

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di pusat Kota Bandung di sepanjang Jalan Asia-Afrika, Jalan Braga dan sekitarnya. Kawasan ini dipilih karena terdapat 127 bangunan cagar budaya yang terletak di pusat Kota Bandung kemudian tempat wisata di pusat Kota Bandung ini sering dikunjungi wisatawan/pengunjung namun tidak dikunjungi secara eksplisit dengan alasan bahwa mereka tertarik pada sisi sejarah yang dapat diverifikasi.

3.2. Desain Penelitian

Pada studi ini, akan diterapkan metode penelitian kuantitatif deskriptif yang diolah secara statistik. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian yang menggunakan metode survei sebagai teknik pengumpulan datanya, yaitu menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden. Adapun penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan bantuan *Google Form*. Survei akan dilakukan pada wisatawan yang pernah berkunjung ke Kota Bandung dan mengunjungi area Asia Afrika dan Braga. Adapun jenis pertanyaan yaitu seperti Profil sosial-demografi wisatawan dikumpulkan seperti usia, jenis kelamin, kebangsaan, status perkawinan, pendapatan dan pendidikan. Untuk Variabel *Service Quality* (SQ) akan terbagi menjadi 3 dimensi yaitu *Interaction Quality* terdapat (5 item), *Physical Environment Quality* (3 item) dan *Outcome Quality* (4 Items). *Destination Attachment* (DA) (4 item) dan *e-WOM*(3 item). Pertanyaan dalam kuisisioner akan diukur dengan menggunakan Skala *Likert* dengan skala 1-5.

3.3. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ialah objek, atribut, sifat orang, atau aktivitas yang mempunyai varietas. Variabel dalam penelitian pada akhirnya akan menjadi atribut atau sifat orang, aktivitas, atau keduanya digunakan, dan hasilnya akan dipraktikkan lebih

lanjut (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini, variabel dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau independen adalah variabel yang mempengaruhi atau mengubah variabel dependen atau terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau independen adalah *service quality* (X1), dan *destination attachment* (X2).

2. Variabel Terikat

Sugiyono (2009) menjelaskan bahwa variabel terikat sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau merupakan hasil keberadaannya. e-WOM Intention (Y) merupakan variabel dependen dalam penelitian ini.

3.4. Operasional Variabel

Untuk menentukan nilai variabel penelitian, operasional variabel memberikan penjelasan mendalam tentang variabel, subvariabel, indikator variabel, dan skala pengukuran. Operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

| Variabel | Sub Variabel | Indikator | Butir Pertanyaan | Skala | No. Item |
|--|----------------------------|--|---|---------|----------|
| Service Quality (<i>SERVICE QUALITY</i>) Brady, M.K. and Cronin, J.J. Jr, (2001) | <i>Interaction Quality</i> | Tingkat interaksi wisatawan yang dilakukan selama berada di area Braga/Asia Afrika | Interaksi yang saya lakukan dengan penyedia layanan di area Braga/Asia Afrika berstandar tinggi | Ordinal | 1 |
| | | Tingkat penyediaan layanan selama | Sikap penyedia layanan menunjukkan kesediaan mereka | Ordinal | 2 |

