

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) yang beralamat di Jalan Tlogomas 246, dan Universitas Islam Malang (UNISMA) di Jalan MT. Haryono 193 Malang. Kedua perguruan tinggi tersebut dipilih karena memiliki pola komunikasi yang unik. Pola komunikasi yang terbangun di UNISMA yang dikelola oleh NU lebih bersifat primordial atau *patron-client* dimana unsur kyai atau keturunan kyai yang ada dalam perguruan tinggi maupun di masyarakat menjadi figur sentral. Sedangkan komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan ummat di lingkungan UMM adalah obyektif dan egaliter.

Dalam lingkungan Nahdliyin (sebutan bagi warga Nahdlatul Ulama) yang berciri khas pesantren, kyai merupakan sosok yang berpengaruh sehingga segala apa yang disampaikan hampir semua dituruti oleh santri dan ustadz. Kyai adalah figur sentral di pesantren, posisinya bukan hanya sebagai pemimpin, melainkan juga sebagai guru dan model bagi perilaku para santri dan elemen sosial lainnya di pesantren. Para kiai menjalin ikatan emosional dengan santri mereka dalam kehidupan sehari-hari sebagai jalan untuk memberikan ruang bagi proses *duplikasi* yang efektif atas tindakan, peran, dan kepribadian kiai dalam bersosialisasi. Pola komunikasi antara kyai dan santri dibawa ke dalam pola

komunikasi antara pimpinan dan bawahan, serta membentuk pola komunikasi antara dosen dan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi NU.

Nahdlatul Ulama (NU) yang selama ini dikenal sebagai organisasi tradisional dan terikat madzhab, namun telah terlebih dahulu merumuskan paradigma pembaruannya. Pembaruan NU dirumuskan dalam sebuah jargon *al-muhafadhah 'ala qadim al-shalih wa al-akhdzu 'ala jadid al-ashlah* (menjaga tradisi lama yang baik dan mengambil hal-hal baru yang lebih baik). Rumusan ini sangat jelas bagaimana NU bersikap terhadap tradisi masa lalu, kini dan yang akan datang (Tafsir, 2009).

Sementara itu Muhammadiyah berprinsip kembali kepada al-Qur'an dan Sunnah, menolak taqlid, bebas madzhab dan membuka pintu ijtihad. Prinsip ini menampakkan Muhammadiyah sebagai gerakan pembaruan dan berpeluang besar menjadi organisasi yang akan mampu membawa umat pada kemajuan peradaban. Muhammadiyah memiliki kaum intelektual agamis, bukan kyai, yang menginspirasi semangat berfikir/berijtihad. Fenomena ini dapat dilihat dalam komunitas Muhammadiyah di sekitar amal usahanya seperti kampus, sekolah, dan rumah sakit. Pola komunikasi yang terbangun dari semangat berijtihad Muhammadiyah tersebut memberikan kebebasan pada seluruh warga baik di tingkat ranting, cabang, wilayah, maupun pusat. Oleh karena itu pola komunikasi yang mentradisi di kalangan Muhammadiyah adalah komunikasi yang obyektif di seluruh lapisan struktur organisasi (Tafsir, 2009).

B. Tipe Penelitian dan Unit Analisis

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk membangun model komunikasi pemasaran *word of outh* (WOM) dalam perspektif perguruan tinggi swasta yang berbasis Islam. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah survei, yaitu jenis penelitian yang memerlukan data dengan cara menggali langsung dari responden menggunakan kuesioner (Effendi, 2012). Metode survei tidak selalu meneliti semua individu dalam populasi, tetapi boleh menggunakan bagian dari populasi atau sampel. Dengan meneliti sebagian dari populasi diharapkan hasil penelitian dapat menggambarkan sifat populasi (Mantra *et al.* dalam Effendi, 2012; 151).

2. Unit Analisis

Dalam penelitian ini unit analisisnya adalah individu mahasiswa S1 UMM dan UNISMA. Mahasiswa dipilih karena beberapa alasan. Pertama, mahasiswa cenderung memberikan informasi yang kurang bervariasi sehingga informasi yang bias dapat dihindari (Fern & Monroe, 1996). Kedua, mahasiswa termasuk tipe konsumen yang berperan penting dalam komunikasi WOM (Smith & Vogt, 1997). Ketiga, dengan tingkat pendidikan yang tinggi, mahasiswa merupakan sumber informasi yang kredibel (Kasali, 1998). Keempat, mahasiswa dapat mewakili perilaku konsumen riil dalam memutuskan pembelian (Haryanto, 2007: 94). Kelima, mahasiswa dipilih sebagai unit analisis karena dianggap memiliki struktur kognitif lebih kuat

dalam mengelola informasi (Park & Kim, 2008). Keenam, sampel mahasiswa atau bukan mahasiswa dalam penelitian eksperimen atau survei menunjukkan kecenderungan hasil yang sama (De Matos & Rossi, 2008). Ketujuh, mahasiswa adalah konsumen utama dari perguruan tinggi yang memainkan peran sebagai pemberi pesan kepada orang lain (Kuo *et al.*, 2011; Danjuma & Rasli, 2012).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi atau *universe* adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Effendi, 2012). Populasi penelitian ini adalah seluruh individu mahasiswa S1 perguruan tinggi agama Islam swasta di Malang (PTAIS) yang masih aktif. Jumlah PTAIS di Malang yang dimiliki oleh organisasi kemasyarakatan Islam Muhammadiyah dan NU yang berbentuk universitas hanya ada 2 buah yaitu Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) dan Universitas Islam Malang (UNISMA). Pada saat pengambilan data dilakukan (Nopember 2015), jumlah mahasiswa S1 yang masih aktif di UMM sebanyak 26.657 orang (BAA UMM, 2015) dan di UNISMA sebanyak 5.356 orang (BAA UNISMA, 2015). Jumlah mahasiswa UMM dan UNISMA secara statistik dapat diketahui namun jumlah mahasiswa yang pernah melakukan WOM untuk institusinya secara tatap muka dan sukarela tidak dapat diketahui jumlahnya secara pasti.

2. Teknik Penentuan Jumlah Sampel dan Pengambilan Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan asumsi *Structural Equation Modeling* (SEM) bahwa untuk menghasilkan analisis yang baik maka besarnya sampel ditentukan minimal 5 kali jumlah indikator variabel yang digunakan (Ferdinand, 2006; 255). Jumlah indikator valid dari variabel kualitas pelayanan sebanyak 20 item, kepuasan sebanyak 5 item, religiusitas sebanyak 4 item, dan indikator WOM sebanyak 7 item, sehingga seluruh indikator berjumlah 36 item. Berdasarkan asumsi SEM maka jumlah sampel minimum penelitian ini adalah 180 (36×5).

Penentuan sampel menggunakan teknik proporsional sebagai sesuai dengan jumlah populasi. Penentuan jumlah sampel sebanyak 180 mahasiswa pada 2 PTAIS (UMM dan UNISMA) diawali dengan menghitung persentase jumlah sampel secara proporsional berdasarkan jumlah mahasiswa UMM dan UNISMA. Dengan membandingkan jumlah mahasiswa UMM dan UNISMA diperoleh jumlah sampel proporsional sebesar 83% untuk UMM dan 17% untuk UNISMA. Artinya, dari 180 jumlah sampel yang telah ditentukan, sebanyak 150 sampel mahasiswa diambil dari UMM dan 30 diambil dari UNISMA. Penentuan jumlah sampel dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Teknik pengambilan sampel individu mahasiswa dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak dapat mengakses nama-nama seluruh individu mahasiswa yang diperlukan dari salah satu kampus yang menjadi obyek penelitian, yaitu

UNISMA. Adapun teknik pembagian kuesioner kepada responden adalah menggunakan teknik konvenien yaitu dengan memberikan kuesioner kepada subyek atau responden yang secara kebetulan ditemui pada saat penelitian ini dilakukan, yaitu pada bulan Februari 2016.

Tabel 3.1.

Penentuan Jumlah Sampel

No	Uraian	UMM	UNISMA	Jumlah
1	Jumlah mahasiswa	26.657	5.356	32.013
2	Proporsi sampel *)	0.83	0.17	100%
3	Jumlah sampel per PTAIS**)	150	30	180

Sumber: Data sekunder diolah, 2015.

