

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota yang dimediasi oleh Citra Koperasi. Penyusunan proposal skripsi yang memuat data-data penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti dimulai pada bulan April-Juli dengan tempat penelitian pada Koperasi Bhakti Artama Fiskal (KBA Fiskal) Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Data penelitian yang dikumpulkan dengan cara menyebar kuesioner kepada para Anggota Koperasi secara online melalui Google Formulir.

B. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan judul yang dikemukakan oleh peneliti maka desain yang dipilih dalam penelitian ini ialah menggunakan metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif yang memanfaatkan data primer berupa kuesioner. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara menguji sasaran teori melalui analisis hubungan antar variabel yang bisa diukur menggunakan uji statistik (Ghony & Almanshur, 2012).

Metode yang digunakan dalam menguji hipotesis ialah analisis jalur dimana pengujian berupa analisis statistik yang dilakukan untuk mengukur pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan uji asumsi klasik (Supardi, 2017).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa yang akan dilakukan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini ialah dengan cara mengolah data antar variabel secara prosedur statistik menggunakan program aplikasi SPSS didasari oleh teori yang sudah dipelajari dan hasilnya disajikan dengan cara dideskripsikan secara spesifik, jelas dan rinci.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari kumpulan semua kemungkinan elemen mengenai ukuran, orang, benda dan lainnya yang menjadi ketertarikan peneliti dan akan dijelaskan dalam penelitiannya (Suharyadi & Purwanto.S.K, 2016). Populasi sasaran pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah Anggota Koperasi pada Koperasi Bhakti Arthama Fiskal (KBA Fiskal) Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Anggota koperasi merupakan karyawan Kemenkeu yang berasal dari unit kerja BKF, DJPK, DJA, SETJEN, ITJEN dan DJPPR. Dari populasi yang telah ditetapkan maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti ialah menentukan sampel penelitian.

Sampel merupakan wakil atau suatu bagian yang mewakili sebuah populasi yang menjadi ketertarikan peneliti (Suharyadi & Purwanto.S.K, 2016). Teknik penarikan sampel terbagi menjadi dua macam yaitu sampel probabilitas yang memberikan kesempatan sama pada anggota populasi & non-probabilitas yang tidak memberika kesempatan sama pada anggota populasi (Priyono, 2014). Dalam penelitian ini anggota populasi sejenis dan jumlahnya tidak terlalu banyak maka teknik sampel yang digunakan ialah *simple random sampling*. Perhitungan yang dilakukan dalam penentuan jumlah sampel yang akan diteliti mengacu pada teori Roscoe dalam buku (Sugiyono, 2015) hal 131. Roscoe

menyarankan bahwa ukuran sampel dalam penelitian minimal berjumlah 30 sampai dengan 500 responden. Untuk analisis data penelitian multivariat, ukuran sampel dihitung dengan cara menghitung jumlah variabel yang diteliti dikalikan dengan minimal 10 (Memon et al., 2020). Maka dalam penelitian ini dengan variabel penelitian yang berjumlah 3 X 10 hasilnya minimal 30 responden. Untuk melebihi nilai minimal jumlah sampel penelitian Roscoe maka peneliti menentukan 120 responden karena sesuai dengan syarat penentuan sampel.

D. Penyusunan Instrumen

Instrumentasi merupakan cara penyusunan instrumen untuk mengumpulkan data penelitian khususnya dengan metode pendekatan kuantitatif. Penyusunan instrumen meliputi beberapa penetapan diantaranya definisi konseptual, operasional, kisi-kisi, kalibrasi, butir-butir dan uji coba (Supardi, 2017).

Penyusunan instrumen sangat penting dilakukan karena untuk mengumpulkan data penelitian yang akan dikaji. Skala yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur indikator variabel penelitian ialah *Likert* dengan penilaian kuesioner lima poin. Penskoran yang digunakan untuk memberi nilai pada hasil kuesioner yang diisi oleh responden untuk pernyataan positif secara berturut-turut skornya 1-5 dengan bentuk skala sebagai berikut, sangat tidak setuju bernilai (1), tidak setuju (2), kurang setuju (3), setuju (4) dan sangat setuju (5). Sedangkan nilai pada pernyataan negatif secara berturut-turut skornya 5-1 dengan bentuk skala sebagai berikut, sangat tidak setuju bernilai (5), tidak setuju (4), kurang setuju (3), setuju (2) dan sangat setuju (1).

