BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. DESKRIPSI DATA

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, kepuasan anggota koperasi, komitmen anggota koperasi, kepercayaan anggota koperasi dan *switching behaviour*. Variabel kualitas pelayanan merupakan variabel eksogen, dan kepuasan anggota koperasi, komitmen anggota koperasi, kepercayaan anggota koperasi dan *switching behaviour* merupakan variabel endogen. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi syariah di Kabupaten Tulungagung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling menggunakan *kuota sampling* dan *accidental sampling*. Hasil pengumpulan data yang berhasil dikumpulkan dan layak untuk dianalisis dapat ditunjukkan pada tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	%
Kuesioner yang terkumpul	150	100
Kuesioner yang memenuhi syarat	150	100

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Melalui tabel 4.1 ditunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang terkumpul dan terisi oleh responden adalah 150 (100%), 150 (100%) memenuhi kriteria dan memenuhi syarat.

1. **Deskripsi responden**

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini. Gambaran umum tentang responden diperoleh dari data diri yang terdapat dalam kuesioner pada bagian identitas responden yang meliputi nama, jenis kelamin.

2. **Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, responden dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu: laki-laki dan perempuan. Data deskriptif jenis kelamin responden dapat dijelaskan dengan tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	**Jumlah**	**%**
Laki-laki	71	47
Perempuan	79	53
Total	150	100

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Berdasarkan tabel 4.2 ditunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 71 responden (47%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 79 responden (53%). Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin didapat ketika peneliti menjumpai responden dan data dari kuisioner yang terkumpul. Peneliti tidak melakukan penentuan jumlah responden laki-laki atau jumlah responden perempuan.

B. PENGUJIAN HIPOTESIS

Teknik pengujian hipotesis digunakan untuk menguji hipotesis dan menghasilkan suatu model yang baik. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *path analysis* (analisis jalur) dengan bantuan program AMOS 18.0.

1. Uji Validitas

Setelah data diperoleh dari lapangan, data yang diperoleh sebelum diolah dilakukan uji validitas. Pengujian validitas item-item pertanyaan dalam kuesioner bertujuan untuk mengetahui apakah item-item tersebut benar-benar mengukur konsep-konsep yang dimaksudkan dalam penelitian ini dengan tepat. Butir-butir pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini direplikasi dari kuesioner jurnal yang digunakan dalam penelitian ini dan dipadukan dengan penjabaran atas definisi teoritis dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (KP)

Konstruk kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 5 indikator yang diuraikan dalam 10 pernyataan, yaitu: indikator tangible diuraikan dengan 2 pernyataan yaitu penampilan karyawan (KP1) dan kebersihan koperasi (KP2), indikator kepastian diuraikan dengan 2 pernyataan yaitu keamanan koperasi (KP3), SOP dalam pelayanan (KP4), untuk indikator keterandalan diuraikan dalam 2 pernyataan yaitu ketepatan waktu (KP5) dan keamanan dokumen (KP6), indikator cepat tanggap diuraikan dalam 2 pernyataan yaitu kompeten karyawan (KP7), ketersediaan karyawan

(KP8), dan untuk indikator empathy diuraikan dalam 2 pernyataan yaitu pelayaan keluhan (KP9) dan pelayanan sepenuh hati (KP10). Hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah seperti ditunjukkan pada tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel 4.3 Hasil Validitas Kualitas Pelayanan

