

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan membahas mengenai pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah pada penelitian ini dan kemudian akan dilakukan pengolahan terhadap data-data yang sudah dikumpulkan ini untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

4.1 Pengumpulan Data

Pada bagian ini menjelaskan data yang dikumpulkan pada penelitian. Data tersebut berkaitan dengan keseluruhan informasi yang akan digunakan dalam menyelesaikan masalah yang ada. Pengumpulan data pada penelitian ini berisi mengenai definisi operasional, uji validitas dan reliabilitas, dan rekapitulasi kuesioner.

4.1.1 Definisi Operasional

Pada bagian ini berisi mengenai definisi operasional yang dipakai dalam penelitian ini. Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Berikut merupakan tabel definisi operasional.

Tabel 4.1 Definisi Operasional

DEFINISI OPERASIONAL							
Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Definisi Dimensi	Kode	Indikator	Pernyataan	Sumber
<i>E-Service Quality</i>	Tingkat dimana layanan online dapat secara efektif dan efisien memfasilitasi kebutuhan pelanggan, melakukan pembelian, dan proses pengiriman barang atau jasa.	<i>Efficiency</i>	kemudahan dan kecepatan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi	E1	Aplikasi dapat memuat halaman dengan cepat	Halaman TIX ID dapat dibuka dengan cepat	Suwondo al. (2017) dan Rafiq et al. (2012)
				E2	Aplikasi mudah untuk digunakan	TIX ID mudah untuk digunakan	
				E3	Aplikasi memudahkan untuk menemukan apa yang dibutuhkan	TIX ID memudahkan untuk menemukan apa yang saya butuhkan dengan cepat	
				E4	Aplikasi mudah untuk didapatkan	TIX ID mudah untuk didapatkan/download	
				E5	Aplikasi memungkinkan transaksi dengan cepat	TIX ID memungkinkan untuk melakukan transaksi pembelian tiket bioskop dengan cepat	
				E6	Aplikasi memiliki informasi yang terorganisir dengan baik	Informasi yang ada pada TIX ID telah terorganisir dengan baik	
		<i>System Availability</i>	fungsi teknis aplikasi yang benar	SA1	Aplikasi selalu tersedia untuk keperluan pengguna	TIX ID selalu tersedia untuk memenuhi keperluan saya dalam melakukan pembelian tiket bioskop online	Suwondo et al. (2017)
				SA2	Aplikasi berjalan dengan lancar	TIX ID beroperasi dengan baik	

Tabel 4.1 Definisi Operasional (Lanjutan)

DEFINISI OPERASIONAL							
Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Definisi Dimensi	Kode	Indikator	Pernyataan	Sumber
		<i>Fulfillment</i>	sejauh mana janji layanan mengenai pengiriman barang dan ketersediaan barang terpenuhi	F1	Aplikasi memberikan tiket sesuai yang dipesan	TIX ID memberikan tiket sesuai yang dipesan	Suwondo et al. (2017)
				F2	Aplikasi menepati janji terkait ketersediaan tiket	TIX ID menepati janji mengenai ketersediaan tiket	
		<i>Privacy</i>	sejauh mana aplikasi tersebut aman dan informasi mengenai pelanggan dapat terlindungi, sehingga pelanggan bebas dari bahaya dan risiko selama proses layanan	P1	Aplikasi melindungi data pribadi pengguna	TIX ID melindungi data pribadi saya, sehingga saya merasa aman	Rafiq et al. (2012) dan Handayani et al. (2018)
				P2	Aplikasi melindungi data transaksi pengguna	TIX ID melindungi data transaksi yang telah saya lakukan, sehingga saya merasa aman	
				P3	Aplikasi melindungi data terkait kartu kredit, debit, dll	TIX ID melindungi data terkait <i>e-wallet</i> DANA yang digunakan sebagai pembayaran tiket	
		<i>Responsive-ness</i>	perusahaan memberikan respon dan layanan yang cepat kepada pelanggan ketika pelanggan memiliki pertanyaan atau masalah dan adanya informasi mengenai kontak yang dapat dihubungi pelanggan	R1	Adanya informasi mengenai kontak perusahaan	Adanya informasi mengenai kontak yang dapat saya hubungi ketika terjadi permasalahan	Widjaya (2016) dan Suwondo et al. (2017)
				R2	Aplikasi cepat dalam mengatasi masalah	TIX ID cepat dalam menangani permasalahan yang ada	