*) Proporsi sampel

$$\text{UMM} : (26.657 / (26.657 + 5.356)) * 100\% = 0,83$$

$$\text{UNISMA} : (5.356 / (26.657 + 5.356)) * 100\% = 0,17$$

**) Jumlah sampel per PTAIS

$$\text{UMM} : (0.83 * 180) = 150$$

$$\text{UNISMA} : (0.17 * 180) = 30$$

D. Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

Dalam analisis SEM variabel kunci yang menjadi perhatian adalah variabel laten (*latent variable*) atau konstruk laten. Variabel laten merupakan konsep abstrak yang hanya dapat diamati secara tidak langsung melalui efek variabel teramati (*observed variable*) (Wijanto, 2008; 10). Variabel-variabel laten yang digunakan untuk membangun model penelitian terdiri dari kualitas pelayanan dan

WOM, dan variabel mediator kepuasan serta variabel moderator religiusitas. Masing-masing variabel penelitian didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Secara konseptual, definisi kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja pelayanan (Parasuraman *et al.*, 1994). Secara operasional, definisi kualitas pelayanan adalah persepsi mahasiswa mengenai perbedaan antara harapan dan pengalaman aktual terhadap pelayanan pendidikan tinggi yang diberikan oleh perguruan tinggi agama Islam swasta. Persepsi kualitas pelayanan perguruan tinggi agama Islam swasta diukur menggunakan skala Likert 5 titik dengan skala dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

Butir-butir atau indikator dari variabel laten kualitas pelayanan yang telah dirumuskan berdasarkan tinjauan konseptual dan studi empiris terdiri dari 5 dimensi dan 21 indikator (Parasuraman, 1994). Uji *first order* CFA diperlukan untuk memastikan bahwa setiap indikator merupakan pembentuk dimensi tertentu, dan uji CFA *second order* diperlukan untuk memastikan bahwa setiap dimensi merupakan bagian dari variabel laten kualitas pelayanan. Hasil analisis validitas indikator kualitas pelayanan menggunakan CFA *first order* dengan program statistik SmartPLS dapat dilihat pada Tabel 3.2 dan hasil CFA *second order* pada Tabel 3.3.

Tabel 3.2. *Outer Loading* Uji Pertama Kualitas Pelayanan

Indikator	BF	KEH	DT	JAM	EMP
BF1	0.4223	0	0	0	0
BF2	0.7944	0	0	0	0
BF3	0.6553	0	0	0	0
BF4	0.856	0	0	0	0
DT1	0	0	0.8159	0	0
DT2	0	0	0.8688	0	0
DT3	0	0	0.8952	0	0
DT4	0	0	0.801	0	0
EMP1	0	0	0	0	0.5337
EMP2	0	0	0	0	0.624
EMP3	0	0	0	0	0.7494
EMP4	0	0	0	0	0.7057
JAM1	0	0	0	0.8463	0
JAM2	0	0	0	0.8529	0
JAM3	0	0	0	0.7714	0
JAM4	0	0	0	0.6379	0
KEH1	0	0.8494	0	0	0
KEH2	0	0.8531	0	0	0
KEH3	0	0.9011	0	0	0
KEH4	0	0.7296	0	0	0
KEH5	0	-0.0358	0	0	0

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Algorithm, 2016.

Hasil analisis CFA *first order* tahap pertama pada Tabel 3.1 menunjukkan sebagian besar indikator kualitas pelayanan adalah valid, kecuali indikator BF1 (bukti fisik 1), dan KEH5 (kehandalan 5) dengan loading faktor di bawah 0.50 atau nilai *convergent validity*-nya rendah. Indikator-indikator kualitas pelayanan yang dinyatakan tidak valid perlu diuji kembali. Caranya dengan memperbaiki pernyataan-pernyataan dari indikator yang tidak valid dalam kuesioner, kemudian membagikannya lagi kepada responden untuk ditanggapi.

Hasil analisis CFA *second order* dimensi-dimensi kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 3.3. Dalam analisis CFA *second order*, sebuah dimensi dari variabel dikatakan reliabel jika koefisien EVA di atas 0.50, koefisien *composite reliability* di atas 0.70, dan Cronbachs Alpha di atas 0.60. Hasil analisis CFA *first order* seperti tertera pada Tabel 3.3 menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik dan empati memiliki AVE kurang dari 0.50.

Tabel 3.3. AVE, CR, R Square dan CA Uji Pertama Kualitas Pelayanan

Dimensi	VE	<i>Composite Reliability</i>	R Square	<i>Cronbachs Alpha</i>
BF	0.4929	0.7858	0.7545	0.646
KEH	0.5589	0.8314	0.7251	0.7395
DT	0.7159	0.9096	0.7328	0.8671
JAM	0.6114	0.8614	0.4902	0.7867
EMP	0.4334	0.7508	0.617	0.5734
KP	0.6016	0.8823	0	0.8318

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Algorithm, 2016.

Composite reliability semua dimensi kualitas pelayanan memiliki koefisien lebih dari 0.70, hal ini menunjukkan bahwa semua dimensi adalah reliabel. Sedangkan dilihat dari nilai Cronbach Alphanya, hanya dimensi empati yang memiliki koefisien di bawah 0.60 atau tidak reliabel. Karena masih ada dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai AVE kurang dari 0.50 dan Cronbachs Alpha kurang dari 0.60, maka dilakukan pengujian ulang. Data yang terkumpul digunakan untuk pengujian CFA *first order* dan *second order* tahap kedua, dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3.4 dan Tabel 3.5.

Tabel 3.4. *Outer loading* Uji Kedua Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator	BF	KEH	DT	JAM	EMP
BF1	0.6397	0	0	0	0
BF2	0.8258	0	0	0	0
BF3	0.7617	0	0	0	0
BF4	0.7731	0	0	0	0
KEH1	0	0.8311	0	0	0
KEH2	0	0.8059	0	0	0
KEH3	0	0.893	0	0	0
KEH4	0	0.6839	0	0	0
KEH5	0	0.3474	0	0	0
DT1	0	0	0.7456	0	0
DT2	0	0	0.9013	0	0
DT3	0	0	0.8309	0	0
DT4	0	0	0.7316	0	0
JAM1	0	0	0	0.7694	0
JAM2	0	0	0	0.7869	0
JAM3	0	0	0	0.692	0
JAM4	0	0	0	0.6071	0
EMP1	0	0	0	0	0.5401
EMP2	0	0	0	0	0.6723
EMP3	0	0	0	0	0.8334
EMP4	0	0	0	0	0.7206

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Algorithm, 2016.

Hasil uji kedua CFA *first order* dari indikator kualitas pelayanan pada Tabel 3.4 menunjukkan bahwa hanya indikator KEH5 (kehandalan 5) yang tidak valid dan sebagian besar indikator telah valid. Pada uji kedua ini diputuskan untuk mengeluarkan indikator KEH5 dari dimensi kehandalan. Dengan demikian, jumlah indikator dari dimensi kehandalan tinggal 4 item, dan jumlah seluruh indikator kualitas pelayanan yang valid menjadi 20 item.

Untuk memastikan validitas 20 indikator valid tersebut dilakukan uji tahap ketiga dengan mengeluarkan indikator KEH5.

Pengujian CFA *second order* dilakukan untuk melihat reliabilitas dimensi-dimensi dari variabel kualitas pelayanan. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5. AVE, CR dan CA Uji Kedua Kualitas Pelayanan

Dimensi	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
BF	0.5673	0.8387	0.6335	0.7506
KEH	0.5452	0.848	0.7269	0.7646
DT	0.6485	0.8799	0.7426	0.8157
JAM	0.5147	0.8077	0.6707	0.6892
EMP	0.4894	0.7894	0.7125	0.6407
KP	0.6263	0.8931	0	0.8497

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Algorithm, 2016.

Data menunjukkan bahwa hanya dimensi EMP (empati) masih memiliki AVE di bawah 0.50, sedangkan dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan memiliki nilai AVE di atas 0.50. *Composite reliability* semua dimensi memiliki nilai di atas 0.80, artinya dimensi-dimensi kualitas pelayanan reliabilitasnya tinggi. Nilai *Cronbachs Alpha*-nya seluruh dimensi di atas 0.60 atau telah memenuhi standar pengukuran. Namun, karena persyaratan nilai AVE belum terpenuhi, maka untuk memastikan validitas dan reliabilitas indikator dan dimensi kualitas pelayanan, maka perlu diuji kembali dengan mengeluarkan indikator KEH5.

Hasil uji yang ketiga dari CFA *first order* dan *second order* tanpa indikator KEH5 dapat dilihat pada Tabel 3.6 dan Tabel 3.7.

Tabel 3.6. *Outer Loading* Uji Ketiga Indikator Kualitas Pelayanan

	BF	DT	EMP	JAM	KEH
BF1	0.7908	0	0	0	0
BF2	0.7721	0	0	0	0
BF3	0.6757	0	0	0	0
BF4	0.7984	0	0	0	0
KEH1	0	0	0	0	0.805
KEH2	0	0	0	0	0.8323
KEH3	0	0	0	0	0.7906
KEH4	0	0	0	0	0.834
DT1	0	0.7044	0	0	0
DT2	0	0.8246	0	0	0
DT3	0	0.7929	0	0	0
DT4	0	0.7602	0	0	0
JAM1	0	0	0	0.8063	0
JAM2	0	0	0	0.7954	0
JAM3	0	0	0	0.8192	0
JAM4	0	0	0	0.5844	0
EMP1	0	0	0.7699	0	0
EMP2	0	0	0.7214	0	0
EMP3	0	0	0.8298	0	0
EMP4	0	0	0.56	0	0

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Algorithm, 2016.

Pada hasil uji CFA *first order*, seperti terlihat pada Tabel 3.6, seluruh indikator dan dimensi kualitas pelayanan memiliki *loading factor* di atas 0.50 dan signifikan pada 0.05. Nilai signifikansi ditunjukkan oleh nilai *T statistic* lebih besar dari nilai *t* tabel (1.96). Artinya, semua indikator dan dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai *convergent validity* yang tinggi. Dengan demikian indikator-indikator tersebut memiliki kontribusi yang tinggi dalam membentuk dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Selanjutnya, hasil uji CFA *second order* untuk mengukur reliabilitas setiap dimensi dapat dilihat pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7. AVE, CR, dan CA Uji Ketiga Kualitas Pelayanan

Dimensi	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
BF	0.5789	0.8456	0.5845	0.756
DT	0.5957	0.8545	0.7156	0.7723
EMP	0.5288	0.815	0.6362	0.6998
JAM	0.5738	0.8412	0.679	0.7442
KEH	0.5364	0.8335	0.7931	0.7408
KP	0.6795	0.9136	0	0.8812

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Algorithm, 2016.