Indikator	Istilah	Pernyataan	Nilai Estimasi	Keterangan
Tangible	KP1	Ruang tunggu koperasi yang nyaman	0,607	Valid
Tangible	KP2	Ruang tunggu tempat yang bersih	0,518	Valid
Kepastian	KP3	Karyawan koperasi ramah dalam melayani anggota	0,621	Valid
Kepastian	KP4	Karyawan koperasi sopan dalam melayani anggota	0,667	Valid
Kepastian	KP5	Karyawan koperasi berkompeten dalam menangani masalah anggota	0,533	Valid
Keterandalan	KP6	Kryawan koperasi berkompeten dalam melayani anggota	0,820	Valid
Keterandalan	KP7	Karyawan koperasi selalu bersedia dalam menangani keluhan anggota	0,832	Valid
Cepat tanggap	KP8	Penggunaan akses layanan melalui komputer dengan mudah dan cepat.	0,703	Valid
Empathy	KP11	Karyawan koperasi meminta maaf saat terjadi kesalahan dalam pelayanan	0,578	Valid
Empathy	KP12	Koperasi mengutamakan keadilan dalam memberikan perlakuan anggota	0,562	Valid

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6, KP7, KP8, KP9, dan KP10 yang merupakan indikator pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor*

loading (*estimate*) di atas 0,5 (λ=0,5),), sehingga dapat dijadikan sebagai standar indikator untuk direkomendasikan dalam mendukung variabel kualitas pelayanan.

b. Uji Validitas Kepuasan Anggota Koperasi (KM)

Konstruk kepuasan anggota koperasi diukur dengan menggunakan 2 indikator, yang diuraikan dalam 10 pertanyaan yaitu: harapan (KM1), (KM2), (KM3),(KM4) dan (KM5) dan kinerja (KM6), (KM7), (KM8),(KM9) dan (KM10). Hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah seperti ditunjukkan pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Validitas Kepuasan Anggota Koperasi

Indikator	Istilah	Pernyataan	Hasil Estimasi	Keterangan
Kinerja	KM1	Saya senang dengan pelayanan koperasi	0,868	Valid
	KM2	Pelayanan koperasi kepada saya sangat baik	0,871	Valid
	KM3	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi	0,870	Valid
	KM4	Pelayanan koperasi syariah sesuai dengan harapan saya	0,888	Valid
	KM5	Pelayanan koperasi syariah sesuai dengan keinginan saya	0,898	Valid
Harapan	KM6	Harapan yang diberikan koperasi syariah sesuai dengan keinginan saya	0,818	Valid
	KM7	Produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhan saya	0,865	Valid
	KM8	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya	0,877	Valid
	KM9	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan saya	0,846	Valid
Harapan	KM10	Kinerja koperasi sesuai dengan harapan saya	0,891	Valid

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa KM1, KM2, KM3, KM4, KM5, KM6, KM7, KM8, KM9 dan KM10, yang merupakan indikator pada variabel kepuasan anggota koperasi dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*estimate*) di atas 0,5 (λ=0,5), sehingga dapat dijadikan sebagai standar indikator untuk direkomendasikan dalam mendukung variabel kepuasan anggota koperasi.

c. Uji Validitas Komitmen Anggota Koperasi (KMT)

Konstruk komitmen anggota koperasi yang Ditawarkan**,** diukur dengan menggunakan 3 indikator yaitu: indikator janji anggota koperasi diuraikan dalam 3 pernyataan (KMT1), (KMT2), dan (KMT3), sedangkan indikator minat anggota koperasi diuraikan dalam 3 pernyataan (KMT4), (KMT5) dan (KMT6) dan indikator tanggungjawab anggota koperasi diuraikan dalam 2 pernyataan (KMT7) dan (KMT8). Hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah seperti ditunjukkan pada tabel 4.6 dibawah ini.

