung diberikan kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumentasi”.⁶⁹ Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari anggota koperasi selaku responden dari daftar pertanyaan berupa kuisisioner atau angket, sedangkan data sekunder dari penelitian ini hasil pengolahan data dari koperasi syariah dan BPS di Kabupaten Tulungagung.

2. Metode Pengumpulan Data

Cara memperoleh data dikenal sebagai metode atau teknik pengumpulan data. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa angket atau kuesioner.

Kuesioner yang peneliti gunakan yaitu kuesioner bentuk langsung tertutup dengan model *rating scale*. Skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. mengatakan bahwa, “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau

⁶⁸ Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian kuantitatif, kualitatif dan RnD*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm 222

⁶⁹ *ibid*

sekelompok tentang fenomena sosial”.⁷⁰ Jawaban setiap instrument yang menggunakan data likert mempunyai gradasi penilaian sebagai berikut:

- 1) Sangat setuju
- 2) Setuju
- 3) Ragu-ragu
- 4) Tidak setuju
- 5) Sangat tidak setuju⁷¹

Penyusunan angket ini alternatif jawaban untuk responden adalah skala dari 1-5 dengan pilihan “Sangat Tidak Setuju” sampai “Sangat Setuju”, sehingga responden bisa mengemukakan penilaian terhadap jawaban yang diberikan.

3. Instrumen Penelitian

Kuisisioner atau angket yang diberikan kepada responden harus memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Instrumen yang baik harus memenuhi dua syarat yang penting yaitu valid dan reliabel⁷².

a. Uji Validitas Kuisisioner

Syarat untuk dapat menganalisis model dengan path analisis, indikator masing-masing konstruk harus memiliki loading factor yang signifikan terhadap konstruk yang diukur maka dalam penelitian ini pengujian validitas instrument yang digunakan adalah *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan bantuan amos

⁷⁰ Sugiyono, metode penelitian bisnis, (Bandung; CV Alfabeta, 2005)

⁷¹ Ibid. Hlm 160

⁷² Ibid. Hlm 160

versi 16, dimana setiap item pertanyaan harus mempunyai factor loading yang lebih dari 0,50 (Ghozali, 2005).

b. Uji Reliabilitas Kuisisioner

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Untuk menguji reliabilitas digunakan *Cronbach Alpha* dengan bantuan amos versi 16. Hair et al. (1998) menyatakan bahwa nilai Cronbach Alpha dapat dikatakan reliable (andal) apabila nilainya $> 0,70$. Indikator pengukuran reliabilitas yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut:

Jika alpha atau r hitung:

- 1) 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
- 2) 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima
- 3) kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik⁷³

E. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan path analisis. Path analisis merupakan teknik multivariate yang mengkombinasikan aspek regresi berganda dan analisis faktor untuk mengestimasi serangkaian hubungan ketergantungan secara simultan.⁷⁴ Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan program AMOS versi 16.0 untuk menganalisis hubungan kausalitas dalam analisis jalur yang diusulkan.

⁷³ Ghozali, Imam. (2005). *Model Persamaan Struktural*. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

⁷⁴ *ibid*

1. Uji Asumsi Model

a. Asumsi Kecukupan Sampel

Sampel yang harus dipenuhi dalam permodelan ini berjumlah 100 hingga 200 sampel atau 5 kali parameter variabel laten yang digunakan (Hair *et al*, 2006). *Maximum Likelihood* (ML) akan menghasilkan estimasi parameter yang valid, efisien dan reliable apabila data yang digunakan adalah *Multivariate normaly* dan akan *robust* (tidak terpengaruh) terhadap penyimpangan *Multivariate normaly* yang *sedans/moderate*.⁷⁵

b. Uji Normalitas

Asumsi normalitas adalah bentuk suatu distribusi data pada suatu variabel dalam menghasilkan distribusi nominal. Normalitas dibagi menjadi 2, yaitu:

- 1) *Univariate normality* (normalitas univariat).
- 2) *Multivariate normality* (normalitas multivariat).

Apabila data memiliki *multivariate normality*, maka data tersebut pasti juga memiliki *univariate normality*. Sebaliknya, apabila data *univariate normality* belum tentu data tersebut juga memiliki *multivariate normality*. Menurut Curran *et al* membagi jenis distribusi data menjadi tiga bagian, yaitu:

- 1) *Normal*, bila nilai *skewness* < 2 dan nilai *kurtosis* < 7.