Hasil analisis CFA *second order* untuk mengetahui reliabilitas instrumen, menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki AVE di atas 0.50. Nilai *composite reliability* seluruh dimensi kualitas pelayanan di atas 0.70, artinya dimensi kualitas pelayanan memiliki reliabilitas yang tinggi. Nilai *Cronbachs Alpha* semua dimensi kualitas pelayanan di atas 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut reliabel untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil uji CFA *first order* dan *second order* yang ketiga menunjukkan bahwa konstruk memiliki *composite reliability* dan *Cronbachs Alpha* yang tinggi. Dengan demikian seluruh indikator dan dimensi kualitas pelayanan berdasarkan analisis CFA *first order* dan *second order* dinyatakan valid dan reliabel.

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis *bootstrapping* untuk menentukan nilai signifikansi masing-masing dimensi kualitas pelayanan

baik pada CFA *first order* maupun *second order*. Hasil analisis *bootstrapping* indikator valid kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8. *Outer Weight (Mean, STDEV, T-Values)* Kualitas Pelayanan

Indikator	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (/O/STERR/)
BF <- KP	0.7628	0.7567	0.0713	10.7008
BF1 <- BF	0.7909	0.7888	0.0654	12.0948
BF2 <- BF	0.7721	0.7673	0.077	10.0319
BF3 <- BF	0.6756	0.6678	0.1025	6.5929
BF4 <- BF	0.7985	0.7965	0.0631	12.6545
KEH <- KP	0.883	0.8814	0.0328	26.8858
KEH1 <- KEH	0.8152	0.8095	0.0558	14.6152
KEH2 <- KEH	0.7666	0.761	0.0698	10.9763
KEH3 <- KEH	0.8266	0.8252	0.0481	17.1866
KEH4 <- KEH	0.7888	0.7894	0.0636	12.3933
DT <- KP	0.8568	0.8565	0.0485	17.6754
DT1 <- DT	0.807	0.8044	0.051	15.8292
DT2 <- DT	0.7439	0.7361	0.0808	9.2121
DT3 <- DT	0.8213	0.8186	0.0515	15.9558
DT4 <- DT	0.7586	0.7542	0.0693	10.9404
JAM <- KP	0.8103	0.8069	0.0547	14.8072
JAM1 <- JAM	0.7894	0.7894	0.0702	11.2416
JAM2 <- JAM	0.8257	0.8184	0.0534	15.4511
JAM3 <- JAM	0.7995	0.7984	0.0661	12.0976
JAM4 <- JAM	0.8053	0.8079	0.0519	15.5279
EMP <- KP	0.8033	0.7976	0.0638	12.5947
EMP1 <- EMP	0.7012	0.6974	0.0965	7.2674
EMP2 <- EMP	0.7586	0.7595	0.0715	10.6037
EMP3 <- EMP	0.7276	0.7191	0.0975	7.4598
EMP4 <- EMP	0.8115	0.8107	0.062	13.0783

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Bootstrapping, 2016.

Indikator-indikator dari dimensi bukti fisik memiliki nilai faktor loading di atas 0.60 dan signifikan pada 0.05. Seluruh indikator memiliki

nilai *T statistic* di atas 1.96, artinya semua indikator tersebut valid dalam merefleksikan dimensi bukti fisik. Nilai faktor loading dimensi bukti fisik di atas 0.60 dan signifikan pada 0.05, yang berarti dimensi tersebut reliabel merefleksikan kualitas pelayanan.

Indikator-indikator dari dimensi kehandalan memiliki nilai faktor loading di atas 0.70 dan signifikan pada 0.05. Seluruh indikator memiliki nilai *T statistic* di atas 1.96. Artinya indikator-indikator tersebut memiliki validitas yang tinggi dalam merefleksikan dimensi kehandalan. Nilai faktor loading dimensi kehandalan di atas 0.70 dan signifikan pada 0.05, yang berarti dimensi tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi dalam merefleksikan kualitas pelayanan.

Indikator-indikator dari dimensi daya tanggap memiliki nilai faktor loading di atas 0.70 dan signifikan pada 0.05. Seluruh indikator memiliki nilai *T statistic* di atas 1.96. Artinya indikator-indikator tersebut memiliki validitas yang tinggi dalam merefleksikan dimensi daya tanggap. Nilai faktor loading dimensi daya tanggap di atas 0.70 dan signifikan pada 0.05, yang berarti dimensi tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi dalam merefleksikan kualitas pelayanan.

Indikator-indikator dari dimensi jaminan memiliki nilai faktor *loading* di atas 0.70 dan signifikan pada 0.05. Seluruh indikator memiliki nilai *T statistic* di atas 1.96. Artinya indikator-indikator tersebut memiliki validitas yang tinggi dalam merefleksikan dimensi jaminan. Nilai faktor *loading* dimensi

jaminan di atas 0.70 dan signifikan pada 0.05, yang berarti dimensi tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi dalam merefleksikan kualitas pelayanan.

Indikator-indikator dari dimensi empati memiliki nilai faktor loading di atas 0.70 dan signifikan pada 0.05. Seluruh indikator memiliki nilai *T statistic* di atas 1.96. Artinya indikator-indikator tersebut memiliki validitas yang tinggi dalam merefleksikan dimensi empati. Nilai faktor loading dimensi empati di atas 0.70 dan signifikan pada 0.05, yang berarti dimensi tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi dalam merefleksikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan nilai-nilai *loading factor* yang tertera pada Tabel 3.8 terlihat bahwa semua nilai *loading factor second order* berada di atas 0.70 dan signifikan pada 0.05. Nilai signifikansi ditunjukkan oleh nilai *T statistic* lebih besar dari nilai *t* tabel (1.96). Hal ini berarti bahwa indikator-indikator tersebut memiliki kontribusi yang tinggi dalam membentuk dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Nilai signifikansi hasil pengujian jalur dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.9.

Tabel 3.9. *Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)* Kualitas Pelayanan

Dimensi	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STERR)</i>
KP -> BF	0.7666	0.7682	0.0669	11.4662
KP -> KEH	0.8839	0.885	0.0307	28.7946
KP -> DT	0.8604	0.8635	0.0444	19.3671
KP -> JAM	0.8121	0.8124	0.0521	15.5897
KP -> EMP	0.8093	0.8102	0.0605	13.3775

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Bootstrapping, 2016.

Berdasarkan hasil analisis *path* (*path analysis*) yang tertera pada Tabel 3.9 terlihat bahwa koefisien jalur variabel laten kualitas pelayanan direfleksikan oleh dimensi bukti fisik dengan koefisien jalur 0.767, dimensi kehandalan dengan koefisien jalur 0.884, dimensi daya tanggap dengan koefisien jalur 0.860, dimensi jaminan dengan koefisien jalur 0.812, dan dimensi empati dengan koefisien jalur 0,809. Semua koefisien jalur dimensi kualitas pelayanan signifikan pada 0.05, karena semua dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai *T statistic* di atas nilai *t* tabel 1.96. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan secara signifikan dipengaruhi atau direfleksikan oleh dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini diadopsi dari Parasuraman (1994) memiliki 5 dimensi dan 21 indikator. Dalam dua kali uji validitas, indikator simpatik dari dimensi kehandalan tidak valid, sehingga kualitas pelayanan memiliki 20 indikator. Indikator kualitas pelayanan yang dinyatakan valid dari hasil pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Dimensi Bukti Fisik
 - a) Peralatan penunjang perkuliahan modern
 - b) Fasilitas perkuliahan secara visual menarik
 - c) Dosen-dosen berpakaian rapi
 - d) Penampilan fasilitas gedung mencerminkan jenis pelayanan

2) Dimensi Kehandalan

- a) Dosen-dosen menepati janji
- b) Dosen-dosen memiliki keilmuan yang handal
- c) Dosen-dosen memberikan pelayanan tepat waktu
- d) Dosen-dosen menangani masalah secara akurat

3) Dimensi Daya Tanggap

- a) Dosen-dosen memberi kepastian
- b) Dosen-dosen memberikan pelayanan yang cepat
- c) Dosen-dosen sudi membantu mahasiswa
- d) Dosen-dosen siap menanggapi pertanyaan mahasiswa

4) Dimensi Jaminan

- a) Dosen-dosen dapat dipercaya
- b) Dosen-dosen memberikan rasa aman
- c) Dosen-dosen konsisten bersikap sopan dan santun
- d) Dosen-dosen berpengetahuan luas

5) Dimensi Empati

- a) Dosen-dosen memberikan perhatian pribadi
- b) Dosen-dosen selalu peduli
- c) Dosen-dosen memberikan perhatian yang tulus
- d) Dosen-dosen memahami kebutuhan mahasiswa

2. Kepuasan

Secara konseptual, definisi kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2006). Secara operasional, definisi kepuasan adalah perasaan senang atau tidak senang mahasiswa yang dihasilkan dari membandingkan antara harapan dan kinerja kualitas pelayanan perguruan tinggi agama Islam swasta.