Tabel 4.5 Hasil Validitas Komitmen Anggota Koperasi

Indikator	Pernyataan	Hasil Estimasi	Keterangan
Janji anggota koperasi	Saya tahu segala sesuatu tentang koperasi	0,877	Valid
	Saya sangat serius menjadi anggota di koperasi	0,797	Valid
	Saya bangga menjadi bagian dari koperasi	0,676	Valid
Minat anggota	Saya mengetahui dengan baik produk	0,891	Valid

koperasi	koperasi		
	koperasi memiliki hubungan yang baik dengan anggotanya	0,778	Valid
Tanggaung jawab anggota koperasi	Koperasi memiliki peranana dalam kegiatan anggota	0,772	Valid
	Koperasi membantu kebutuhan anggotanya	0,612	Valid

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa KMT1, KMT2, KMT3, KMT4, KMT5, KMT6, KMT7, KMT8, KMT9, dan KMT10 yang merupakan indikator pada variabel komitmen anggota koperasi yang ditawarkan dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*estimate*) di atas 0,5 (λ=0,5), sehingga sudah dapat dijadikan sebagai standar indikator pengukuran dalam mengukur komitmen anggota koperasi.

d. Uji Validitas Kepercayaan Anggota Koperasi (KKM)

Konstruk kepercayaan diukur dengan menggunakan 3 indikator yang diuraikan dalam 10 peryataan yaitu: indikator probity dalam pernyaatn (KKM1), (KKM2), dan, (KKM3), sedangkan indikator reliabelity dalam pernyataan (KKM4), (KKM5) dan (KKM6), dan indikator equity dalam pernyataan (KKM7), (KKM8), (KKM9) dan (KKM10). Hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah seperti ditunjukkan pada tabel 4.6 dibawah ini.

Tabel 4.6 Hasil Validitas Kepercayaan Anggota Koperasi

Indikator	Pernyataan	Hasil Estimasi	Keterangan
Probity	Saya yakin bahwa karyawan koperasi selalu berperilaku baik dalam memenuhi kepentingan anggota	0,771	Valid
	Integritas merupakan pedoman karyawan koperasi dalam melayani anggota	0,761	Valid
	Karyawan koperasi selalu memenuhi janji yang diberikan kepada saya	0,638	Valid
Reliabelity	Saya percaya bahwa karyawan koperasi selalu berperilaku baik dalam memenuhi kepentingan anggota	0,927	Valid
	Karyawan koperasi selalu menepati janji yang diberikan kepada saya	0,878	Valid
	Karyawan koperasi selalu membeikan pelayan yang terbaik	0,851	Valid
Equity	Saya mempercayai produk koperasi sesuai dengan kebutuhan anggota	0,953	Valid
	Koperasi memiliki intrigitas dalam pelayanan anggotanya	0,789	Valid
	Koperasi memberikan yang terbaik bagi anggota	0,634	Valid
	Anggota merupakan prioritas koperasi	0,568	Valid

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Berdasarkan tabel 4.7, dapat diketahui bahwa KKM1, KKM2, KKM3, KKM4, KKM5, KKM6, KKM7, KKM8, KKM9 dan KKM10 yang merupakan indikator pada variabel kepercayaan anggota koperasi dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*estimate*) di atas 0,5 (λ=0,5). Pernyataan tentang kepercayaan mahasiswa konvergen mengukur suatu konstruk, dapat dijadikan sebagai standar indikator untuk direkomendasikan dalam mendukung variabel kepercayaan anggota koperasi.

a. Uji Validitas *Switching Behaviour* (SW)

Konstruk switching behaviour diukur dengan menggunakan 10 pertanyaan yaitu: indikator merekomendasikan kepada orang lain diuraikan dalam 5 pernyataan yaitu (SW1, SW2, SW3, SW4 dan SW5) dan 5 pernyataan yaitu (SW6, SW7, SW8, SW9 dan SW10). Hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah seperti ditunjukkan pada tabel 4.7 dibawah ini.