Tabel 4.1 Definisi Operasional (Lanjutan)

DEFINISI OPERASIONAL							
Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Definisi Dimensi	Kode	Indikator	Pernyataan	Sumber
				R3	Aplikasi memberikan bantuan terkait yang harus dilakukan ketika transaksi gagal	TIX ID memberikan bantuan terkait apa yang harus dilakukan ketika transaksi yang saya lakukan gagal/tidak di proses	
				C1	Aplikasi memberikan pertanggungjawaban jika terjadi kerugian pada pengguna	Jika terjadi kerugian finansial pada saya, maka TIX ID akan memberikan pertanggungjawaban	
		Information Quality	kemampuan pelanggan dalam mengambil informasi yang mudah dimengerti, terbaru, tepat dan relevan	IQ1	Informasi yang diberikan mudah dimengerti	Informasi yang terdapat di TIX ID mudah dimengerti	Widjaya (2016)
				IQ2	Informasi yang diberikan tepat dan relevan	Informasi yang terdapat di TIX ID tepat dan relevan	
				IQ3	Informasi yang diberikan adalah informasi terbaru	Informasi yang terdapat di TIX ID merupakan informasi terbaru	
				ES1	Pengguna merasa senang menggunakan aplikasi	Saya merasa senang melakukan pembelian tiket bioskop online di TIX ID	Septiani (2019)
				ES2	Aplikasi memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi	TIX ID sangat memudahkan saya dalam pembelian tiket bioskop	
E-Satisfaction	Perasaan pelanggan ketika mereka merasakan kesenangan atau kekecewaan sebagai akibat dari perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan dan harapan mereka						

Tabel 4.1 Definisi Operasional (Lanjutan)

DEFINISI OPERASIONAL							
Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Definisi Dimensi	Kode	Indikator	Pernyataan	Sumber
				ES3	Pengguna menikmati layanan aplikasi	Saya menikmati layanan pembelian tiket online dengan menggunakan TIX ID	
<i>E-Loyalty</i>	Komitmen yang dimiliki untuk membeli dan mendukung layanan yang lebih disukai			EL1	Aplikasi merupakan pilihan pertama	Ketika saya ingin membeli tiket bioskop secara online, maka TIX ID adalah pilihan pertamanya.	Lorena (2018)
				EL2	Pengguna merekomendasikan aplikasi kepada orang lain	Saya bersedia merekomendasikan TIX ID kepada orang lain	
				EL3	Pengguna memberikan informasi positif kepada orang lain	Saya bersedia memberikan informasi yang positif mengenai TIX ID kepada orang lain	

Semua indikator yang digunakan pada penelitian ini diambil dari penelitian-penelitian yang sudah ada. Pengambilan indikator *e-service quality* dari penelitian sebelumnya (Suwondo et al., 2017; Rafiq et al., 2012; Handayani et al., 2018; Widjaya, 2016) dikarenakan sama-sama menggunakan konstruk/variabel laten seperti yang digunakan oleh Zeithmal et al. (2002). Indikator-indikator pada penelitian tersebut dapat digunakan pada aplikasi TIX ID karena memiliki tujuan yang sama, yaitu mengukur *e-service quality*, namun pada objek penelitian (kasus) yang berbeda.

Pengambilan indikator *e-satisfaction* dari penelitian sebelumnya (Septiani, 2019) dikarenakan sama-sama menggunakan konstruk/variabel laten seperti yang digunakan oleh Szymanski dan Hise (2000). Indikator-indikator pada penelitian tersebut dapat digunakan pada aplikasi TIX ID karena memiliki tujuan yang sama, yaitu mengukur *e-satisfaction*, namun pada objek penelitian (kasus) yang berbeda.