Kepuasan mahasiswa diukur melalui persepsi terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi perguruan tinggi. Indikator kepuasan mahasiswa diadopsi dari Arnett *et al.* (2003) mengacu pada Westbrook dan Oliver (1981) yang terdiri dari puas dengan pilihan yang bijaksana, puas dengan keputusan yang diambil, puas dengan semua fasilitas, puas dengan kinerja karyawan, dan puas dengan reputasi institusi. Indikator-indikator yang telah dirumuskan merupakan indikator langsung dari variabel laten kepuasan, maka pengujiannya menggunakan CFA *first order*. Hasil pengujian validitas indikator-indikator variabel kepuasan dapat dilihat pada Tabel 3.10.

Tabel 3.10. Hasil CFA *first order* Indikator Kepuasan

Indikator	KEP
KEP01	0.7431
KEP02	0.7671
KEP03	0.6759
KEP04	0.7227
KEP05	0.6832

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Algoritm, 2016.

Analisis CFA *first order* terhadap indikator-indikator kepuasan dilakukan hanya satu tahap karena langsung menghasilkan faktor *loading* masing-masing variabel di atas 0.50. Artinya, semua indikator kepuasan memiliki nilai *convergent validity* yang tinggi. Jadi, faktor *loading* untuk *first order* sudah memenuhi *convergent validity*.

Indikator kepuasan yang valid kemudian dianalisis reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.11.

Tabel 3.11. Hasil AVE, CR, dan CA Indikator Kepuasan

Variabel	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
KEP	0.5173	0.8424	0	0.7672

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Algoritm, 2016.

Variabel kepuasan memiliki nilai AVE di atas 0.50, *Composite Reliability* di atas 0.70, dan nilai Cronbach Alpha di atas 0,60. Dengan demikian hasil CFA *first order* variabel kepuasan dinyatakan reliabel. Oleh karena uji CFA *first order* telah menghasilkan indikator-indikator yang valid dan instrumen yang reliabel, maka instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur kepuasan responden.

Untuk mengukur signifikansi setiap indikator kepuasan maka dilakukan analisis *bootstrapping* yang hasilnya tertera pada Tabel 3.12. Berdasarkan nilai-nilai *loading factor* yang tertera pada Tabel 3.12 terlihat bahwa semua indikator kepuasan memiliki nilai *loading factor* di atas 0.50 dan signifikan pada 0.05. Artinya, seluruh indikator tersebut merupakan

instrumen yang reliabel untuk mengukur kepuasan. Sedangkan signifikansi hubungan antara indikator-indikator dengan kepuasan ditunjukkan oleh besarnya nilai *T statistic*. Seluruh indikator kepuasan memiliki nilai *T statistic* lebih besar dari 1.96. Indikator-indikator tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa.

Tabel 3.12. *Outer Weight* (Mean, STDEV, T-values) Kepuasan

Indikator	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STERR)</i>
KEP01 <- KEP	0.7431	0.7251	0.1205	6.1679
KEP02 <- KEP	0.7671	0.7596	0.082	9.3582
KEP03 <- KEP	0.6759	0.6544	0.1443	4.6829
KEP04 <- KEP	0.7227	0.7139	0.0977	7.396
KEP05 <- KEP	0.6832	0.6679	0.1268	5.3898

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Bootstrapping, 2016.

Instrumen kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini diadopsi dari Arnett *et al.* (2003) karena indikator dari instrumen tersebut lebih komprehensif dibanding instrumen kepuasan yang digunakan digunakan oleh para peneliti lainnya yang telah dipetakan dalam penelitian ini. Instrumen kepuasan tersebut merupakan instrumen yang telah terbukti reliabel untuk mengukur kepuasan institusi pendidikan. Kepuasan mahasiswa diukur dengan menggunakan skala Likert 5 titik mulai dari sangat tidak puas sampai dengan sangat puas dengan indikator:

- 1) Puas dengan pilihan yang bijaksana
- 2) Puas dengan keputusan yang diambil

- 3) Puas dengan semua fasilitas
- 4) Puas dengan kinerja para dosen
- 5) Puas dengan reputasi institusi

3. Religiusitas

Secara konseptual, definisi religiusitas adalah penghayatan dan pengamalan individu terhadap ajaran agama atau kepercayaan yang dianut dan mendorongnya untuk bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatan pada agamanya (Ancok & Suroso, 2000). Secara operasional, definisi religiusitas adalah suatu keadaan yang natural dalam diri mahasiswa yang mendorong perilaku, sikap dan tindakan sesuai dengan ajaran agama yang dianutnya. Dimensi-dimensi religiusitas Islam meliputi dasar keberagamaan (*basic religiosity*), pengalaman keberagamaan (*religiosity experience*), pengetahuan agama (*religious knowledge*), dan *orthopraxis* (El Menouar, 2014).

Pengukuran religiusitas Islam El Menouar (2014) terdiri dari 5 dimensi dan 22 indikator. Dimensi dasar keberagamaan (*basic religiosity*) terdiri dari indikator Allah hadir dalam kehidupan, perintah Allah, larangan Allah, percaya adanya Malaikat, Jin, dan makhluk gaib lainnya, dan percaya Al Quran sebagai wahyu. Dimensi kewajiban utama agama (*central religious duties*) memiliki indikator ritual sholat wajib, berpuasa di bulan Ramadhan, menunaikan ibadah haji ke Mekah, dan merayakan

idul fitri.

Dimensi pengalaman agama (*religious experience*) memiliki indikator merasa diawasi Allah, bergetar mendengar lantunan ayat-ayat Al Quran, pahala dari Allah, dan hukuman dari Allah. Dimensi pengetahuan agama (*religious knowledge*) terdiri dari indikator pengetahuan Islam secara utuh, pengetahuan isi Al Quran, dan pengetahuan isi Hadist. Dimensi *orthopraxis* memiliki indikator batas hubungan laki-laki perempuan bukan muhrim, tidak boleh mendengarkan musik, tidak boleh minuman yang memabukkan, memakan makanan yang halal, menghindari berjabat tangan dengan lawan jenis, dan bersedekah, berzakat, berinfaq.

Instrumen religiusitas Islam dalam penelitian ini diadopsi dari El Menouar (2014) yang terdiri dari 5 dimensi, yakni dimensi dasar keberagamaan (*basic religiosity*), kewajiban utama (*center of duties*), pengalaman keberagamaan (*religiosity experience*), pengetahuan agama (*religious knowledge*), dan pengamalan empat dimensi sebelumnya (*orthopraxis*). Instrumen religiusitas Islam juga mempertimbangkan rumusan Ancok dan Soeroso (2000) yang meliputi dimensi iman, Islam, ikhsan, ilmu, dan amal. Kedua instrumen religiusitas Islam tersebut diintrodusir ke dalam perspektif perilaku WOM, maka dimaknai sebagai sikap (akhlaq) bukan sebagai keyakinan atau *belief*. Dalam perspektif akhlaq, seseorang yang mendapatkan kebaikan dari orang lain maka akan muncul sikap untuk membalas kebaikan tersebut dengan kebaikan.

Misalnya, seorang mahasiswa yang mendapatkan pelayanan yang baik dari institusi perguruan tinggi dan merasa puas sebagai wujud kebaikan institusi, maka dia akan terdorong untuk menyampaikan kebaikan institusi tersebut kepada orang lain. Dalam perspektif WOM oleh mahasiswa, semua indikator dalam dimensi religiusitas Islam harus diselaraskan dengan aktivitas WOM.

Hasil telaah mendalam terhadap seluruh dimensi religiusitas menunjukkan bahwa sebagian besar indikator religiusitas Islam yang dirumuskan Ancok dan Soeroso (2000) dan El Menouar (2014) tidak sepenuhnya relevan dijadikan indikator dalam penelitian ini, oleh karena itu perlu diseleksi atau disaring agar ditemukan ukuran yang relevan dengan aktivitas WOM. Indikator dalam dimensi keberagamaan (*basic religiosity*) atau iman seperti percaya adanya Malaikat, dan Kitab Suci Al Quran tidak secara langsung dapat dikaitkan dengan sikap. Sedangkan, indikator Allah hadir dalam kehidupan, perintah, dan larangan Allah dapat dimaknai sebagai sikap mahasiswa tidak menjelek-jelekkan institusi.

Dimensi kewajiban utama (*center duties*) atau Islam merupakan ritual wajib yang harus dilakukan oleh seseorang sebagai konsekuensi penganut agama. Dimensi ini dianggap kurang relevan dikaitkan dengan perilaku WOM, sehingga dimensi ini diabaikan dalam pengembangan alat ukur religiusitas. Dimensi pengalaman agama (*religious experience*) atau ikhsan menggambarkan keyakinan bagaimana manusia harus bersikap dan

bertindak dalam kehidupannya. Dimensi ini memberikan pemahaman bahwa semua sikap dan tindakan manusia diawasi oleh Allah. Dalam konteks penelitian ini dapat dimaknai sebagai sikap menerima kebaikan dari institusi tempat mahasiswa kuliah.