Tabel 4.7 Hasil Validitas *Switching Behaviour*

Indikator	Pernyataan	Hasil Estimasi	Keterangan
SW1	Jika saya dihadapkan dengan pilihan yang sama, saya masih memilih koperasi syariah	0,797	Valid
SW2	Saya merekomendasikan kepada teman saya untuk menjadi anggota koperasi syariah	0,797	Valid
SW3	Saya menyarankan kepada seseorang untuk memanfaatkan produk koperasi syariah	0,818	Valid
SW4	Saya yakin untuk menggunakan jasa koperasi syariah	0,663	Valid
SW5	Saya akan tetap menjadi anggota koperasi syariah	0,754	Valid
SW6	Saya akan memberitahukan seseorang untuk menjadi anggota koperasi syariah	0,913	Valid
SW7	Saya akan menggunakan beberapa produk koperasi syariah	0,797	Valid
SW8	Koperasi syariah merupakan pelayanan jasa yang sesuai dengan saya	0,897	Valid
SW9	Saya tidak akan berpindah ke lembaga lain	0,621	Valid
SW10	Saya akan memberikan informasi kepada masyarakat tentang koperasi syariah	0,642	Valid

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Berdasarkan tabel 4.8, dapat diketahui bahwa SW1, SW2, SW3, SW4, SW5, SW6, SW7, SW8, SW9, dan SW10, yang merupakan indikator pada variabel *switching behaviour* dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*estimate*) di atas 0,5 (λ=0,5). Pernyataan tentang *switching behaviour* mengukur suatu konstruk, dapat dijadikan sebagai standar indikator untuk direkomendasikan dalam mendukung variabel *switching behaviour*.

2. Uji Reliabiltas

Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Uji reliabilitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing item dalam suatu variabel, instrumen yang dipakai akan dianggap reliabel apabila *Cronbach's Alpha* > 0.60. Indikator pengukuran reliabilitasyang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut:

Jika alpha atau r hitung :

a. 0,80-1.0 = Reliabilitas baik

b. 0,60-0,799 = Reliabilitas diterima

c. Kurang dari 0,60 = Reliabilitas kurang baik [80]

[80] ibid

Dari hasil pengujian reliabilitas variabel, dengan menggunakan bantuan software SPSS For Windows versi 16.0, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 dibawah ini.

Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

No	Nama Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,906	Reabilitas baik
2	Kepuasan Anggota Koperasi	0,879	Reabilitas baik
3	Komitmen Anggota Koperasi	0,879	Reabilitas baik
4	Kepercayaan Anggota Koperasi	0,847	Reabilitas baik
5	*Switching Behaviour*	0,847	Reabilitas baik

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Berdasarkan tabel 4.9, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan anggota koperasi, komitmen anggota koperasi, kepercayaan anggota koperasi dan *switching behaviour* dinyatakan reliabel karena masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60. Variabel kualitas pelayanan, kepuasan anggota koperasi, komitmen anggota koperasi, kepercayaan anggota koperasi dan *switching behaviour* dapat direkomendasikan untuk diteliti ditempat penelitian lain.

3. Asumsi Kecukupan Sampel

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Jumlah sampel tersebut merupakan responden yang memenuhi

syarat dalam menjawab kuesioner yang diberikan. Jumlah tersebut juga dinilai memenuhi, karena jumlah sampel minimal bagi penelitian yang menggunakan alat statistik *path analysis* berbantuan AMOS 16.0 dengan prosedur *Maximum Likehood Estimation* (MLE) yaitu sebesar 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi atau 100-200 responden.

4. Evaluasi Outlier

Outlier adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim yang memiliki karakteristik unik yang sangat berbeda dari observasi lainnya dan muncul dalam bentuk ekstrim baik untuk variabel tunggal maupun variabel kombinasi.[81] Analisis *multivariate* menguji adanya outlier dengan *statisic chi square* (χ^2) terhadap nilai *mahalanobis distance squared* pada tingkat signifikansi 0,001 dengan degree of freedom sejumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan 150 responden, nilai observasi tidak mengalami outlier karena semua responden memiliki nilai p1 < 0,05.