Pengambilan indikator *e-loyalty* dari penelitian sebelumnya (Lorena, 2018) dikarenakan sama-sama menggunakan konstruk/variabel laten seperti yang digunakan oleh srinivasan et al. (2002). Indikator-indikator pada penelitian tersebut dapat digunakan pada aplikasi TIX ID karena memiliki tujuan yang sama, yaitu mengukur *e-loyalty*, namun pada objek penelitian (kasus) yang berbeda.

4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r-hitung dengan r-tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka item pernyataan tersebut valid. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada 30 responden sehingga nilai $r\text{-tabel} = 0,361$. Pengujian ini dilakukan menggunakan *software IBM SPSS Statistics 25*. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2 Uji Validitas

Kode Pernyataan	r-tabel	r-hitung		Keterangan
		Ekspektasi	Persepsi	
E1	0,361	0,866	0,630	Valid
E2	0,361	0,840	0,831	Valid
E3	0,361	0,837	0,694	Valid
E4	0,361	0,860	0,788	Valid
E5	0,361	0,929	0,813	Valid
E6	0,361	0,801	0,758	Valid
SA1	0,361	0,855	0,667	Valid
SA2	0,361	0,778	0,749	Valid
F1	0,361	0,862	0,774	Valid
F2	0,361	0,922	0,736	Valid
P1	0,361	0,740	0,775	Valid
P2	0,361	0,849	0,776	Valid
P3	0,361	0,872	0,697	Valid
R1	0,361	0,839	0,619	Valid
R2	0,361	0,830	0,632	Valid
R3	0,361	0,851	0,747	Valid
C1	0,361	0,831	0,600	Valid
IQ1	0,361	0,881	0,806	Valid
IQ2	0,361	0,858	0,762	Valid
IQ3	0,361	0,889	0,515	Valid
ES1	0,361	0,783	0,717	Valid
ES2	0,361	0,824	0,787	Valid
ES3	0,361	0,824	0,809	Valid
EL1	0,361	0,723	0,771	Valid
EL2	0,361	0,549	0,754	Valid
EL3	0,361	0,648	0,752	Valid

Berdasarkan hasil dari uji validitas dapat dilihat bahwa semua pernyataan memiliki r-hitung > r-tabel yang artinya bahwa kuesioner dalam penelitian ini valid atau layak untuk digunakan dalam memperoleh data.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner dalam penelitian ini konsisten dalam waktu ke waktu. Apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel. Pengujian ini dilakukan menggunakan *software IBM SPSS Statistics 25*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha Ekspektasi	Cronbach's Alpha Persepsi	N of Items
0,982	0,968	26

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 yang artinya bahwa kuesioner dalam penelitian ini reliabel.

4.1.2 Rekapitulasi Kuesioner

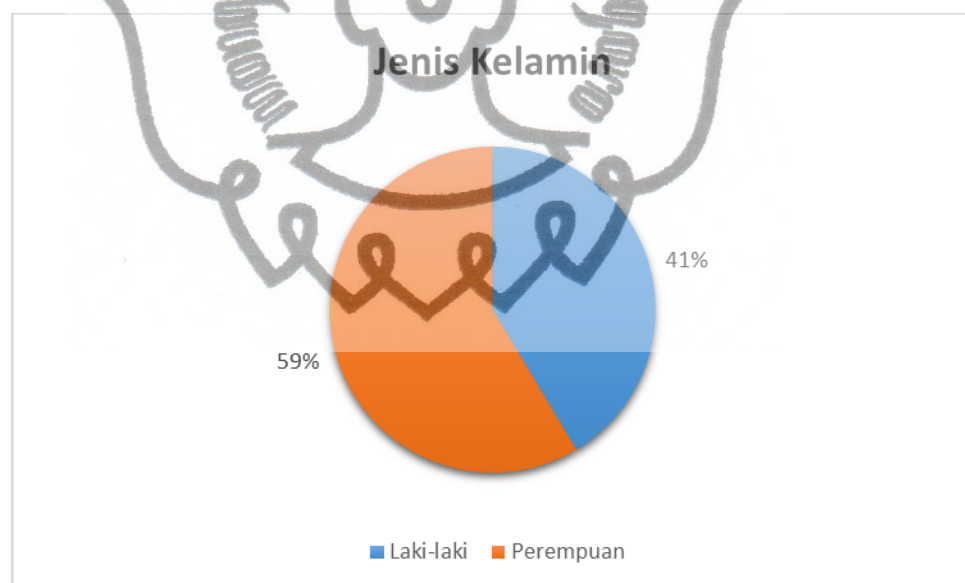
Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai karakteristik responden dan rekapitulasi jawaban responden atas kuesioner yang telah diberikan. Kuesioner dibuat menggunakan *google form* dan disebar dari tanggal 1 Mei – 5 Mei 2020 melalui berbagai macam *social media* sehingga didapatkan sebanyak 70 responden.