⁷⁵ *ibid*

- 2) *Moderately non-normal*, besarnya data yang tidak normal adalah moderat (sedang). Nilai *skewness* antara 2 sampai 3 dan nilai kurtosis antara 7 sampai 21.
- 3) *Extremely non-normal*, yaitu distribusi data sangat tidak normal. Nilai *skewness* diatas 3 dan nilai kurtosis diatas 21.⁷⁶

c. Asumsi Outliers

Outliers adalah data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik untuk konstruk tunggal maupun konstruk kombinasi.⁷⁷ Deteksi terhadap *multivariate outliers* dilakukan dengan memperhatikan nilai *mahalanobis distance*. Kriteria, yang digunakan adalah berdasarkan nilai *chi-squares* (X^2) pada derajat kebebasan (*degree of freedom*) yaitu jumlah *observed variabels* pada output AMOS 16, dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$. *Outlier* pada dasarnya dapat muncul dalam empat kategori:

- 1) *Outlier* muncul karena kesalahan prosedur seperti kesalahan dalam memasukkan data atau kesalahan dalam mengkode data, misalnya nilai 7 di ketik 70 sehingga jauh berbeda dengan nilai-nilai lainnya.
- 2) *Outlier* dapat saja muncul karena keadaan yang benar-benar khusus yang memungkinkan profil datanya lain daripada yang lain, tetapi

⁷⁶ *ibid*

⁷⁷ *ibid*

peneliti mempunyai penjelasan mengenai apa penyebab munculnya nilai ekstrim itu.

- 3) *Outlier* dapat muncul karena adanya suatu alasan tetapi peneliti tidak mengetahui apa penyebabnya atau tidak ada penjelasan mengenai sebab-sebab munculnya nilai ekstrim itu. Misalnya survey mengenai asap rokok pada responden ibu-ibu tidak hamil dan tidak merokok, dimana datanya hanya menunjukkan ada 1 orang ibu yang sangat senang dengan asap rokok, tetapi bila ditanya mengapa tidak tahu apa alasannya. Jawaban ini akan menjadi outlier dimana peneliti tidak tahu penyebab munculnya nilai ekstrim itu.
- 4) *Outlier* dapat muncul dalam range nilai yang ada, tetapi bila dikombinasi dengan variable lainnya, kombinasinya menjadi tidak lazim atau sangat ekstrim. Inilah yang disebut dengan multivariate ekstrim.⁷⁸

d. Pengujian Hipotesis

Langkah selanjutnya setelah model dinyatakan fit, atau diterima secara statistik adalah melakukan pengujian hipotesis dengan bantuan *AMOS 16.0* dengan menganalisis hubungan diantara variabel-variabel laten. SEM juga dapat mengestimasi nilai-nilai *path* dari setiap hubungan variabel. Dengan menggunakan analisis SEM maka semua hipotesis dalam studi ini dapat diuji dengan melihat nilai *probability* yang ditunjukkan oleh *output AMOS 16.0*. Pengujian yang dilakukan meliputi:

⁷⁸ *ibid*

1) Analisis Kesesuaian Model (*Goodness-of-fit*)

Dalam analisis SEM, tidak ada alat uji statistik tunggal untuk menguji hipotesis mengenai model. Tetapi berbagai *fit index* yang digunakan untuk mengukur derajat kesesuaian antara model yang disajikan dan data yang disajikan. *Fit index* yang digunakan meliputi:

a) *Chi Square* (X^2)

Alat uji paling fundamental untuk mengukur *overall fit* adalah *likelihood ratio Chi-square statistic*. Model yang di uji akan di pandang baik atau memuaskan bila nilai *Chi-square* nya rendah. Semakin kecil nilai *Chi-square* semakin baik model itu (karena dalam uji beda *Chi-square*, $X^2 = 0$ berarti benar-benar tidak ada perbedaan, H_0 diterima) dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut off value* sebesar $p > 0.05$ atau $p > 0,10$.