Berikut penetapan dalam penyusunan instrumen variabel yang akan diteliti:

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang perubahannya tergantung atau terpengaruh oleh variabel lain (Ghony & Almanshur, 2012). Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat ialah Kepuasan Anggota.

a. Definisi Konseptual

Kepuasan anggota koperasi dapat diartikan sebagai kondisi emosional seorang anggota koperasi yang terbentuk karena melakukan konfirmasi yang direfleksikan berupa perasaan kecewa, biasa saja atau senang atas penilaiannya membandingkan ekspektasi yang dimilikinya dengan kinerja yang didapat dari pembelian suatu produk atau layanan koperasi.

b. Definisi Operasional

Kepuasan anggota koperasi merupakan sebuah konfirmasi harapan yang dimiliki oleh anggota mengenai keyakinan manfaat atas penggunaan produk dan layanan koperasi. Caranya mengukurnya ialah dengan menanyakan langsung kepada anggota apabila secara keseluruhan produk atau layanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan harapan yang mereka miliki apakah bersedia untuk melakukan pembelian ulang dimasa mendatang dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Maka dari itu pengukuran tingkat kepuasan anggota dalam penelitian ini dilakukan melalui indikator *customer overall satisfaction*, *re-purchase*, *recommendation* dan *perceived benefits*.

2. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas ialah variabel yang memberikan pengaruh atas perubahan suatu variabel terikat (Ghony & Almanshur, 2012). Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas ialah Kualitas Pelayanan.

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan koperasi merupakan penilaian yang dilakukan oleh anggota terhadap kinerja atas produk maupun layanan yang dimiliki oleh koperasi dengan kesesuaian ekspektasi yang dimiliki anggota.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan koperasi menggambarkan secara konkret kemampuan layanan yang diberikan oleh koperasi dimulai dari keakuratan, kredibilitas, keamanan transaksi dan kompetensi pegawai dalam mencukupi kebutuhan sesuai harapan yang dimiliki oleh anggota. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui indikator *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*.

3. Variabel Antara (*Intervening Variable*)

Variabel intervening ialah variabel yang turut serta mempengaruhi variabel terikat namun tidak termasuk kedalam variabel bebas (Ghony & Almanshur, 2012). Variabel ini menggambarkan adanya hubungan antar variabel menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Pada penelitian ini yang menjadi variabel *intervening* adalah Citra Koperasi.

a. Definisi Konseptual

Citra koperasi berhubungan dengan kesan yang terbentuk atas cara pandang anggota koperasi terhadap kinerja produk dan pelayanan yang dimiliki oleh sebuah koperasi.

b. Definisi Operasional

Citra koperasi merupakan persepsi dan keyakinan yang dimiliki oleh anggota koperasi atas pengalaman dan pengetahuannya terhadap karakteristik koperasi yang memiliki tanggung jawab sosial, budaya, kinerja dan identitas yang menjadi ciri sebuah koperasi. Oleh karenanya pengukuran citra koperasi meliputi indikator kepribadian, reputasi, nilai dan identitas perusahaan