4.1.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperoleh berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, domisili, penghasilan, dan frekuensi penggunaan TIX ID.

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan penyebaran kuesioner didapatkan responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut.

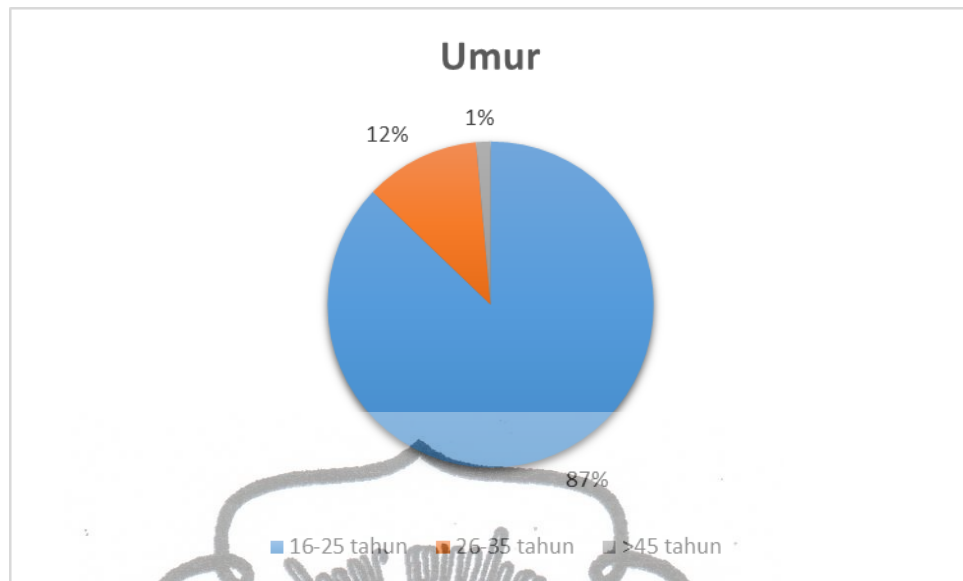


Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 responden (41%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 41 responden (59%).

2. Responden berdasarkan umur

Berdasarkan penyebaran kuesioner didapatkan responden berdasarkan umur sebagai berikut.