5. Normalitas Data

Syarat yang harus dipenuhi selain kecukupan sampel dalam mengunakan analisis *path* dengan program AMOS 16.0 yaitu normalitas data. Nilai statistik untuk menguji normalitas menggunakan z-value (*Critical Ratio* atau c.r pada output Amos 18.0) dari nilai *skewness* dan *kurtosis* sebaran data. Nilai c.r lebih besar dari nilai kritis maka dapat diduga bahwa distribusi data

[81] Hair *et al*, 1998 dalam Ferdinand, (2006)

tidak normal. Nilai kritis untuk c.r dari skewness dan nilai c.r kurtosis di bawah ± 2,58. Hasil uji normalitas seperti yang ditampilkan pada tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KKM10	2,000	6,000	-,454	-2,272	-,038	-,094
KKM9	2,000	6,000	-,638	-3,191	,053	,131
KKM8	2,000	6,000	-,117	-,587	-,116	-,290
KKM7	2,000	6,000	-,447	-2,236	-,096	-,240
KKM6	2,000	6,000	-,454	-2,272	-,038	-,094
KKM5	2,000	6,000	-,447	-2,236	-,096	-,240
KKM4	2,000	6,000	-,454	-2,272	-,038	-,094
KKM3	2,000	6,000	-,447	-2,236	-,096	-,240
KKM2	2,000	6,000	-,454	-2,272	-,038	-,094
KKM1	2,000	6,000	-,446	-2,231	-,036	-,089
KM10	2,000	6,000	-,584	-2,922	,163	,408
KM9	2,000	6,000	-,123	-,614	,242	,606
KM8	2,000	6,000	-,604	-3,022	-,041	-,102
KM7	2,000	6,000	-,551	-2,756	,231	,577
KM6	2,000	6,000	-,638	-3,191	,053	,131
KM5	2,000	6,000	-,117	-,587	-,116	-,290
KM4	2,000	6,000	-,290	-1,449	-,596	-1,489
KM3	2,000	6,000	-,148	-,742	-,482	-1,204
KM2	2,000	6,000	-,200	-1,001	-,696	-1,739

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KM1	2,000	6,000	-,329	-1,645	-,241	-,603
KMT8	2,000	6,000	-,447	-2,236	-,096	-,240
KMT7	2,000	6,000	-,454	-2,272	-,038	-,094
KMT6	2,000	6,000	-,447	-2,236	-,096	-,240
KMT5	2,000	6,000	-,454	-2,272	-,038	-,094
KMT4	2,000	6,000	-,447	-2,236	-,096	-,240
KMT3	2,000	6,000	-,604	-3,022	-,041	-,102
KMT2	2,000	6,000	-,551	-2,756	,231	,577
KMT1	2,000	6,000	-,638	-3,191	,053	,131
KP1	2,000	6,000	-,117	-,587	-,116	-,290
KP2	2,000	6,000	-,290	-1,449	-,596	-1,489
KP3	2,000	6,000	-,148	-,742	-,482	-1,204
KP4	2,000	6,000	-,200	-1,001	-,696	-1,739
KP5	2,000	6,000	-,245	-1,225	-,597	-1,493
KP6	3,000	6,000	-,188	-,941	-,186	-,465
KP7	2,000	6,000	-,490	-2,450	-,066	-,166
KP8	2,000	6,000	-,351	-1,753	-,088	-,221
KP9	2,000	6,000	-,639	-3,193	,239	,598
KP10	2,000	6,000	-,234	-1,168	-,125	-,313
KP11	2,000	6,000	-,245	-1,227	-,078	-,195
KP12	3,000	6,000	,249	1,243	-,415	-1,036
SW1	2,000	6,000	,069	,344	-,326	-,814
SW2	2,000	6,000	-,209	-1,043	-,118	-,296
SW3	3,000	6,000	-,067	-,335	-,347	-,868