Tabel III.1 Kisi-Kisi Kuesioner

| Variabel | Indikator | Sub Indikator | Nomor Butir |
|--|---|---|---------------------------|
| Kepuasan Anggota (Y) (Kotler & Keller, 2016) | 1) Kepuasan secara keseluruhan (<i>Customer Overall Satisfaction</i>) | 1. Konfirmasi harapan 2. Ketidakpuasan anggota 3. Membandingkan tingkat kepuasan dengan pesaing 4. Loyalitas anggota | 1, 2 3 4, 5 6, 7 |
| | 2) Membeli kembali (<i>Re-purchase</i>) | 1. Minat beli ulang 2. Tindakan beli ulang | 8, 9 10, 11 |
| | 3) Merekomendasikan perusahaan (<i>Recommendation</i>) | 1. Melakukan komunikasi 2. Kesiediaan melakukan promosi | 12, 13 14, 15 |
| | 4) Persepsi manfaat yang dirasakan (<i>Perceived Benefits</i>) | Keyakinan akan manfaat menggunakan produk dan pelayanan | 16, 17 |
| Kualitas Pelayanan (X1) (Kotler & Keller, 2016) | 1) <i>Reliability</i> atau Keandalan | 1. Keakuratan pelayanan yg diberikan 2. Pelayanan yang diberikan dapat dipercaya 3. Dapat diandalkan | 18, 19 20 21 |
| | 2) <i>Responsiveness</i> atau Daya tanggap | 1. Pelayanan secara cepat 2. Pelayanan tepat tanggap | 22, 23 24, 25 |
| | 3) <i>Assurance</i> atau Jaminan | 1. Kredibilitas pegawai 2. Kompetensi pegawai | 26 27, 28 |

| | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|---|--------------------------|
| | | 3. Keamanan transaksi | 29 |
| | 4) <i>Emphaty</i> atau Kepedulian | 1. Perhatian pribadi 2. Sikap peduli | 30 31 |
| | 5) <i>Tangibles</i> atau Berwujud | 1. Fasilitas fisik 2. Peralatan 3. Staf 4. Sarana komunikasi | 32, 33 34 35 36 |
| Citra Koperasi (M) (Sari, 2014) | 1) Kepribadian | 1. Tanggung jawab sosial 2. Visi dan Misi 3. Penghargaan 4. Kepercayaan Publik | 37, 38 39 40 41 |
| | 2) Reputasi | 1. Kemampuan bersaing 2. Standar kompetensi 3. Keamanan | 42 43, 44 45 |
| | 3) Nilai | Budaya koperasi | 46, 47 |
| | 4) Identitas Perusahaan | Struktur dan desain koperasi | 48 |

Sumber: data diolah oleh peneliti

Tabel III.1 merupakan kisi-kisi kuesioner berisikan indikator-indikator yang menjadi pengukuran masing-masing variabel penelitian. Kisi-kisi dibuat untuk memudahkan peneliti dalam pembuatan butir-butir pernyataan yang kemudian disusun secara sistematis.

E. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan pada penelitian. Mekanisme yang dilaksanakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dapat menggunakan instrumen pengumpul data yang berbentuk macam-macam teknik seperti tes, kuesioner, wawancara, observasi, *rating scale* dan dokumentasi (Supardi, 2017). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui penyebaran instrumen kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara

memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang sudah disediakan tempat untuk mengisi jawabannya kepada responden sesuai dengan topik penelitian (Supardi, 2017).

Pengumpulan data penelitian dilaksanakan pada bulan Mei-Juni dengan cara menyebar kuesioner yang berbentuk Google Formulir yang dibagikan secara online melalui WhatsApp Group dari Admin KBA Fiskal kepada responden anggota koperasi. Kuesioner yang disebar oleh peneliti merupakan jenis kuesioner tertutup dimana responden dihadapkan dengan sejumlah pernyataan positif dan negatif yang tersusun secara sistematis dengan jawaban yang sudah disediakan dan petunjuk pengisian kuesioner agar memudahkan responden dalam melakukan pengisian. Skala yang digunakan oleh peneliti dalam penilaian kuesioner ialah skala *Likert* dengan rentang nilai penskoran untuk pernyataan yang bersifat positif dalam bentuk skala adalah sebagai berikut SS = 5, S = 4, KS = 3, TS = 2 dan STS = 1 sedangkan untuk pernyataan yang bersifat negatif nilai penskoran dalam bentuk skala adalah sebagai berikut STS = 5, TS = 4, KS = 3, S = 2 dan SS = 1.