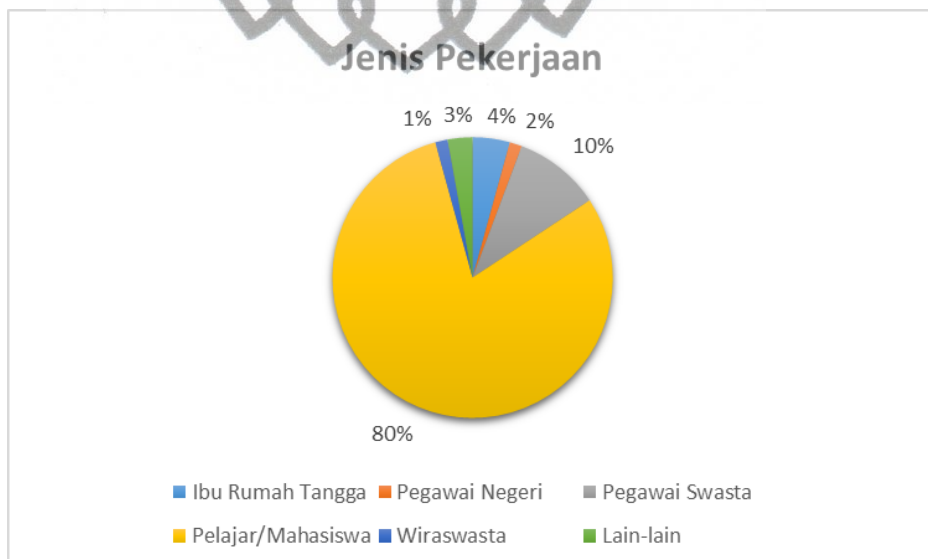


Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa responden yang berumur 16-25 tahun sebanyak 61 responden (87%), berumur 26-35 tahun sebanyak 8 responden (12%), dan berumur > 45 tahun sebanyak 1 responden (1%).

3. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

Berdasarkan penyebaran kuesioner didapatkan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai berikut.



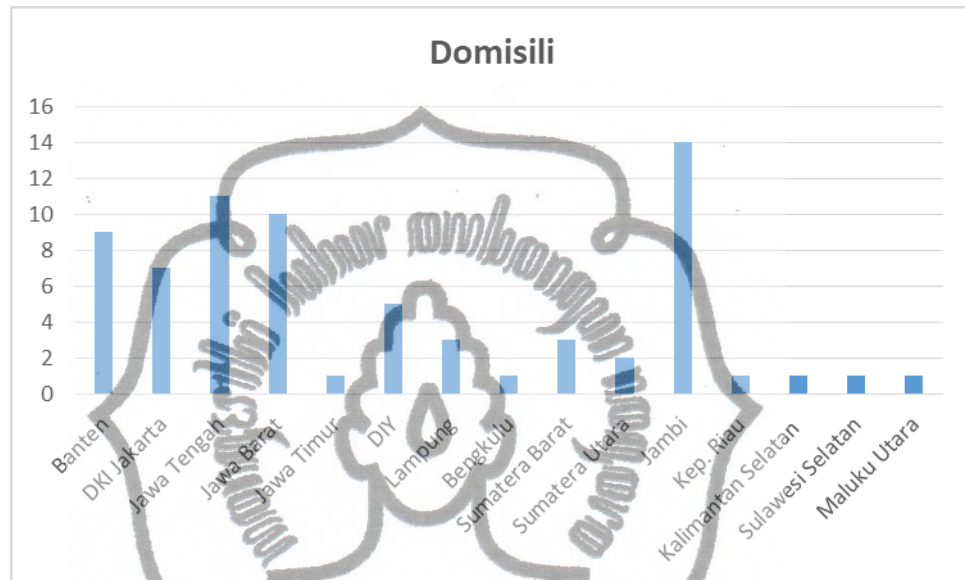
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 56 responden (80%), sebagai ibu rumah tangga sebanyak 3 responden (4%), sebagai pegawai negeri sebanyak

1 responden (2%), sebagai pegawai swasta sebanyak 7 responden (10%), sebagai wiraswasta sebanyak 1 responden (1%), dan lain-lain sebanyak 2 responden (3%).

4. Responden berdasarkan domisili

Berdasarkan penyebaran kuesioner didapatkan responden berdasarkan domisili sebagai berikut.