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
SW4	3,000	6,000	-,130	-,650	-,297	-,742
SW5	2,000	6,000	-,170	-,851	-,569	-1,424
SW6	2,000	6,000	-,608	-3,038	-,002	-,005
SW7	2,000	6,000	-,307	-1,534	-,386	-,964
SW8	2,000	6,000	-,230	-1,149	-,352	-,881
SW9	2,000	6,000	-,608	-3,038	-,002	-,005
SW10	2,000	6,000	-,181	-,905	,034	,085
Multivariate					46,795	6,540

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

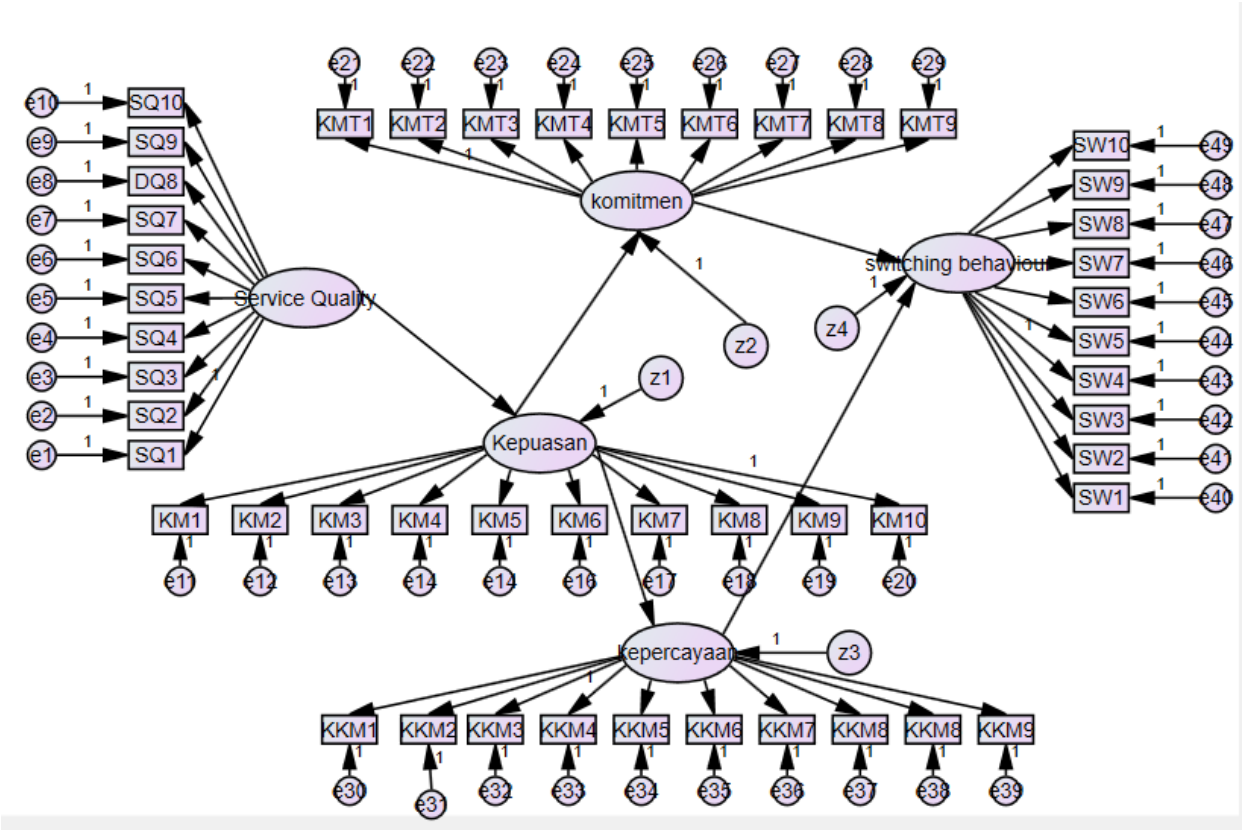
Berdasarkan tabel 4.9 terlihat hasil pengujian normalitas data dalam penelitian ini. Evaluasi normalitas diidentifikasi baik secara *univariate* maupun *multivariate*. Secara *univariate* untuk nilai-nilai dalam C.R *kurtosis*, sebagian item memiliki nilai diantara ± 2,58 dan sebagian tidak yang berarti bahwa secara *univariate* sebaran data dapat dianggap normal, sehingga dapat digunakan untuk estimasi pada analisis selanjutnya.