Tujuan analisis ini adalah mengembangkan dan menguji sebuah model yang sesuai dengan data. *Chi square* sangat bersifat sensitif terhadap sampel yang terlalu kecil maupun yang terlalu besar. Oleh karenanya pengujian ini perlu dilengkapi dengan alat uji lainnya. Nilai *Chi-squares* merupakan ukuran mengenai buruknya fit suatu model.

b) Nilai *Incremental Fit Index* (*IFI*)

Digunakan untuk mengatasi masalah parsimoni dan ukuran sampel, di mana hal tersebut berhubungan dengan NFI (Ghozali dan Fuad, 2005:34). Batas *cut off value* IFI adalah sebesar $> 0,90$.

c) *Goodness Of Fit Indices (GFI)*

Goodness Of Fit Indices (GFI) merupakan suatu ukuran mengenai ketepatan model dalam menghasilkan observed matriks kovarians. Indeks yang menggambarkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi dibandingkan data yang sebenarnya. Nilai $GFI \geq 0,90$ mengisyaratkan model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik.

d) *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

RMSEA adalah ukuran yang mencoba memperbaiki kecenderungan statistik *Chi-squares* menolak model dengan jumlah sampel yang besar (Ghozali, 2005). Nilai RMSEA yang kurang daripada 0,05 mengindikasikan adanya model fit, dan nilai RMSEA yang berkisar antara 0,08 menyatakan bahwa model memiliki perkiraan yang reasonable.

RMSEA berkisar antara 0,08 sampai dengan 0,1 menyatakan model memiliki fit yang cukup (mediocre), sedangkan RMSEA yang lebih besar dari 0,1 mengindikasikan model fit yang sangat jelek.

e) *Adjusted Goodness Fit of Index (AGFI)*

Indeks ini merupakan pengembangan dari *Goodness Fit Of Index (GFI)* yang telah disesuaikan dengan *ratio* dari *degree of freedom* model. Nilai yang direkomendasikan adalah $AGFI \geq 0,90$, semakin besar nilai AGFI maka semakin baik kesesuaian modelnya. Perlu diketahui bahwa FI maupun AGFI adalah yang memperhitungkan

proporsi tertimbang dari varians dalam sebuah matriks kovarians sampel. Nilai sebesar 0,95 dapat diinterpretasikan sebagai tingkatan yang baik-*good overall model fit* sedangkan besaran nilai antara 0,90-0,95 menunjukkan tingkatan cukup *adequate fit*.

f) *Tucker Lewis Index (TLI)*

TLI digunakan untuk mengatasi permasalahan yang timbul akibat kompleksitas model. TLI merupakan indeks kesesuaian *incremental* yang membandingkan model yang diuji dengan *full model*. Nilai penerimaan yang direkomendasikan adalah nilai $TLI \geq 0,90$. TLI merupakan indeks yang kurang dipengaruhi oleh ukuran sampel.

g) *Normal Fit Index (NFI)*

Indeks ini juga merupakan indeks kesesuaian *incremental* dan dapat dijadikan alternatif untuk menentukan model fit. Nilai yang direkomendasikan adalah $NFI \geq 0,90$.

h) *Normed Chi Square (CMIN/DF)*

CMIN/DF adalah ukuran yang diperoleh dari nilai *Chi square* dibagi dengan *degree of freedom*. Indeks ini merupakan indeks kesesuaian *parsimonious* yang mengukur hubungan *goodness of fit model* dan jumlah-jumlah koefisien estimasi yang diharapkan untuk mencapai tingkat kesesuaian. Nilai yang direkomendasikan untuk menerima adalah $CMIN/DF < 3,0$.⁷⁹

⁷⁹ *ibid*

2) Analisis Koefisien Jalur

Analisis koefisien jalur bertujuan untuk melihat signifikansi besaran koefisien *path* (*regression weights estimate*) untuk membuktikan hipotesis yang ada. Pada pengujian dua arah (*two tailed*), hipotesis diterima (H_a diterima dan H_0 ditolak) jika dengan tingkat signifikansi 0,05 nilai *critical ratio* $> 1,96$ dan dengan tingkat signifikansi 0,01 nilai *critical ratio* $> 2,58$.

Kesesuaian arah hubungan *path* dengan arah hubungan yang telah dihipotesiskan sebelumnya juga diperhatikan, jika arah hubungan (positif atau negatif) sesuai dengan yang dihipotesiskan dan nilai *critical ratio*-nya juga memenuhi syarat, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis yang diuji memperoleh dukungan yang kuat.