F. Teknik Analisis Data

Penganalisisan data merupakan tahap lanjutan dalam proses pengolahan data untuk menginterpretasikan hasil analisis. Berikut teknik analisis data yang digunakan dalam mengolah data penelitian:

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas berhubungan dengan akurasi penggunaan sebuah indikator sesuai untuk menjelaskan suatu konsep yang diteliti. Uji ini

digunakan untuk mengukur ketepatan pembuatan rancangan instrumen pengumpul data penelitian tidak ada kesalahan (Priyono, 2014). Uji yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat kuesioner yang dibuat apakah valid atau tidak valid. Cara mengetahui sebuah instrumen penelitian valid atau tidak dengan mengkomparasi nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Butir pernyataan kuesioner dapat dikatakan valid apabila hasil r_{hitung} melebihi r_{tabel} dengan nilai signifikan 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkaitan dengan ketepatan pemilihan prosedur penelitian. Uji ini digunakan untuk mengetahui keandalan dan konsistensi sebuah indikator yang dijadikan alat pengukuran. Alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila dilakukan pengamatan ulang hasilnya tidak berubah-ubah sehingga dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Tes yang paling tepat dipakai untuk mengukur konsistensi ialah menggunakan *Alpha's Cronbach* dengan rentang nilai koefisien 0 (tidak memiliki reliabilitas) dan 1 (reliabilitas sempurna) (Budhiastuti & Bandur, 2018). Pada penelitian ini pengujian *Alpha's Cronbach* digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas dimana jika nilai hasil koefisien $\alpha > 0.70$ maka dapat diterima bahwa variabel tersebut reliabel. Namun apabila nilai hasil koefisien α berada dibawah < 0.70 maka alat pengukuran tidak dapat dipercaya dan diandalkan karena akan memberikan hasil yang berbeda pada penelitian.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Pada penelitian ini untuk menganalisis data statistik dilakukan secara deskriptif. Analisis deskriptif merupakan penggambaran mengenai hasil penelitian terhadap data variabel-variabel sebuah penelitian yang dilakukan dengan menghitung nilai *mean*, standar deviasi dan nilai maksimum dan minimum yang kemudian hasilnya dijelaskan secara apa adanya dan mendalam (Ghony & Almanshur, 2012).

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran mengenai deskripsi responden penelitian dan deskripsi variabel penelitian secara jelas, spesifik dan rinci. Deskripsi responden penelitian digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir unit kerja dan lama menjadi anggota koperasi. Sedangkan deskripsi variabel penelitian ialah memberikan analisis gambaran berupa pengertian mengenai data hasil pengolahan variabel yang berbentuk angka. Variabel penelitian yang memuat indikator-indikator pengukuran dibuat kelompok berdasarkan nilai hasil olah data yang kemudian dikategorisasikan sebagai berikut:

Tabel III.2 Kategorisasi Data Penelitian

| Kategori | Rumus |
|-------------------------------|---------------|
| $X < M - 1,5 SD$ | Sangat Rendah |
| $M - 1,5 SD < X < M - 0,5 SD$ | Rendah |
| $M - 0,5 SD < X < M + 0,5 SD$ | Sedang |
| $M + 0,5 SD < X < M + 1,5 SD$ | Tinggi |
| $M + 1,5 SD < X$ | Sangat Tinggi |

Sumber: data diolah oleh peneliti

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu syarat dalam mengolah data penelitian kuantitatif. Tujuan dari pengujian normalitas yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana sebaran sebuah data, apakah mempunyai pola yang berdistribusi normal atau tidak. Apabila sebuah data yang diteliti lolos uji normalitas karena memiliki distribusi normal maka data tersebut dapat digunakan dalam statistik parametrik (Supardi, 2017).

Mengetahui sebuah data berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara melihat hasil data histogram, data yang berdistribusi normal membentuk kurva normal dan sebagian besar bar atau batang berada dibawah kurva. Selanjutnya uji normalitas dapat dilihat dengan uji sampel *Kolmogorov-Smirnov*. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai residual yang taraf signifikansinya 0,05. Sebuah data dapat diindikasikan berdistribusi normal apabila hasil uji melebihi nilai signifikansi 0,05 begitupun sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 artinya data yang digunakan dalam penelitian tidak berdistribusi normal. Uji normalitas juga dapat dilakukan melalui uji *Normal Probability Plot*.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan alat yang digunakan untuk menguji suatu data dengan tujuan mengetahui apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi (Perdana K, 2016). Model regresi suatu data penelitian yang baik terjadi