Data dalam penelitian ini terdistribusi moderat atau normalitas sedang secara *multivariate* dengan nilai C.R kurtosis 6,540 < 7, disimpulkan bahwa data diatas normal.

6. Analisis Kesesuaian Model (*Goodness-of-fit*)

Evaluasi nilai *goodness-of-fit* dari model awal penelitian yang diajukan dapat dilihat pada gambar 4.1 dan tabel 4.10 berikut ini:

Hasil Analisis



Gambar 4.1 Hasil Analisis (*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Tabel 4.10 Tabel *Goodness-Of-Fit-Index*

Goodness-of-fit-index **Absolute Fit Measured**	**Hasil**	**Cut-off value**	**Evaluasi model**
LikeliHood Chi square	1235,136	Diharapkan kecil	-
CMIN/DF	3,096	≤ 2,00	Kurang Baik
RMSEA	0,119	0,05-0,08	Kurang Baik
GFI	0,612	≥ 0,90	Cukup Baik
AGFI	0,547	≥ 0,90	Cukup Baik

Incremental fit measured			
TLI	0,730	≥ 0,90	Cukup Baik
NFI	0,675	≥ 0,90	Cukup Baik
Parsimonious fit measured			
PNFI	0,620	0,60-0,90	Cukup Baik

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Hasil pengukuran *Goodness Of Fit Index* dapat disimpulkan bahwa setelah model dilakukan penghapusan indikator yang tidak valid memiliki pengaruh signifikan terhadap konstruk nilai *likelihood Chi square* semakin kecil. Sementara itu nilai CMIN/DF, RMSEA, GFI dan AGFI walaupun pada ambang cukup baik namun mengalami peningkatan dibandingkan dengan model sebelum penghapusan indikator tidak valid dan data outlier. Besarnya nilai *Incremental Fit Measured* yang diukur dengan menggunakan TLI dan NFI menuju kearah yang lebih baik dibandingkan dengan model sebelum dilakukan indikator tidak valid. Demikian pula dengan *Parsimonious Fit Index* yang diukur dengan menggunakan PNFI diperoleh nilai *Cut Off Value* yang diharapkan.

Hasil pengukuran *Goodness Of Fit Index* juga menunjukkan bahwa tingkat probabilitas adalah signifikan sebesar 0,000 ($p < 0,10$), hal ini menunjukkan adanya penyimpangan antara *sample* covarians *matrix* dan model (*fitted*) *covariance matrix*, sedangkan nilai chi square untuk model yang baik seharusnya mempunyai probabilitas tidak signifikan (lebih besar dari 0,10).

Dapat disimpulkan bahwa tingkat probabilitas adalah signifikan yaitu sebesar 0,000 (p < 0,10) sehingga model yang dianalisis belum memenuhi kriteria model yang baik (*goodness of fit model*), model yang baik yaitu mempunyai tingkat probabilitas yang tidak signifikan, lebih dari α = 10%, sehingga menunjukkan adanya kesesuaian antara *sample covariance* matrix dan model (*fitted*) covariance matrix.[82]

7. Analisis Koefisien Jalur

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini terdiri dari 5 hipotesis. Semua hipotesis penelitian dilakukan uji satu sisi sebelah kanan, karena semua hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dihipotesiskan berpengaruh positif. Untuk mengetahui apakah hipotesis didukung oleh data atau tidak, maka nilai probabilitas dari *critical ratio* (C.R) dibandingkan dengan nilai α= 5%. Apabila Standardized Koefisien parameter bernilai positif dan nilai probabilitas kurang dari α= 5%, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian didukung oleh data (terbukti secara signifikan).