| | | | | |
|-------------------------|---|---|---------|---|
| | wisatawan berada di area Braga/Asia Afrika | untuk membantu saya selama berada area Braga/Asia Afrika | | |
| | Tingkat ketanggapan karyawan selama wisatawan berada di area Braga/Asia Afrika | Penyedia layanan area Braga/Asia Afrika, dapat dengan cepat menanggapi kebutuhan saya | Ordinal | 3 |
| | Tingkat kepandaian karyawan dalam menjawab pertanyaan selama wisatawan berada di area Braga/Asia Afrika | Penyedia Layanan area Braga/Asia Afrika, mampu menjawab pertanyaan saya dengan cepat | Ordinal | 4 |
| | Tingkat interaksi secara keseluruhan selama wisatawan berada di area Braga/Asia Afrika | Secara keseluruhan, menurut saya kualitas interaksi saya selama berada area Braga/Asia Afrika ini sangat baik | Ordinal | 5 |
| Physical Quality | Environment Tingkat kebersihan lingkungan selama wisatawan berada di area Braga/Asia Afrika | Lingkungan fisik area Braga/Asia Afrika ini adalah yang terbaik yang pernah saya lihat | Ordinal | 6 |
| | Tingkat keasrian suasana selama wisatawan berada di di area Braga/Asia Afrika | Suasana di area Braga/Asia Afrika ini terlihat seperti seharusnya ketika saya mengunjungi tempat serupa (suasana wisata <i>heritage</i>) | Ordinal | 7 |
| | Tingkat keaslian benda dan material selama wisatawan berada di area Braga/Asia Afrika | Pameran benda-benda dan material di area Braga/Asia Afrika sangat bagus | Ordinal | 8 |
| Outcome Quality | Tingkat pengalaman yang | Saya merasa senang dengan pengalaman | Ordinal | 9 |

| | | | | |
|--|--|---|---------|----|
| | diberikan penyedia layanan selama wisatawan berada di area Braga/Asia Afrika | yang didapatkan selama berada di area Braga/Asia Afrika | | |
| | Tingkat waktu tunggu yang wisatawan rasakan selama berada di area Braga/Asia Afrika | Waktu tunggu selama berada di area Braga/Asia Afrika bisa diprediksi | Ordinal | 10 |
| | Tingkat mendapatkan pengalaman nilai edukasi bagi wisatawan selama berada di area Braga/Asia Afrika | Saya menganggap kunjungan ke area Braga/Asia Afrika ini sebagai pengalaman pendidikan yang baik | Ordinal | 11 |
| | Tingkat keaslian dan pengamanan terhadap situs warisan selama wisatawan berada di area Braga/Asia Afrika | Saya senang dengan keaslian benda-benda dan pengamanan di area Braga/Asia Afrika | Ordinal | 12 |
| <i>Destination Attachment (DA)</i> Silva, R. and Correia, A. (2017) | | Saya merasa area Braga/Asia Afrika ini adalah bagian dari diri saya (citra diri) | Ordinal | 13 |
| | | Area Braga/Asia Afrika ini sangat penting bagi saya (secara pengalaman) | Ordinal | 14 |
| | | | | |
| <i>e-WOM Intention</i> Kim, D., Jang, S. and Adler, H. (2015) | | Saya ingin mengunggah area Braga/Asia Afrika ini di sosial media atau situs web pribadi (Instagram, TripAdvisor, Google Review dsb) | Ordinal | 15 |

| | | | | |
|--|--|---|---------|----|
| | | Saya ingin menambahkan informasi tentang area Braga/Asia Afrika ini di sosial media atau situs web pribadi (Instagram, TripAdvisor, Google Review dsb) | Ordinal | 16 |
| | | Saya ingin mengunggah kembali tentang area Braga/Asia Afrika ini di sosial media atau situs web pribadi (Instagram, TripAdvisor, Google Review dsb) di masa mendatang | Ordinal | 17 |

3.5. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi menurut Malhotra (2016) adalah total dari semua elemen yang memiliki beberapa set ciri atau sifat yang sama dan yang menentukan seluruh bidang untuk tujuan masalah riset penelitian. Informasi parameter populasi bisa didapatkan dengan melakukan sampel. Populasi pada penelitian ini merupakan semua yang sudah berkunjung ke Kota Bandung yang jumlahnya tidak terbatas.