Dimensi pengetahuan agama (*religious knowledge*) menunjukkan seberapa dalam pengetahuan muslim memahami isi kandungan Islam yang bersumber dari Al Quran dan Al Hadits. Dimensi ini dinilai kurang relevan dengan aktivitas WOM, sehingga dimensi ini tidak dijadikan ukuran religiusitas dalam makna sikap. Dimensi terakhir dari religiusitas adalah dimensi pengamalan agama atau *orthopraxis*. Dimensi ini merupakan akumulasi dari pemahaman empat dimensi lainnya yang diwujudkan dalam bentuk amal. Terkait dengan WOM, indikator *orthopraxis* atau amal memberikan makna sikap mendukung program institusi yang positif dan adanya hubungan yang positif antara mahasiswa dan dosen.

Indikator religiusitas yang telah dirumuskan berdasarkan refleksi yang mendalam mengacu pada El Menouar (2014) dari 5 dimensi dan 22 indikator disinkronkan dengan perilaku WOM diperoleh 2 dimensi dan 4 indikator. Semua indikator hasil seleksi tersebut perlu diuji validitasnya. Uji validitas menggunakan *first order* CFA diperlukan untuk memastikan bahwa setiap indikator merupakan pembentuk dimensi pengalaman agama dan *orthopraxis*. Uji CFA *second order* diperlukan untuk memastikan

bahwa setiap dimensi merupakan bagian dari variabel laten religiusitas.

Hasil analisis validitas indikator religiusitas menggunakan CFA *first order* dengan program statistik SmartPLS dapat dilihat pada Tabel 3.13 dan hasil CFA *second order* pada Tabel 3.14.

Tabel 3.13. *Outer Loading* Indikator Religiusitas

Indikator	RE	ORT
RE01	0.883	
RE02	0.885	
ORT01		0.897
ORT02		0.894

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Algorithm, 2016.

Hasil analisis CFA *first order* tahap pertama pada Tabel 3.13 menunjukkan semua indikator religiusitas adalah valid dengan loading faktor di atas 0.50 atau nilai *convergent validity*-nya tinggi. Langkah berikutnya adalah melakukan analisis *second order* untuk dimensi-dimensi religiusitas. Sebuah dimensi dari variabel dikatakan reliabel jika koefisien EVA di atas 0.50, koefisien *composite reliability* di atas 0.70, dan Cronbachs Alpha di atas 0.60. Hasil analisis CFA *second order* seperti tertera pada Tabel 3.14.

Tabel 3.14. AVE, CR, dan CA Indikator Religiusitas

Dimensi	AVE	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbachs Alpha</i>
ORT	0.803	0.890	0.754
RE	0.782	0.878	0.721
REL	0.636	0.875	0.809

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Algorithm, 2016.

Composite *reliability* semua dimensi religiusitas memiliki koefisien lebih dari 0.70, hal ini menunjukkan bahwa kedua dimensi religiusitas adalah reliabel. Sedangkan dilihat dari nilai Cronbach Alphanya, kedua dimensi memiliki koefisien di atas 0.70 atau reliabilitasnya tinggi.

Untuk mengukur signifikansi setiap indikator religiusitas dianalisis melalui bootstrapping dan hasilnya tertera pada Tabel 3.15.

Tabel 3.15. *Outer Weight* (Mean, STDEV, T-values) Indikator Religiusitas

Indikator	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STERR)</i>
REL -> ORT	0.899	0.899	0.011	80.716
REL -> RE	0.893	0.892	0.011	79.074

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Bootstrapping, 2016.

Berdasarkan nilai-nilai *loading factor* yang tertera pada Tabel 3.12 terlihat bahwa semua indikator religiusitas memiliki nilai *loading factor* di atas 0.50 dan signifikan pada 0.05. Artinya, seluruh indikator tersebut merupakan instrumen yang reliabel untuk mengukur religiusitas. Sedangkan signifikansi hubungan antara indikator dengan religiusitas ditunjukkan oleh besarnya nilai *T statistic*. Seluruh indikator kepuasan memiliki nilai *T statistic* lebih besar dari 1.96. Indikator-indikator tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa.

Hasil pengujian *first* dan *second order* terhadap indikator-indikator religiusitas (El Menouar, 2014; Ancok & Suroso, 2000) menghasilkan 2 dimensi dan 4 indikator valid yang mencerminkan akhlaq atau sikap yang

relevan dengan WOM. Indikator religiusitas Islam diukur menggunakan skala Likert 5 titik dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju.

Keempat indikator tersebut adalah:

1) *Religious Experience*

- a) Sikap tidak menjelek-jelekan institusi
- b) Sikap mengakui atau menerima kelebihan atau kebaikan institusi

2) *Orthopraxis*

- a) Hubungan yang positif antara mahasiswa dan dosen
- b) Sikap mendukung program-program institusi

4. Word of Mouth

Secara konseptual, definisi WOM adalah komunikasi orang per orang yang dilakukan oleh komunikator non komersial mengenai barang dan/atau jasa secara informal kepada penerima pesan (Harrison-Walker, 2001; De Matos & Rossi, 2008). Secara operasional, definisi WOM adalah komunikasi orang per orang yang dilakukan oleh komunikator non komersial untuk menyampaikan informasi kepada orang lain secara tatap muka dan sukarela.

Indikator-indikator WOM diadopsi dari Brown *et al.* (2005) yang terdiri dari 7 indikator sebagai berikut: 1) Menginformasikan kepada orang lain, 2) Memastikan orang lain tahu, 3) Menyampaikan hal-hal positif mengenai dosen-dosen, 4) Menyampaikan informasi positif

mengenai institusi, 5) Merekomendasikan kepada anggota keluarga, 6) Merekomendasikan kepada kenalan, dan 7) Merekomendasikan kepada teman dekat. Indikator-indikator tersebut merupakan indikator langsung dari variabel laten WOM, sehingga pengujian validitasnya menggunakan CFA *first order*.

Analisis CFA *first order* terhadap indikator-indikator WOM dilakukan hanya satu tahap karena langsung menghasilkan *loading* faktor masing-masing variabel di atas 0.50. Artinya, semua indikator WOM memiliki nilai *convergent validity* yang tinggi. Jadi, *loading* faktor untuk *first order* sudah memenuhi *convergent validity*. Hasil pengujian validitas indikator-indikator variabel WOM dapat dilihat pada Tabel 3.16.

Tabel 3.16. CFA *first order* Indikator WOM

Indikator	<i>Outer Loading</i>
WOM01	0.7111
WOM02	0.725
WOM03	0.76
WOM04	0.7919
WOM05	0.8348
WOM06	0.8538
WOM07	0.8309

Sumber: Hasil analisis SmartPLS Algorithm, 2016.

Sedangkan hasil analisis reliabilitas variabel WOM dapat dilihat pada Tabel 3.17. Variabel WOM memiliki nilai AVE di atas 0.50, *Composite Reliability* di atas 0.70, dan nilai Cronbach Alpha di atas 0,60. Dengan demikian hasil CFA *first order* variabel WOM dinyatakan reliabel

dan instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur WOM responden.

Tabel 3.17. AVE, CR, dan CA Indikator WOM

Variabel	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
WOM	0.6218	0.9197	0.214	0.8977

Sumber: Hasil analisis SmatPLS Bootstrapping, 2016.

Untuk mengukur signifikansi setiap indikator WOM maka dilakukan analisis bootstrapping yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3.18.

Tabel 3.18. *Outer Weight* (Mean, STDEV, T-values) WOM

Indikator	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (/O/STERR/)
WOM01 <- WOM	0.7111	0.7065	0.0995	7.1452
WOM02 <- WOM	0.725	0.7185	0.0927	7.8237
WOM03 <- WOM	0.76	0.7602	0.0754	10.076
WOM04 <- WOM	0.7919	0.7879	0.0736	10.764
WOM05 <- WOM	0.8348	0.8299	0.0552	15.1097
WOM06 <- WOM	0.8538	0.8491	0.0514	16.6232
WOM07 <- WOM	0.8309	0.8234	0.0663	12.5341

Sumber: Hasil analisis Smart PLS Bootstrapping, 2016.

Berdasarkan nilai-nilai *loading factor* yang tertera pada Tabel 3.18 semua *loading* faktor yang menghubungkan indikator dengan variabel WOM nilainya di atas 0.50 dan signifikan pada 0.05. Artinya indikator-indikator tersebut merefleksikan WOM. Signifikansi masing-masing indikator ditunjukkan oleh perbandingan nilai *T statistic* dengan t tabel, dimana nilai *T statistic* semua indikator WOM lebih besar dari nilai t tabel 1.96. Dengan

demikian, konstruk WOM direfleksikan oleh semua indikatornya dan instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur WOM responden.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap indikator-indikator *word of mouth* menghasilkan 7 indikator valid. WOM diukur menggunakan skala Likert 5 titik dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju dengan indikator (Brown *et al.*, 2005):

1. Menginformasikan
2. Memastikan orang lain tahu
3. Informasi positif dosen dan karyawan
4. Informasi positif institusi
5. Rekomendasi kepada anggota keluarga
6. Rekomendasi kepada kenalan
7. Rekomendasi kepada teman dekat

Secara ringkas variabel-variabel penelitian, indikator-indikator dan skala pengukurannya dapat dilihat pada Tabel 3.19.