apabila varian pada nilai residual semua pengamatan tetap, artinya tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas ini menggunakan uji *Glesjer* yang meregresikan variabel bebas dengan nilai absolut residual. Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak terdapat masalah heteroskedastisitas (homoskedastisitas) begitupun sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka terdapat masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan alat yang digunakan untuk menguji apakah di dalam sebuah model regresi ditemukan ada interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas (Perdana K, 2016). Perlu diperhatikan bahwa dalam uji ini didapatkan hasil model regresi yang baik tidak terdapat korelasi pada variabel bebas. Untuk mengetahui apakah pada penelitian yang dilakukan ini memiliki kolinearitas atau tidak antar variabel ialah dengan uji regresi yang membandingkan nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Sebuah data penelitian diindikasikan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai toleransi melebihi 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Artinya tidak ada multikolinearitas sempurna, tidak ada korelasi atau hubungan yang kuat antar variabel independen dan dipastikan data penelitian yang digunakan memiliki kekuatan prediksi yang handal dan stabil. Namun apabila sebaliknya artinya terdapat multikolinearitas Apabila terjadi multikolinearitas pada model regresi maka akan memberikan kesulitan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Statistik F

Uji F merupakan alat pengujian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (Janie, 2012). Uji ini perlu dilakukan karena untuk mengetahui kelayakan sebuah model regresi yang telah dibentuk dalam penelitian. Uji statistik f dapat dilihat melalui table ANOVA, cara mengetahuinya dengan membandingkan nilai f_{hitung} dan f_{tabel} dengan taraf signifikansi simultan 0,05. Kriteria pengambilan keputusan hipotesis dapat disimpulkan apabila dalam pengolahan data penelitian didapatkan hasil sebagai berikut:

- Jika nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} dengan signifikansi kurang dari 0,05 maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a dapat diterima, artinya variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- Jika nilai F_{hitung} lebih kecil dari nilai F_{tabel} dengan signifikansi lebih dari 0,05 maka hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

b. Uji Statistik t

Uji t ini merupakan alat pengujian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan menginterpretasikan hasil koefisien suatu parameter menggunakan *unstandardized* dan *standardized beta*

coefficients (Janie, 2012). Uji ini perlu dilakukan karena untuk mengetahui kebenaran suatu hipotesis dapat diterima dalam sebuah penelitian. Cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui hasil uji t adalah membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengambilan keputusan hipotesis dapat disimpulkan apabila dalam pengolahan data penelitian didapatkan hasil sebagai berikut:

- Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} dengan signifikansi kurang dari 0,05 maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a dapat diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- Jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} dengan signifikansi lebih dari 0,05 maka hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

c. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) ialah alat uji yang digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menerangkan varians variabel dependen. Tujuan dari uji koefisien determinasi untuk mengukur *goodness-fit* pada suatu model regresi. Cara mengetahui uji ini ialah dengan membandingkan besaran nilai koefisien yang berada di rentang 0 sampai dengan 1. Dimana R^2 bernilai 0 artinya tidak terjadi pengaruh antar variabel, R^2 bernilai 0,5 – 1 artinya semakin baik dan semakin kuat pengaruh antar variabel. Apabila dalam hasil pengolahan data penelitian ditemukan nilai koefisien R^2 mendekati 1 berarti kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen

semakin tinggi. Begitupun sebaliknya, apabila nilai koefisien R^2 mendekati 0 berarti kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen semakin rendah (Perdana K, 2016).

5. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur untuk menguji variabel mediasi. Teknik analisis jalur atau *path analysis* merupakan pengembangan dari uji regresi multivariat dependensi yang digunakan untuk melihat pengaruh secara langsung dan tidak langsung antar variabel penyebab terhadap variabel akibat (Supardi, 2017). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan asimetris sebuah hipotesis yang dibangun berdasarkan kajian teori. Menurut (Zhao et al., 2010) dalam model kausal 3 variabel terdapat hasil 3 skema konsisten dengan mediasi dan 2 skema tanpa mediasi:

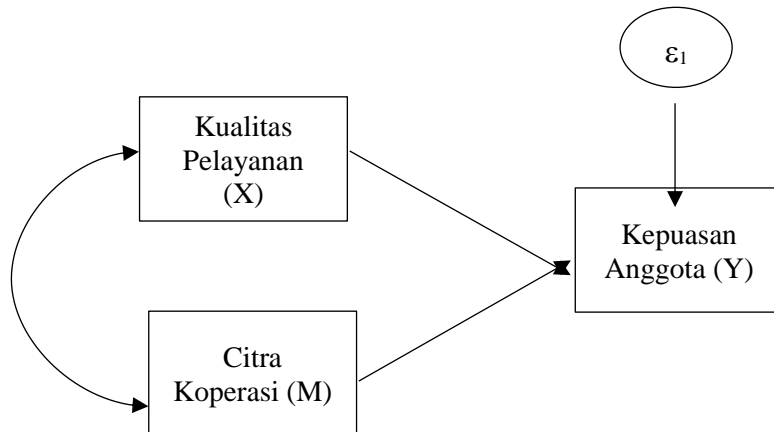
- a. *Complementary mediation*: terdapat pengaruh mediasi dan pengaruh langsung yang searah
- b. *Competitive mediation*: terdapat pengaruh mediasi dan pengaruh langsung yang berlawanan arah
- c. *Indirect-only mediation*: terdapat pengaruh mediasi namun tidak terdapat pengaruh langsung
- d. *Direct-only nonmediation*: tidak terdapat pengaruh mediasi namun terdapat pengaruh langsung
- e. *No-effect nonmediation*: tidak terdapat pengaruh mediasi dan pengaruh langsung

a. Pengaruh Langsung

1) Analisis Jalur Sub-Struktur 1

Berdasarkan kerangka teori maka persamaan struktural dan gambar diagram jalur yang pertama dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_2 X + \beta_3 M + e_1$$



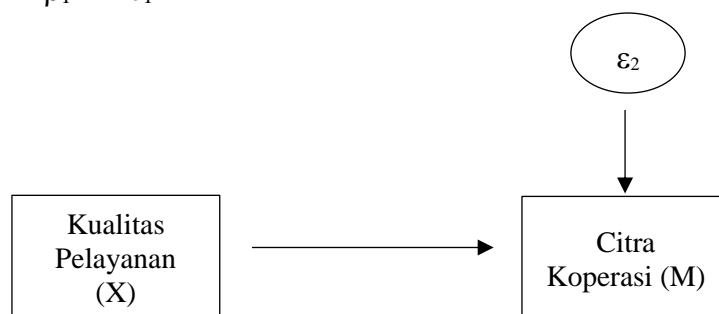
Gambar III.1 Diagram Jalur Substruktur 1

Sumber: data diolah oleh penulis

2) Analisis Jalur Sub-Struktur 2

Berdasarkan kerangka teori maka persamaan struktural dan gambar diagram jalur yang pertama dirumuskan sebagai berikut:

$$M = \beta_1 X + e_1$$



Gambar III.2 Diagram Jalur Substruktur 2

Sumber: data diolah oleh penulis

b. Pengaruh Tidak Langsung

Uji sobel merupakan alat yang digunakan untuk menganalisis kekuatan pengaruh hubungan tidak langsung yang tercipta melalui variabel mediasi yang memediasi hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut rumus untuk melakukan uji tes sobel:

$$Sab = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}$$

Keterangan:

Sab = nilai pada standar error di pengaruh tidak langsung

a = koefisien regresi variabel independen terhadap variabel mediasi

b = koefisien regresi variabel mediasi terhadap variabel independent

Sa = standar error estimasi koefisien a

Sb = standar error estimasi koefisien b

Uji sobel tes menggunakan nilai z untuk uji signifikansi pengaruh secara tidak langsung. Cara menghitung nilai z menggunakan rumus berikut:

$$z = \frac{ab}{Sab}$$

Apabila hasil pengolahan data penelitian diperoleh hasil nilai kalkulasi Z_{hitung} lebih besar dari nilai Z_{tabel} yang bernilai sebesar 1,96 maka dapat disimpulkan bahwa variabel mediasi memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap variabel independen dan variabel dependen. Begitupun sebaliknya, apabila nilai kalkulasi Z_{hitung} lebih kecil dari Z_{tabel} maka variabel mediasi tidak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap variabel independen dan variabel dependen (Noviyanti et al., 2016).