3.5.2 Sampel

Sampel dapat didefinisikan sebagai bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009). Adapun pedoman yang digunakan dalam besarnya sampel penelitian ini yang pada teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Sehingga setiap anggota populasi dalam penelitian ini dapat menjadi sampel untuk menganalisa hubungan antara *service quality*, *destination attachment* terhadap *e-wom intention* dalam wisata *heritage* Kota Bandung. Selain itu, jumlah sampel yang

representative. Menurut Narimawati (2015) sebaiknya sampel yang digunakan dalam analisis SEM yaitu berkisar 200-400 responden. Namun melihat dari parameter metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE) untuk mencegah adanya kerusakan data atau kesalahan pada saat penyebaran kuesioner, maka yang perlu dilakukan adalah dengan menambah jumlah sampel hingga batas maksimal yaitu 205 sampel.

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah metode pengambilan sampel yang memberikan setiap anggota populasi kesempatan atau peluang yang tidak sama untuk dipilih. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *convenience sampling*. *Convenience sampling* menurut (Sugiyono, 2009) merupakan metode penentuan sampel dengan memilih sampel secara bebas bergantung kepada kehendak peneliti. Oleh karena itu, individu yang menyetujui dan memenuhi syarat untuk memberikan informasi berdasarkan kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti dapat dijadikan sebagai sumber data. seperti yang didefinisikan menurut Malhotra (2016) sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk mengambil bagian dalam penelitian merupakan sampel.

3.6. Jenis dan Sumber Data

Data primer dan data sekunder digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini. Berikut ini adalah penjelasan mengenai sumber data tersebut:

1. Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti, yang dilakukan melalui proses survei dengan penyebaran kuesioner di lokasi penelitian.
2. Data sekunder meliputi segala informasi yang diperoleh dari data yang sudah ada. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang bersumber dari penelitian terdahulu, artikel jurnal, data yang dibutuhkan dari dinas terkait atau sumber literatur lainnya.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan data yang dikumpulkan. Peneliti menggunakan metode berikut untuk mengumpulkan data:

1) Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan instrumen utama untuk memvalidasi dan memastikan reliabilitas hasil survei. Kuesioner berisi pernyataan tentang atribut responden dan pengalaman responden. Dilakukan dengan menyebarkan pernyataan atau pertanyaan yang harus dijawab untuk mempercepat pengumpulan data dan menghemat waktu.

2) Observasi

Tinjauan atau observasi langsung di lokasi penelitian merupakan metode untuk mengumpulkan data atau informasi. Dalam hal ini, peneliti melakukan peninjauan dan kunjungan ke lokasi penelitian guna mengumpulkan data.

3.8. Instrumen Penelitian

Kuesioner merupakan instrumen yang peneliti gunakan untuk melaksanakan penelitian ini. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang diajukan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan data yang peneliti butuhkan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang tidak terbuka, yang dimana jawaban-jawaban atas pernyataan atau pertanyaan telah disiapkan sehingga responden hanya dapat memilih tanggapan yang sesuai dengan pemikiran atau preferensinya sendiri. Dalam penelitian ini, prosedur atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan: kuesioner diberikan kepada responden, dan setelah responden mengisinya, jawaban diketahui, diolah, dianalisis, dan dikumpulkan.

Pendapat atas suatu pernyataan merupakan bentuk kuesioner penelitian ini, dan tanggapannya dinilai dengan menggunakan skala *Likert*. Sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial dapat diukur dengan menggunakan skala *Likert* (Sugiyono, 2009). Fenomena ini secara detail dicirikan oleh peneliti sebagai variabel penelitian. Variabel yang akan diukur diubah menjadi variabel indikator dengan menggunakan skala *Likert*. Kemudian butir instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan dibentuk oleh indikator tersebut. Jawaban untuk setiap butir instrumen yang memiliki tingkatan dari sangat baik sampai sangat buruk, misalnya seperti kata-kata: Sangat Rendah, Rendah, Netral, Tinggi, Sangat Tinggi menggunakan skala *Likert*.