Tabel 3.19. Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 1994)	Bukti fisik	1. Peralatan modern	Likert 1-5
			2. Fasilitas menarik	
			3. Pakaian rapi	
			4. Penampilan fasilitas fisik	
		Kehandalan	1. Menepati janji	Likert 1-5
			2. Dapat diandalkan	
			3. Pelayanan tepat waktu	
			4. Penanganan masalah secara akurat	

Lanjutan Tabel 3.19.....

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		Daya tanggap	1. Tepat waktu	Likert 1-5
		Jaminan	2. Pelayanan cepat	
			3. Sudi membantu	
			4. Siap menanggapi	
		Empati	1. Dapat dipercaya	Likert 1-5
			2. Rasa aman	
			3. Sopan dan santun	
			4. Berwawasan	
			1. Perhatian pribadi	Likert 1-5
			2. Selalu peduli	
			3. Perhatian yang tulus	
			4. Memahami kebutuhan	
2.	Kepuasan (Arnett, German, & Hunt, 2003; Bruner, 2009).		1. Pilihan bijaksana	Likert 1-5
			2. Keputusan	
			3. Fasilitas	
			4. Kinerja dosen	
			5. Reputasi institusi	
3.	Religiusitas (El Menouar, 2014)	1. Pengalaman Agama (<i>Religious Experience</i>)	1. Sikap tidak menjelekan	Likert 1-5
			2. Sikap menerima kebaikan	
		2. <i>Orthopraxis</i>	1. Hubungan yang positif	Likert 1-5
			2. Sikap mendukung	
4.	<i>Word of Mouth</i> Positif (Brown <i>et al.</i> , 2005)		1. Menginformasikan diri	Likert 1-5
			2. Memastikan tahu	
			3. Dosen dan karyawan	
			4. Institusi	
			5. Keluarga	
			6. Kenalan	
			7. Teman dekat	

Sumber: Hasil studi empiris, 2016.

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk dianalisis dalam penelitian ini adalah data primer, yakni data penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan, kepuasan, religiusitas, dan

komunikasi pemasaran *word of mouth* (WOM). Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah individu mahasiswa S1 Universitas Muhammadiyah Malang dan Universitas Islam Malang yang masih aktif dan pernah melakukan komunikasi pemasaran WOM secara tatap muka langsung dan sukarela.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner penelitian dibuat secara tertutup dengan alasan agar lebih mudah dipahami dan dijawab oleh responden, serta pengumpulan data bisa dilakukan dengan cepat. Dalam hal ini responden diminta untuk memilih salah satu dari sejumlah jawaban yang disediakan.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan suatu alat ukur dapat mengukur apa yang hendak diukur. Reliabilitas menunjukkan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih (Ancok dalam Effendi, 2012; 124). Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) *first order* dan *second order*. Analisis CFA *first order* dilakukan pada indikator dari variabel kepuasan dan WOM dan Analisis CFA *second order* dilakukan pada dimensi variabel kualitas pelayanan dan religiusitas. Analisis CFA bertujuan untuk mengkonfirmasi ketepatan indikator-indikator dalam suatu konstruk laten. Instrumen dikatakan valid jika besaran nilai *loading* sedikitnya 0,4

(Hair *et al.*, 2006) atau lebih besar dari nilai kritis ($>1,96$) (Ghozali, 2006).

Butir-butir pernyataan yang dinyatakan valid selanjutnya digunakan dalam uji reliabilitas instrumen dengan metode *Cronbach Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,60 dan jika nilai *Cronbach Alpha* di bawah 0,60 maka instrumen dikatakan tidak reliabel (Malhotra, 1993).

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini terkait dengan efek moderasi religiusitas Islam dalam hubungan antara kepuasan mahasiswa Islam dan WOM. Analisa efek moderasi dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) program *SmartPLS* (*Partial Least Square*) versi 2.0.

1. Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM)

Pemodelan persamaan struktural dengan program *SmartPLS* adalah salah satu teknik SEM yang mampu menganalisis variabel laten, indikator variabel, dan kesalahan pengukuran secara langsung. PLS juga *powerful* karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak banyak membutuhkan asumsi, dan ukuran sampel tidak harus besar. Selain itu, *Smart PLS* dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori dan membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya atau pengujian proposisi (Wiyono, 2011)

Tahapan analisis PLS SEM terdiri dari tahap membangun spesifikasi model, diagram jalur, mengkonversi diagram jalur ke persamaan, melakukan pendugaan parameter, mengevaluasi kriteria GOF, dan menguji hipotesis

(Ghozali & Latan, 2012; Ingranti, Santoso, & Dania, 2012). Tahapan analisis PLS SEM tersebut dijabarkan sebagai berikut:

a. Spesifikasi Model

Spesifikasi model penelitian ditentukan dengan dua cara yaitu merancang *outer model* dan *inner model*. Menurut Wiyono (2011) *outer model* yaitu spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Sedangkan *inner model* adalah spesifikasi hubungan antar variabel laten (eksogen dan endogen) berdasarkan substansi teori yang digunakan dalam penelitian. Persamaan *outer model* dan *inner model* dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) Persamaan *Outer Model* variabel Kualitas Pelayanan (KP):

$$KP01 = \lambda_{KP01} \xi_{KP} + \delta_{KP01} \quad \text{..... (1.1)}$$

$$KP02 = \lambda_{KP02} \xi_{KP} + \delta_{KP02} \quad \text{..... (1.2)}$$

$$KP03 = \lambda_{KP03} \xi_{KP} + \delta_{KP03} \quad \text{..... (1.3)}$$

$$KP04 = \lambda_{KP04} \xi_{KP} + \delta_{KP04} \quad \text{..... (1.4)}$$

$$KP05 = \lambda_{KP05} \xi_{KP} + \delta_{KP05} \quad \text{..... (1.5)}$$

$$KP06 = \lambda_{KP06} \xi_{KP} + \delta_{KP06} \quad \text{..... (1.6)}$$

$$KP07 = \lambda_{KP07} \xi_{KP} + \delta_{KP07} \quad \text{..... (1.7)}$$

$$KP08 = \lambda_{KP08} \xi_{KP} + \delta_{KP08} \quad \text{..... (1.8)}$$

$$KP09 = \lambda_{KP09} \xi_{KP} + \delta_{KP09} \quad \text{..... (1.9)}$$

$$KP10 = \lambda_{KP10} \xi_{KP} + \delta_{KP10} \quad \text{..... (1.10)}$$

$$KP11 = \lambda_{KP11} \xi_{KP} + \delta_{KP11} \quad \text{..... (1.11)}$$

$$KP12 = \lambda_{KP12} \xi_{KP} + \delta_{KP12} \quad \text{..... (1.12)}$$

$$KP13 = \lambda_{KP13} \xi_{KP} + \delta_{KP13} \quad \text{..... (1.13)}$$

$$KP14 = \lambda_{KP14} \xi_{KP} + \delta_{KP14} \quad \text{..... (1.14)}$$

$$KP15 = \lambda_{KP15} \xi_{KP} + \delta_{KP15} \quad \text{..... (1.15)}$$

$$KP16 = \lambda_{KP16} \xi_{KP} + \delta_{KP16} \quad \text{..... (1.16)}$$

$$KP17 = \lambda_{KP17} \xi_{KP} + \delta_{KP17} \quad \text{..... (1.17)}$$

$$KP18 = \lambda_{KP18} \xi_{KP} + \delta_{KP18} \quad \text{..... (1.18)}$$

$$KP19 = \lambda_{KP19} \xi_{KP} + \delta_{KP19} \quad \text{..... (1.19)}$$

$$KP20 = \lambda_{KP20} \xi_{KP} + \delta_{KP20} \quad \text{..... (1.20)}$$

2) Persamaan *Outer Model* variabel laten Kepuasan (KEP):

$$KEP01 = \lambda_{KEP01} \eta_{KEP} + \varepsilon_{KEP01} \quad \text{..... (2.1)}$$

$$KEP02 = \lambda_{KEP02} \eta_{KEP} + \varepsilon_{KEP02} \quad \text{..... (2.2)}$$

$$KEP03 = \lambda_{KEP03} \eta_{KEP} + \varepsilon_{KEP03} \quad \text{..... (2.3)}$$

$$KEP04 = \lambda_{KEP04} \eta_{KEP} + \varepsilon_{KEP04} \quad \text{..... (2.4)}$$

$$KEP05 = \lambda_{KEP05} \eta_{KEP} + \varepsilon_{KEP05} \quad \text{..... (2.5)}$$