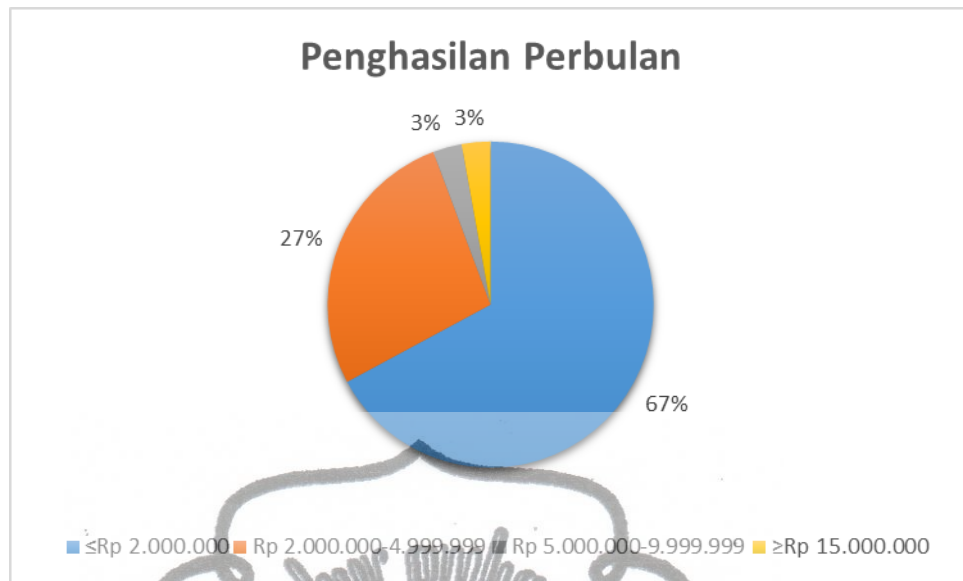


Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Domisili

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa responden yang berdomisili di Banten sebanyak 9 responden, DKI Jakarta sebanyak 7 responden, Jawa Tengah sebanyak 11 responden, Jawa Barat sebanyak 10 responden, Jawa Timur sebanyak 1 responden, DIY sebanyak 5 responden, Lampung sebanyak 3 responden, Bengkulu sebanyak 1 responden, Sumatera Barat sebanyak 3 responden, Sumatera Utara sebanyak 2 responden, Kalimantan Selatan sebanyak 1 responden, Sulawesi Selatan sebanyak 1 responden, dan Maluku Utara sebanyak 1 responden.

5. Responden berdasarkan penghasilan per bulan

Berdasarkan penyebaran kuesioner didapatkan responden berdasarkan penghasilan per bulan sebagai berikut.

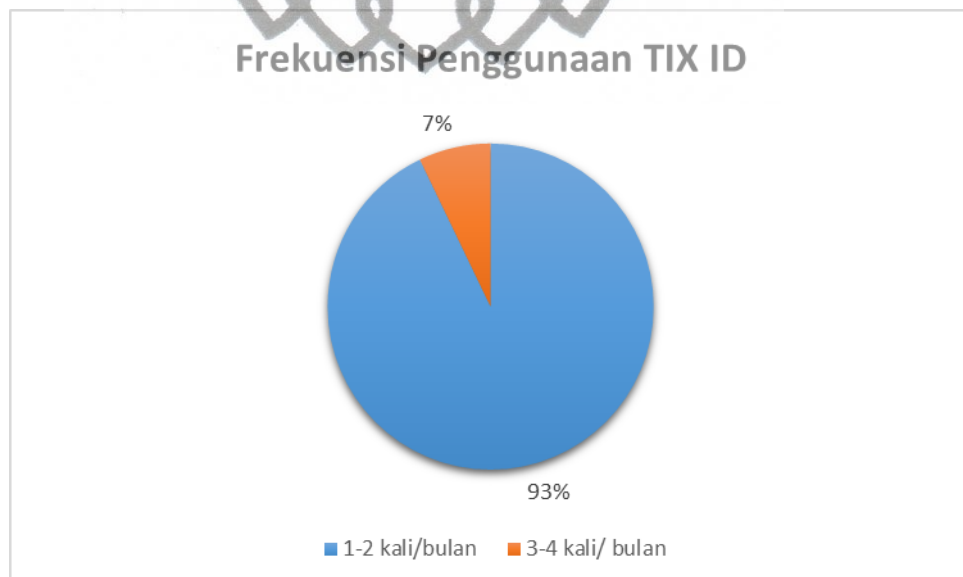


Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa responden dengan penghasilan perbulan \leq Rp 2.000.000 sebanyak 47 responden, Rp 2.000.000 – Rp 4.999.999 sebanyak 19 responden, Rp 5.000.000 – Rp 9.000.000 sebanyak 2 responden, dan \geq Rp 15.000.000 sebanyak 2 responden.