3.7. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018), validitas merupakan ukuran tingkat validitas suatu instrumen. Validitas atau keabsahan dan instrumen penelitian yang dapat diandalkan sangat penting sehingga data yang didapatkan memiliki konsistensi dan akurasi pada tingkat tinggi. Rumus korelasi *product moment pearson* digunakan untuk menentukan validitas suatu instrument dan langkah-langkah yang dilakukan yaitu: apabila rhitung lebih besar daripada rtabel, data dianggap valid menurut kriteria pengujian. Rtabel dalam penelitian ini adalah 0,196 yang dianggap sebagai persyaratan minimum. Berikut ini adalah kriteria koefisien korelasi (r) pada tabel tampilkan setelah dinyatakan valid

Tabel 3. 2 Koefisien Korelasi nilai r

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---------------------------|-------------------------|
| 0,800–1,000 | Sangat Kuat |
| 0,600–0,799 | Kuat |
| 0,400 – 0,599 | Cukup Kuat |
| 0,200 – 0,399 | Rendah |
| 0,000 – 0,199 | Sangat Rendah |

Sumber: Sugiyono (2009)

Tingkat signifikan berikut digunakan untuk menguji validitas responden:

- 1) Apabila rhitung tidak lebih besar dari rtabel, maka pertanyaan yang akan diteliti dinyatakan tidak sah
- 2) Apabila rhitung tidak lebih kecil dari rtabel, maka pertanyaan yang akan diteliti dinyatakan sah.

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment*. Dengan ketentuan jika nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang diuji menghasilkan nilai yang lebih besar dari rtabel yaitu 0,196, maka item pernyataan tersebut dinyatakan konstruksi (*construct*) yang valid. Hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang diteliti dipaparkan sebagai berikut. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pengujian validitas instrumen penelitian. Berdasarkan hasil tersebut dipaparkan bahwa seluruh butir instrumen memenuhi validitas karena rhitung setiap butir instrumen lebih besar daripada rtabelnya.

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas

| Item-Total Statistics | | | | |
|-----------------------|--|--------|---------|------------|
| No | Indikator | rtabel | rhitung | Keterangan |
| SQ1 | Interaksi yang saya lakukan dengan penyedia layanan di area Braga/Asia Afrika berstandar tinggi | 0,196 | .778 | VALID |
| SQ2 | Sikap penyedia layanan menunjukkan kesediaan mereka untuk membantu saya selama berada area Braga/Asia Afrika | 0,196 | .749 | VALID |

| | | | | |
|-----|---|-------|------|-------|
| SQ3 | Penyedia layanan area Braga/Asia Afrika, dapat dengan cepat menanggapi kebutuhan saya | 0,196 | .707 | VALID |
| SQ4 | Penyedia Layanan area Braga/Asia Afrika, mampu menjawab pertanyaan saya dengan cepat | 0,196 | .747 | VALID |
| SQ5 | Secara keseluruhan, menurut saya kualitas interaksi saya selama berada area Braga/Asia Afrika ini sangat baik | 0,196 | .705 | VALID |
| SQ6 | Lingkungan fisik area Braga/Asia Afrika ini adalah yang terbaik yang pernah saya lihat | 0,196 | .701 | VALID |
| SQ7 | Suasana di area Braga/Asia Afrika ini terlihat seperti seharusnya ketika saya mengunjungi tempat serupa (suasana wisata <i>heritage</i>) | 0,196 | .775 | VALID |
| SQ8 | Pameran benda-benda dan material di area Braga/Asia | 0,196 | .660 | VALID |

| | | | | |
|------|---|-------|------|-------|
| | Afrika sangat bagus | | | |
| SQ9 | Saya merasa senang dengan pengalaman yang didapatkan selama berada di area Braga/Asia Afrika | 0,196 | .712 | VALID |
| SQ10 | Waktu tunggu selama berada di area Braga/Asia Afrika bisa diprediksi | 0,196 | .618 | VALID |
| SQ11 | Saya menganggap kunjungan ke area Braga/Asia Afrika ini sebagai pengalaman pendidikan yang baik | 0,196 | .746 | VALID |
| SQ12 | Saya senang dengan keaslian benda-benda dan pengamanan di area Braga/Asia Afrika | 0,196 | .799 | VALID |
| DA1 | Saya merasa area Braga/Asia Afrika ini adalah bagian dari diri saya (citra diri) | 0,196 | .739 | VALID |
| DA2 | Area Braga/Asia Afrika ini sangat penting bagi saya (secara pengalaman) | 0,196 | .731 | VALID |
| WOM1 | Saya ingin mengunggah area Braga/Asia Afrika ini di sosial media atau | 0,196 | .708 | VALID |