3) Persamaan *Outer model* variabel laten Religiusitas (REL):

$$REL01 = \lambda_{REL01} \xi_{REL} + \delta_{REL01} \quad \text{..... (3.1)}$$

$$REL02 = \lambda_{REL02} \xi_{REL} + \delta_{REL02} \quad \text{..... (3.2)}$$

$$REL03 = \lambda_{REL03} \xi_{REL} + \delta_{REL03} \quad \text{..... (3.3)}$$

$$REL04 = \lambda_{REL04} \xi_{REL} + \delta_{REL04} \quad \text{..... (3.4)}$$

4) Persamaan *Outer Model* variabel laten WOM:

$$WOM01 = \lambda_{WOM01} \xi_{WOM} + \delta_{WOM01} \quad \text{..... (4.1)}$$

$$WOM02 = \lambda_{WOM02} \xi_{WOM} + \delta_{WOM02} \quad \text{..... (4.2)}$$

$$WOM03 = \lambda_{WOM03} \xi_{WOM} + \delta_{WOM03} \quad \text{..... (4.3)}$$

$$WOM04 = \lambda_{WOM04} \xi_{WOM} + \delta_{WOM04} \quad \text{..... (4.4)}$$

$$WOM05 = \lambda_{WOM05} \xi_{WOM} + \delta_{WOM05} \quad \text{..... (4.5)}$$

$$WOM06 = \lambda_{WOM06} \xi_{WOM} + \delta_{WOM06} \quad \text{..... (4.6)}$$

$$WOM07 = \lambda_{WOM07} \xi_{WOM} + \delta_{WOM07} \quad \text{..... (4.7)}$$

5) Persamaan *inner model* dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$WOM (\eta_2) = \gamma_{KP} + \zeta_2$$

$$Kepuasan (\eta_1) = \gamma_{KP} + \zeta_1$$

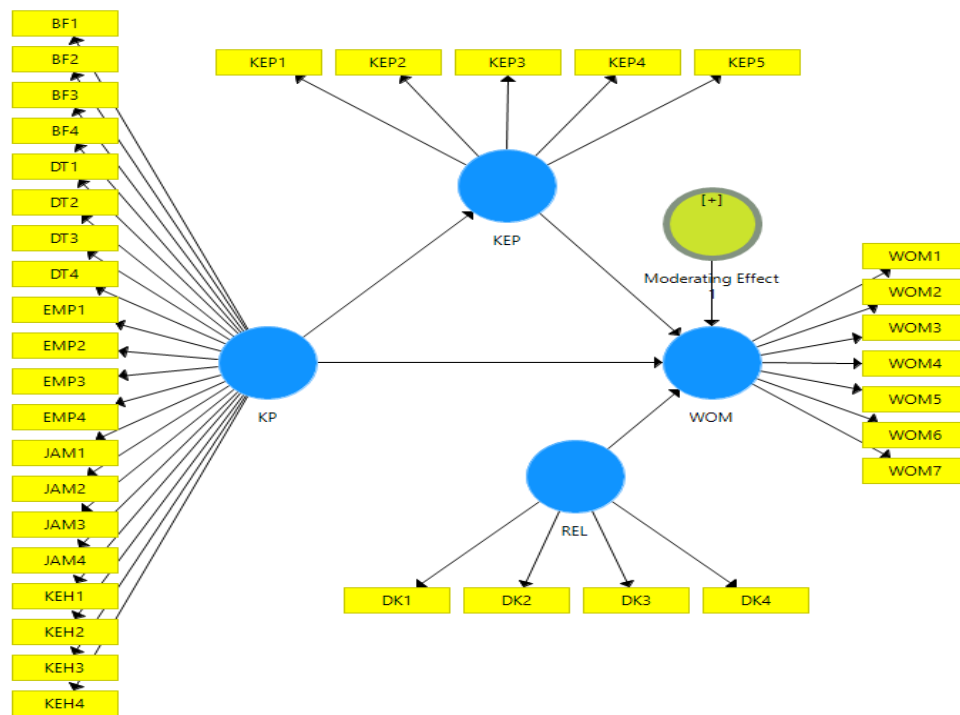
$$WOM (\eta_2) = \gamma_{KP} + \gamma_{KEP} + \zeta_1$$

$$WOM_{mod} (\eta_2) = \gamma_{KEP} + \gamma_{KEP*REL} + \zeta_1$$

$$WOM_{med} (\eta_2) = \beta_0 + \alpha \xi + b_{KEP} + \zeta_2$$

b. Diagram Jalur *Structural Equation Modelling*

Dalam diagram jalur SEM PLS terdapat dua pemodelan yaitu pemodelan struktural dan pemodelan pengukuran. Pemodelan struktural adalah pemodelan yang fungsinya untuk melihat hubungan antar variabel laten, sedangkan pemodelan pengukuran fungsinya untuk melihat hubungan indikator dengan variabel laten. Diagram jalur PLS SEM pada dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1.

Diagram Jalur Pemodelan SEM dengan Mediasi dan Moderasi

Keterangan:

KP : Kualitas Pelayanan

KP₀₁₋₂₀ : Indikator Kualitas Pelayanan

KEP : Kepuasan

KEP₀₁₋₀₅ : Indikator Kepuasan

REL : Religiusitas

REL₀₁₋₀₄ : Indikator Religiusitas

WOM : *Word of Mouth*

WOM₀₁₋₀₇ : Indikator *Word of Mouth*

c. Konversi Diagram Jalur ke Persamaan

Konversi diagram jalur ke dalam persamaan membentuk persamaan struktural dan persamaan spesifikasi model pengukuran. Persamaan struktural menunjukkan hubungan fungsional antara variabel laten endogen dengan variabel laten eksogen. Persamaan spesifikasi model pengukuran menunjukkan hubungan fungsional antara indikator dengan variabel laten. Rumusannya adalah sebagai berikut:

$$WOM (\eta_2) = \gamma_{KP} + \zeta_2$$

$$Kepuasan (\eta_1) = \gamma_{KP} + \zeta_1$$

$$WOM (\eta_2) = \gamma_{KP} + \gamma_{KEP} + \zeta_1$$

$$WOM_{mod} (\eta_2) = \gamma_{KEP} + \gamma_{KEP*REL} + \zeta_1$$

$$WOM_{med} (\eta_2) = \beta_0 + \alpha\xi + b_{KEP} + \zeta_2$$

d. Pendugaan Parameter

Tahap pendugaan parameter dilakukan melalui uji signifikansi *outer loading* dan *outer weight*. Uji signifikansi *outer loading* berfungsi untuk menilai koefisien jalur variabel laten dari indikatornya, sedangkan fungsi uji signifikansi *outer weight* adalah untuk melihat pengaruh yang dominan dari indikator terhadap variabel laten berdasarkan bobot indikatornya. Nilai *outer loading* menunjukkan nilai dari setiap indikator sebagai pengukur masing-masing variabel berdasarkan nilai reflektif pada diagram jalur. Sedangkan nilai *outer weight* menunjukkan bobot masing-masing

indikator sebagai pengukur variabel laten berdasarkan nilai reflektif.

e. Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit* (GOF)

Evaluasi terhadap kesesuaian model dalam PLS SEM meliputi evaluasi model pengukuran dan model struktural. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) diukur dari validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit. Validitas konvergen merupakan pengujian terhadap indikator dalam variabel laten untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dapat dipahami oleh responden sehingga tidak menimbulkan jawaban bias. Indikator dianggap valid jika nilai korelasi antara indikator dengan variabel laten lebih dari 0,50.

Validitas diskriminan berfungsi untuk memastikan bahwa setiap indikator merupakan pembanding yang baik untuk variabel latennya. Indikator dikatakan sebagai pembanding yang baik jika nilai korelasi indikator dengan variabel laten lebih dari 0,50. Reliabilitas komposit berfungsi untuk menguji reliabilitas gabungan indikator yang merupakan refleksi dari variabel laten dalam model. Variabel laten dinyatakan reliabel jika nilai reliabilitas kompositnya lebih dari 0,60.

Pengujian GOF model struktural pada *inner model* menggunakan *R square* yang berfungsi untuk melihat nilai signifikansi dari variabel laten. Relevansi prediksi dari variabel laten endogen ditunjukkan oleh indikator refleksi dengan melihat nilai *Q square*, dimana variabel laten dikatakan

memiliki relevansi yang baik jika nilai *Q square* lebih besar dari pada 0.

Adapun rumus penghitungan nilai *Q square* adalah sebagai berikut:

$$Q\ square = 1 - (1 - R_1) (1 - R_2) \dots\dots\dots (1 - R_n).$$

Dimana:

R_1 = nilai *R square* variabel laten endogen pertama

R_2 = nilai *R square* variabel laten endogen kedua

2. Pengujian Hipotesis

a. Pengaruh Antar Variabel

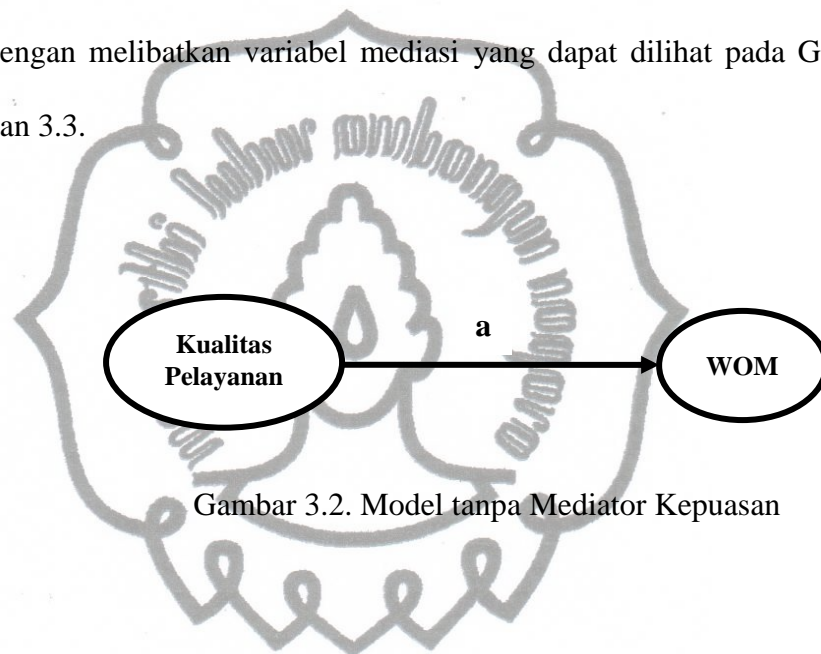
Pengujian hipotesis pengaruh antar variabel dilakukan dengan *t-test*, bilamana diperoleh $p\text{-value} \leq 0,05$ (alpha 5 %), maka disimpulkan signifikan, dan sebaliknya. Nilai *t* pada analisis PLS SEM ditunjukkan oleh koefisien *inner weight*. Koefisien *inner weight* dikatakan signifikan jika nilai *t* hitung variabel laten lebih besar dari nilai *t* tabel ($>1,96$) pada taraf keyakinan 95% atau alpha 5%. Bilamana hasil pengujian pada *inner model* adalah signifikan, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang bermakna variabel laten terhadap variabel laten lainnya.