6. Responden berdasarkan frekuensi penggunaan TIX ID

Berdasarkan penyebaran kuesioner didapatkan responden berdasarkan frekuensi penggunaan sebagai berikut.



Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan TIX ID

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa responden menggunakan TIX ID 1-2 kali/bulan sebanyak 65 responden (58%), dan yang menggunakan TIX ID sebanyak 3-4 kali sebanyak 5 responden (4%).

4.1.2.2 Rekapitulasi Jawaban Responden

Rekapitulasi jawaban responden atas kuesioner terdiri dari jawaban ekspektasi responden sebelum menggunakan TIX ID dan persepsi responden setelah menggunakan TIX ID.

Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Ekspektasi Responden

Variabel	Dimensi	Kode	Pilihan Jawaban				
			Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
<i>E-Service Quality</i>	<i>Efficiency</i>	E1	1	2	7	34	26
		E2	2	0	4	32	32
		E3	1	1	7	35	26
		E4	1	2	4	34	29
		E5	2	0	4	31	33
		E6	2	2	4	39	23
	<i>System Availability</i>	SA1	1	0	8	39	22
		SA2	1	1	12	33	23
	<i>Fulfillment</i>	F1	2	1	3	30	34
		F2	1	2	7	33	27
	<i>Privacy</i>	P1	1	2	22	45	0
		P2	1	2	14	28	25
		P3	1	2	15	30	22
	<i>Responsiveness</i>	R1	1	2	16	35	16
		R2	1	3	24	26	16
		R3	1	1	25	27	16
	<i>Compensation</i>	C1	3	6	19	20	22
	<i>Information Quality</i>	IQ1	2	1	11	36	20
		IQ2	1	2	15	32	20
		IQ3	1	1	13	35	20
<i>E-Satisfaction</i>		ES1	1	0	5	37	27
		ES2	1	1	6	31	31
		ES3	1	1	8	33	27
<i>E-Loyalty</i>		EL1	1	1	11	31	26
		EL2	1	2	13	29	25
		EL3	1	0	14	31	24

Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Persepsi Responden

Variabel	Dimensi	Kode	Pilihan Jawaban				
			Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
<i>E-Service Quality</i>	<i>Efficiency</i>	E1	0	9	18	31	12
		E2	1	2	6	41	20
		E3	2	2	15	32	19
		E4	1	0	6	31	32
		E5	2	2	7	41	18
		E6	1	2	12	39	16
	<i>System Availability</i>	SA1	1	5	11	33	20
		SA2	2	2	18	33	15
	<i>Fulfillment</i>	F1	2	0	4	34	30
		F2	1	4	12	33	20
	<i>Privacy</i>	P1	2	0	38	30	0
		P2	2	1	19	31	17
		P3	3	1	23	28	15
	<i>Responsiveness</i>	R1	2	8	28	22	10
		R2	1	8	35	23	3
		R3	2	6	36	21	5
	<i>Compensation</i>	C1	4	8	34	17	7
	<i>Information Quality</i>	IQ1	2	1	5	47	15
		IQ2	1	1	18	37	13
		IQ3	1	1	18	38	12
<i>E-Satisfaction</i>		ES1	2	1	7	39	21
		ES2	1	1	5	33	30
		ES3	2	1	10	33	24
<i>E-Loyalty</i>		EL1	2	1	16	28	23
		EL2	1	1	19	26	23
		EL3	2	0	19	31	18