| | | | | |
|------|---|-------|------|-------|
| | situs web pribadi (Instagram, TripAdvisor, Google Review dsb) | | | |
| WOM2 | Saya ingin menambahkan informasi tentang area Braga/Asia Afrika ini di sosial media atau situs web pribadi (Instagram, TripAdvisor, Google Review dsb) | 0,196 | .730 | VALID |
| WOM3 | Saya ingin mengunggah kembali tentang area Braga/Asia Afrika ini di sosial media atau situs web pribadi (Instagram, TripAdvisor, Google Review dsb) di masa mendatang | 0,196 | .772 | VALID |

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan 17 item diatas dapat dinyatakan valid dengan indikator terbagi kepada 12 item pernyataan untuk variabel *Service Quality*, 2 pernyataan untuk *Destination Attachment*, dan 3 item pernyataan untuk variabel *e-WOM Intention*. Secara keseluruhan nilai rhitung > rtabel maka 17 item keseluruhan dapat dinyatakan valid.

3.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu metode penilaian suatu kuesioner yang berisi indikator-indikator konstruk atau variabel (Ghozali, 2018). Suatu kuesioner dianggap reliabel jika tanggapan individu terhadap basis konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu data dianggap dapat diandalkan dari sudut pandang kuantitatif jika dua atau lebih peneliti yang bekerja pada objek yang sama menghasilkan data yang sama, jika peneliti yang sama bekerja pada objek yang sama pada waktu yang berbeda, atau jika sekelompok data ketika dibagi menjadi dua dan tidak menunjukkan data yang berbeda.

Instrumen tersebut cukup *reliabel* untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, dan jika reliabel maka akan mampu menghasilkan data yang reliabel. Kesimpulan ini dapat ditarik dari penjelasan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini digunakan persamaan *Cronbach's alpha* untuk menguji keeratan.

Pengambilan kesimpulan uji reliabilitas ditentukan dengan persyaratan seperti dibawah ini:

- 1) Apabila koefisien realibitas yakni cronbach alpha >0,600 maka instrument variabel dinyatakan reliable
- 2) Apabila koefisien realibilitas yakni cronbach alpha <0,600 maka instrument variabel dinyatakan tidak realible

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

| Variabel | Total Item | Nilai Koefisien | Keterangan |
|------------------------------------|------------|-----------------|------------|
| <i>Service Quality</i> (X1) | 12 | 0,939 > 0,600 | Reliabel |
| <i>Destination Attachment</i> (X2) | 2 | 0,856 > 0,600 | Reliabel |
| e-WOM (Y) | 3 | 0,899 > 0,600 | Reliabel |

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai C_r hitung dari variabel X1 sebesar 0,939, nilai C_r hitung dari variabel X2 sebesar 0,856 dan variabel Y sebesar 0,899. Hal tersebut membuktikan bahwa ketiga variabel tersebut masih dapat dikatakan reliabel dengan dibuktikannya nilai C_r hitung yang lebih besar dan mendekati C_r minimal.