b. Pengaruh Mediasi

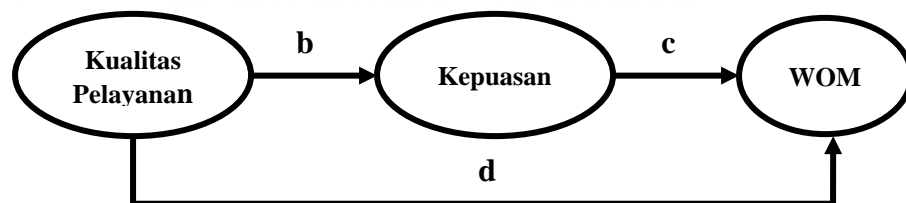
Untuk menguji pengaruh mediasi dalam *SmartPLS* dilihat dari koefisien jalur atau *path coefficient*. Sebuah variabel dikatakan memediasi penuh jika nilai *t* statistik pada jalur yang menghubungkan variabel

independen (eksogen) dengan variabel mediator dan variabel mediator dengan variabel dependen (endogen) adalah signifikan. Koefisien jalur dikatakan signifikan jika nilai t statistik kurang dari 0,05.

Analisis pengaruh mediasi menggunakan pendekatan perbedaan koefisien dengan cara melakukan dua kali analisis. Pertama, analisis dilakukan tanpa melibatkan variabel mediasi. kedua, analisis dilakukan dengan melibatkan variabel mediasi yang dapat dilihat pada Gambar 3.2 dan 3.3.



Gambar 3.2. Model tanpa Mediator Kepuasan



Gambar 3.3. Model dengan Mediator Kepuasan

Metode pengujian variabel mediasi dengan pendekatan perbedaan koefisien dilakukan sebagai berikut (Baron & Kenny, 1986):

- 1) Menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan pada WOM pada model tanpa melibatkan variabel kepuasan
- 2) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada WOM pada model dengan melibatkan variabel kepuasan
- 3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan, dan
- 4) Menganalisis pengaruh kepuasan pada WOM.

Prosedur pengujian variabel mediasi kepuasan dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan WOM adalah sebagai berikut:

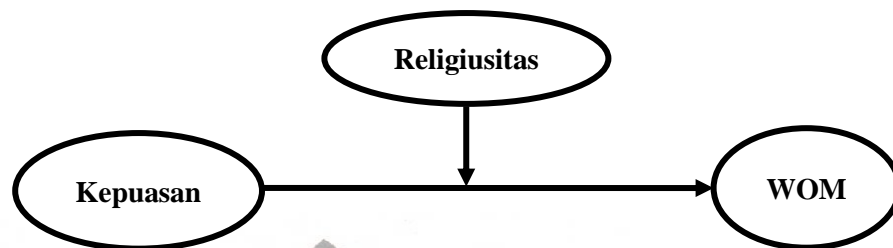
- 1) Jika koefisien jalur b dan jalur c signifikan, serta koefisien jalur d tidak signifikan, maka kepuasan pelanggan dikatakan sebagai variabel mediasi sempurna (*full mediation* atau *complete mediation*).
- 2) Jika koefisien jalur b dan jalur c signifikan serta koefisien jalur d juga signifikan, di mana koefisien jalur d lebih kecil (turun) dibanding jalur a maka kepuasan pelanggan dikatakan sebagai variabel mediasi sebagian (*partial mediation*).
- 3) Jika koefisien jalur b dan jalur c signifikan serta koefisien jalur d juga signifikan, di mana koefisien jalur d hampir sama dengan koefisien jalur a maka kepuasan pelanggan dikatakan bukan sebagai variabel mediasi.
- 4) Jika salah satu koefisien jalur b atau jalur c atau keduanya tidak signifikan maka dikatakan bukan sebagai variabel mediasi.

c. Pengaruh Moderasi

Variabel moderator adalah variabel independen yang berpengaruh menguatkan dan/atau memperlemah arah hubungan antara variabel independen lain dan variabel *outcome*. Sifat dasar variabel moderator adalah variabel kualitatif atau kuantitatif yang mempengaruhi arah dan/atau menguatkan hubungan antara variabel independen atau prediktor dan variabel dependen atau kriteria. Dalam kerangka analisis korelasional, variabel moderator dapat merubah arah korelasi dari positif ke negatif atau sebaliknya. Dalam konteks analisis varian, pengaruh dasar moderator dapat ditunjukkan sebagai interaksi antara variabel independen dan faktor yang secara khusus sesuai dengan kondisi untuk mengoperasikan variabel tersebut (Baron & Kenny, 1986).

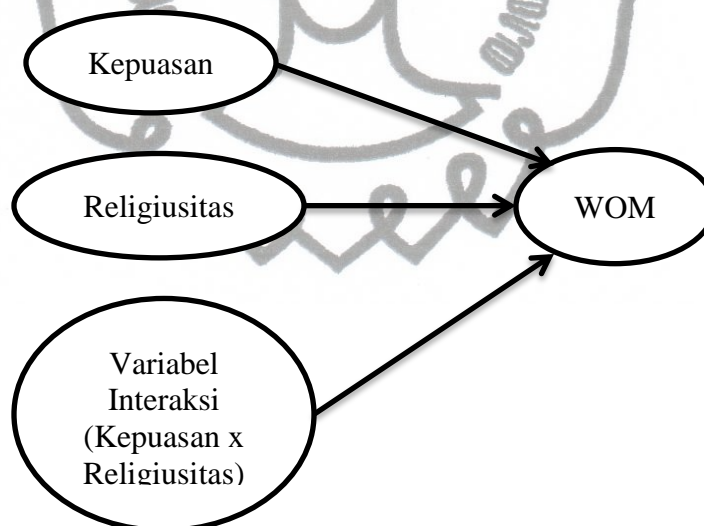
Karakteristik variabel moderator adalah bersifat tidak dipengaruhi oleh variabel eksogen dan tidak langsung mempengaruhi variabel endogen atau berada di luar jalur hubungan antara variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2007). Untuk menguji pengaruh moderasi kepuasan pada WOM dimoderasi oleh variabel religiusitas dengan analisis SEM PLS ditentukan melalui signifikansi nilai *t* dari persamaan *inner model* yang diperoleh dengan metode *bootstrapping*. Pengaruh moderasi didukung jika konstruk interaksi yang ditunjukkan oleh nilai *t* hitung lebih besar daripada *t* tabel ($>1,96$) dan pengaruh moderasi tidak didukung jika konstruk interaksi yang ditunjukkan oleh nilai *t* hitung

lebih kecil daripada t tabel ($<1,96$) dan sebaliknya. Ilustrasi analisis moderasi dapat dilihat pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4. Model dengan Moderator Religiusitas

Gambar 3.4 jika dijabarkan lagi tanpa merubah makna menjadi seperti Gambar 3.5.



Gambar 3.5. Model Moderator

Berdasarkan gambar 3.5 maka dapat dituliskan rumus moderasinya sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1\text{Kep} + b_2\text{Rel} + b_3\text{Kep*Rel}$$

Keterangan:

Y = WOM

b_0 = konstanta

b_1 = koefisien regresi kepuasan

b_2 = koefisien regresi religiusitas

b_3 = interaksi koefisien regresi kepuasan dengan religiusitas

Kriteria pengujian variabel moderator (Baron & Kenny, 1986):

- 1) Jika b_2 tidak signifikan dan b_3 signifikan, maka posisi variabel moderator adalah moderator murni (*pure moderator*).
- 2) Jika b_2 dan b_3 signifikan, maka posisi variabel moderator adalah sebagai moderator semu (*quasi moderator*). Quasi moderasi merupakan variabel yang memoderasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang sekaligus menjadi variabel independen.
- 3) Jika b_2 signifikan dan b_3 non signifikan maka predikat variabel moderator sebagai prediktor moderasi (*predictor moderator*). Artinya variabel moderasi ini hanya berperanan sebagai variabel prediktor (independen) dalam model hubungan yang dibentuk.

- 4) Jika b_2 dan b_3 non signifikan maka predikat variabel moderator disebut moderasi potensial (*homologiser moderator*). Artinya variabel tersebut potensial menjadi variabel moderasi.