Berdasarkan analisis statistik dengan menggunakan program AMOS versi 16, diperoleh hasil uji hipotesis yang merupakan uji hubungan kausalitas dari masing-masing variabel penelitian sebagaimana disajikan pada tabel 4.11 .

Tabel 4.11 Tabel Koefisien Jalur

Variabel			Hasil Estimasi	S.E.	C.R.	P	Label
KP	→	KM	,909	,099	9,208	***	par_20

[82] ibid

Variabel			Hasil Estimasi	S.E.	C.R.	P	Label
KM	→	KKM	1,007	,106	9,529	***	par_21
KM	→	KMT	1,059	,099	10,647	***	par_22
KKM	→	SW	,140	,084	2,671	,005	par_18
KMT	→	SW	,047	,127	2,372	,010	par_19

(*Sumber : Data primer yang diolah, 2019*)

Pembahasan hasil Penelitian, berikut ini akan dijelaskan pembahasan hasil pengujian untuk masing – masing hipotesis penelitian.

a. Variabel kualitas pelayanan berhubungan positif dengan variabel kepuasan mahasiswa (H1).

Hasil pengujian dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi dengan *critical ratio* sebesar 9,208 diperoleh dari koefisien jalur *(standardized regression weight estimate)* dan tingkat signifikansi *critical ratio* diatas 1,96 untuk signifikansi 5%, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa I yang menyatakan kualitas pelayanan berhubungan positif dengan variabel kepuasan anggota koperasi didukung oleh data dan hipotesa 1 (H1) diterima.

b. Variabel kepuasan anggota koperasi berhubungan positif dengan variabel kepercayaan anggota koperasi (H2).

Hasil nilai *critical ratio* sebesar 9,529 diperoleh dari koefisien jalur *(standardized regression weight estimate)* dan tingkat signifikansi *critical ratio* diatas 1,96 untuk signifikansi 5%, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 2 yang menyatakan bahwa kepuasan anggota koperasi

secara positif dan signifikan berhubungan terhadap kepercayaan anggota koperasi didukung oleh data dan hipotesa 2 (H2) diterima.

c. Variabel kepuasan anggota koperasi berhubungan positif komitmen anggota kperasi (H3)

Tingkat signifikansi *critical ratio* diatas 1,96 untuk signifikansi 5%, dengan *critical ratio* sebesar 10,647 diperoleh dari koefisien jalur *(standardized regression weight estimate)* dan, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 3 yang menyatakan bahwa kepuasan anggota koperasi berhubungan positif dengan variabel komitmen anggota koperasi didukung oleh data, artinya hipotesa 3 (H3) diterima.

d. Variabel kepercayaan anggota koperasi berhubungan positif dengan variabel switching behaviour (H4).

Hasil koefisien jalur *(standardized regression weight estimate)* dengan *critical ratio* sebesar 2,671 dan tingkat signifikansi *critical ratio* dibawah 1,96 untuk signifikansi 5%, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 4 yang menyatakan bahwa kepercayaan anggota koperasi berhubungan secara positif dan tidak signifikan terhadap switching behaviour dan didukung oleh data, artinya hipotesa 4 (H4) diterima.

e. Variabel komitmen anggota koperasi berhubungan positif dengan variabel switching behaviour (H5).

Berdasarkan pengujian dapat diketahui bahwa variabel komitmen anggota koperasi berhubungan positif dengan variabel switching behaviour dengan critical ratio sebesar 2,372 diperoleh dari koefisien jalur

(standardized regression weight estimate) dan tingkat signifikansi critical ratio diatas 1,96 untuk signifikansi 5%, artinya hipotesa 5 yang menyatakan komitmen anggota koperasi berhubungan positif dengan variabel switching behaviour didukung oleh data dan hipotesa 5 (H5) diterima.