3.9. Teknik Analisis Data

3.9.1. Analisis Deskriptif

Sugiyono (2009) mengungkapkan bahwa analisis deskriptif adalah teknik yang digunakan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau mengeneralisasi. Analisis deskriptif ditujukan untuk menjelaskan setiap variabel yang terdapat dalam penelitian. Analisis deskriptif dilakukan dengan perhitungan nilai konstruk dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Menghitung frekuensi dari setiap pilihan jawaban berdasarkan bobot skor.
- 2) Menghitung skor aktual dengan mengalikan bobot skor dengan frekuensi tiap bobot skor.
- 3) Menjumlahkan skor aktual yang ada pada setiap pilihan jawaban.
- 4) Menghitung jumlah skor frekuensi yang ada pada setiap pilihan jawaban.
- 5) Jumlah total skor aktual dibagi dengan jumlah total skor.
- 6) Hasil skor berdasarkan langkah 5 dimasukkan ke dalam kriteria kategori.

Tabel 3. 5 Kriteria Kategori Jawaban Responden

| Interval | Kategori Kriteria |
|-----------------|--------------------------|
| 1 | Sangat Buruk |
| 2 | Buruk |
| 3 | Cukup Baik |
| 4 | Baik |
| 5 | Sangat Baik |

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

3.9.2. Analisis Verifikatif

Kemudian teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji asumsi klasik dan uji *Structural Equation Modeling*. Tujuannya untuk mendapat deskripsi dari variabel-variabel yang diteliti juga mengetahui hubungan antar variabel menggunakan pengujian *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Model persamaan struktural dapat memberikan kemampuan untuk analisis jalur atau *path coefficient* (Ghozali, 2018). Analisis verifikatif diolah menggunakan metode SEM berbasis variance yaitu PLS. Pemilihan metode SEM-PLS melihat model pengukuran yang terbentuk dari variabel yang memiliki indikator dalam bentuk reflektif. Model reflektif, digunakan apabila indikator dipengaruhi oleh variabel latennya. Perubahan sebuah indikator dapat menyebabkan indikator lainnya ikut berubah dengan arah yang sama. Selain itu dengan analisis PLS, nanti akan didapatkan hubungan variabel laten dan prediksi indikator struktural konstruk. Distribusi tertentu dalam estimasi parameter tidak ada dalam asumsi PLS, oleh karena itu teknik parametrik untuk uji signifikansi parameter tidak dibutuhkan. Model evaluasi PLS didasarkan pada pengukuran prediksi yang bersifat non parametrik (Ghozali, 2018). Pada model evaluasi PLS diperlukan tahap-tahap seperti pengujian outer model dan pengujian *inner model*.

Smith *et al.*, (2004) mengemukakan bahwa peningkatan dalam penggunaan SEM untuk analisis data disebabkan oleh dua kelebihan utama, yaitu:

- a. SEM cocok untuk menguji model penelitian yang kompleks pada saat yang bersamaan. Manfaat SEM untuk situasi ini adalah dapat menilai model secara bersamaan sehingga lebih tepat dalam menguji hipotesis. SEM dapat membedah model secara umum untuk membantu analisis dalam menyimpulkan apakah model sesuai hipotesis yang didukung oleh teori.
- b. SEM dapat membedah faktor-faktor yang tidak dapat diestimasi secara langsung dan mempertimbangkan kesalahan estimasi serta menguji intervensi dan menyeimbangkan hubungan dalam satu model pada saat yang bersamaan. SEM mempertimbangkan kesalahan estimasi ini dengan tujuan agar dapat bekerja pada penilaian statis dan validitas kesimpulan statis. Pengujian dilakukan untuk mencari pengaruh dari variabel yang mempengaruhi, yaitu variabel *service quality* (X1), *destination attachment* (X2), terhadap *e-WOM intention* (Y). Untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel-variabel tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji t atau *t-test*.

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Menurut Ghozali (2018) tujuan pengujian *outer* model adalah untuk menjamin hubungan antara indikator dan variabel latennya. *Outer* model adalah model estimasi yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas sebuah model. Apabila suatu model atau konsep eksplorasi belum sampai pada tahap penyempurnaan dalam model estimasi, maka tidak dapat dicoba pada model prakiraan hubungan relasional dan sebab akibat. Model ini menggambarkan gambaran perkembangan atau faktor dengan faktor yang dapat diukur. Penilaian *outer* model digunakan untuk menyampaikan apakah jawaban responden dalam survei sesuai atau tidak. Jika model penilaian sudah sesuai, kemudian dilanjutkan dengan model struktural.

2. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Menurut Hair *et al.*, (2017) validitas konvergen adalah seberapa baik konstruk konvergen menjelaskan varian itemnya. Nilai validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *outer loadings* (*loading factor*) dan *Average Variance Extrancted* (AVE). *Convergent*

validity digunakan untuk membuktikan pernyataan-pernyataan setiap variabel laten dapat dipahami oleh responden dengan cara yang sama oleh peneliti. Ukuran validitas konvergen menggunakan tingkat konstruk adalah AVE. Uji *convergent validity* memakai nilai *loadings factor* pada tiap indikator konstruk. Indikator dapat dipertahankan apabila nilai AVE lebih besar dari 0,500 (Hair *et al.*, 2017). Ketentuan pengujian outer model:

- *Loading factor* < 0,4 = indikator dihapus.
- *Loading factor* antara 0,4 dan 0,7 = dipertimbangkan untuk dihapus.
- *Loading factor* > 0,7 = indikator digunakan

3. 9.3 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity digunakan untuk membuktikan pernyataan-pernyataan pada variabel laten tidak dikacaukan oleh responden yang menjawab kuesioner berdasar pernyataan pada variabel laten lainnya. Untuk menguji *discriminant validity* menggunakan nilai *cross loading* pada tiap variabel harus memiliki nilai 0,070. Selain itu dapat menggunakan akar kuadrat AVE untuk tiap konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model (Hair *et. al.*, 2017).

- Menggunakan nilai *Fornell-Lacker* dimana *outer loading* sebuah indikator suatu konstruk harus lebih besar dari semua *cross loading* dengan konstruk lainnya.
- Akar kuadrat dari AVE pada masing-masing konstruk harus lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model.

4. Uji Reliabilitas (*Composite Reliability*)

Reliability Test digunakan untuk mengetahui item instrumen penelitian apakah jika digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama, akan menghasilkan pengukuran yang relatif sama. Pengukuran reliabilitas menggunakan composite reliability dengan rumus:

$$P_c = \frac{(\sum_i l_i)^2}{(\sum_i l_i)^2 + \sum_i \text{var}(e_i)}$$

Keterangan:

l_i : bobot outer terstandarisasi dari variabel indikator i dari konstruksi

E_i : kesalahan pengukuran variabel indikator i

$\text{var}(e_i)$: varians kesalahan pengukuran yang didefinisikan sebagai $1-l_i^2$

Rule of thumb yang digunakan adalah reliabilitas diterima jika composite reliability lebih besar dari 0,7 (Ghozali, 2018).

5. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut Hair *et al.*, (2017) *inner model* merupakan hubungan antar variabel atau konstruk yang terhubung satu sama lain digambarkan dalam model structural SEM-PLS. Untuk membuat rancangan *inner model* dilihat dari rumusan masalah atau hipotesis penelitian. Pengukuran model struktural dimulai dari uji kolinearitas sampai uji hipotesis. *Collinearity Assessment* merupakan model struktural untuk mengukur tingkat kolinearitas, dengan nilai toleransi (VIF) tiap prediktor konstruk lebih rendah dari 5.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar perubahan antara variabel bebas dan variabel terikat, nilai R^2 digunakan. Menurut Hair *et al.*, (2017) kekuatan prediksi sampel diukur

dengan koefisien determinasi (nilai R^2). Semakin tinggi nilai R^2 , semakin kuat kemampuan model struktural PLS dalam menjelaskan dan memprediksi variabel endogen. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1, di mana nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel-variabel yang dijelaskan, sedangkan nilai 1 menunjukkan hubungan yang sempurna antara variabel-variabel tersebut. Hasil dari *R-square* menggambarkan seberapa besar varians konstruk yang dapat dijelaskan oleh model. Nilai R^2 umumnya dianggap kuat jika nilai di atas 0,750. Jika nilai R^2 berada di bawah 0,500, itu dianggap sedang, dan jika nilai R^2 berada di bawah 0,250, itu dianggap lemah.

7. *Predictive Relevance (Q2)*

Dalam model struktural atau inner model dilakukan juga pengujian untuk melihat nilai Q^2 atau *Predictive Relevance*. Hal ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameter yang digunakan. Jika nilai Q^2 lebih besar daripada 0, maka model memiliki relevansi prediksi yang baik (*predictive relevance*), sedangkan jika nilai Q^2 yang kurang dari 0, maka model tersebut tidak memiliki *predictive relevance* (Ghozali, 2016).

$$Q^2 = 1 - \frac{\sum_D E_D}{\sum_D O_D}$$

Dengan D merupakan *omission distance*, E merupakan jumlah kuadrat kesalahan prediksi, dan O merupakan jumlah kesalahan kuadrat menggunakan nilai mean untuk prediksi. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

8. *Estimasi Path Coefficient*

Setiap model SEM-PLS akan memiliki gambar hubungan antara variabel dan dimensi yang membentuk variabelnya, disebut dengan diagram jalur. *Path Coefficients* memiliki standar nilai antara -1 dan +1. Perkiraan koefisien jalur (*path coefficients*) mendekati +1 menunjukkan hubungan positif yang kuat (sebaliknya untuk nilai negatif) yang secara statistik signifikan (berbeda dari 0 dalam populasi). Semakin dekat koefisien

pada nilai 0, hubungan lemah. Nilai-nilai yang rendah biasanya tidak signifikan (tidak signifikan berbeda dari 0) (Hair *et al.*, 2017).

9. Uji Kriteria *Goodness of Fit* (GoF)

Pengujian *Goodness of Fit* (GoF) dilakukan untuk menunjukkan hasil bagaimana data dapat menilai model struktural dan model pengukuran, serta menawarkan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model (Latan *et al.*, 2013) Rumus yang digunakan uji kriteria ini adalah:

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

Dengan *AVE* merupakan nilai rata-rata *variance extracted* dan *R2* merupakan nilai rata-rata *R-Square*. Nilai *communality* yang direkomendasikan adalah 0,50. Menurut Ghozali (2016) penilaian indeks *Goodness of Fit* (GoF) ke dalam tiga kategori, yaitu 0,100 untuk nilai GoF rendah, 0,250 untuk nilai GoF medium, dan 0,360 untuk nilai GoF tinggi.

10. Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)

Nilai t-tabel dan nilai p dapat digunakan untuk menilai prediksi dan signifikansi dalam pengujian hipotesis menurut (Hartono *et al.*, 2018). Nilai-nilai pada T-tabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 6 Nilai T-tabel

| | <i>One tailed</i> | <i>Two tailed</i> |
|---------|-------------------|-------------------|
| t-tabel | 1,64 | 1,96 |

Sumber: Abdillah & Hartono (2016)

Ketentuan pengujian adalah seperti berikut:

- 1) Apabila nilai t-statistik \geq t-tabel/ $p\text{-value} \leq 0,05$, maka H_a diterima H_0 ditolak dan
- 2) Apabila nilai t-statistik $<$ t-tabel/ $p\text{-value} > 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima

Nilai signifikansi t-statistik yang ditunjukkan dalam arah panah diperoleh dari hasil perhitungan pada pengolahan SEM-PLS. Hal tersebut menunjukkan besarnya nilai signifikansi antara variabel yang diuji. Besarnya nilai signifikansi antar variabel penelitian ditunjukkan pada gambar dengan nilai t-hitung. Nilai panah yang

menghubungkan salah satu variabel yang diuji dengan variabel yang menjadi tujuan, digunakan untuk menyatakan besarnya nilai signifikansi antar variabel.