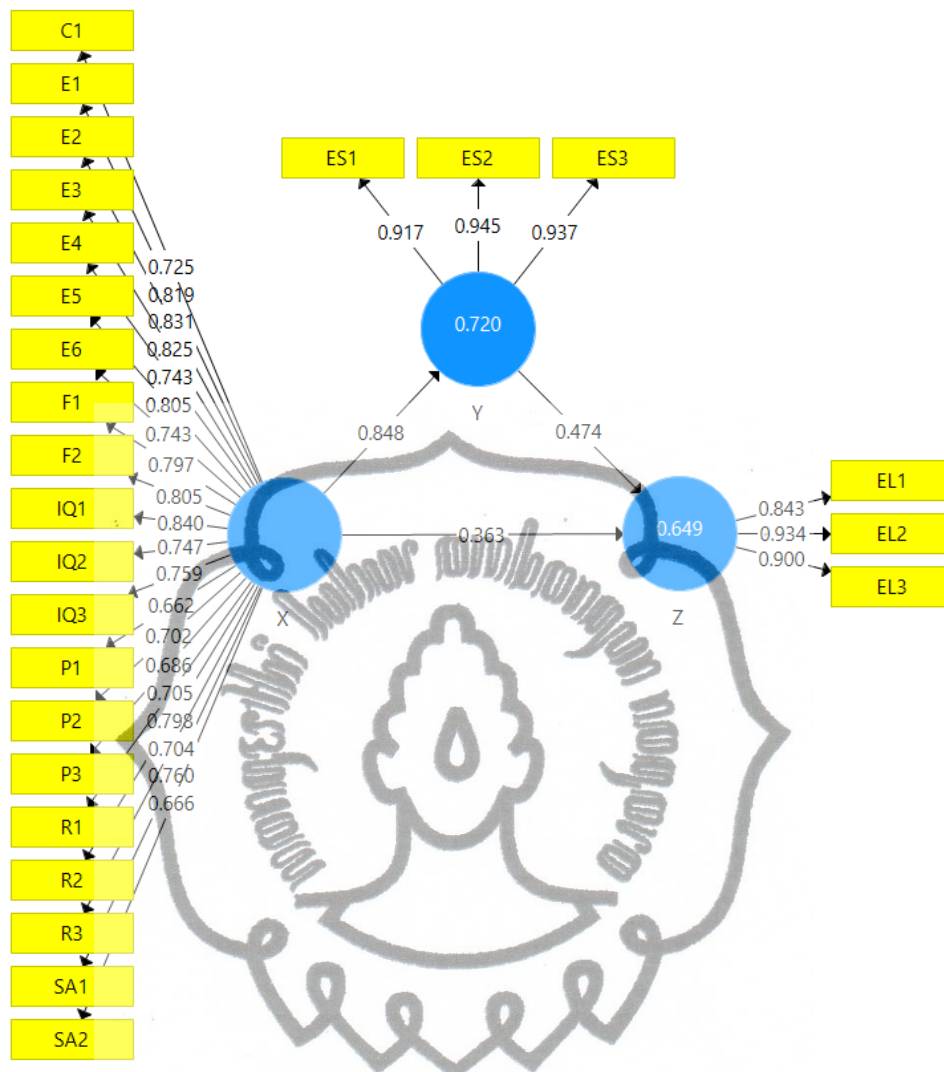
4.2 Pengolahan Data

4.2.1 PLS-SEM

Pengolahan PLS-SEM digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel yang digunakan pada penelitian ini. Evaluasi yang digunakan pada PLS-SEM, yaitu evaluasi *inner model* dan *outer model*. Evaluasi tersebut dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS 3. Model hipotesis yang digunakan pada kuesioner ekspektasi dan kuesioner persepsi seperti yang digambarkan pada bab 2 Gambar 2.2.

4.2.1.1 Kuesioner Ekspektasi

Evaluasi pertama adalah *outer model*. Evaluasi ini terdiri atas *indicator reliability*, *discriminant validity*, *internal consistency*, dan *convergent validity*. Analisis jalur *outer model* atau *measurement model* dengan menggunakan menu *PLS Algorithm* pada *software* SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Analisis Jalur *Outer Model* Ekspektasi

Keterangan :

X= *E-Service Quality*

Y= *E-Satisfaction*

Z= *E-Loyalty*

Indicator reliability diketahui dengan melihat *outer loading* pada Tabel 4.6 atau juga bisa dilihat pada angka yang ada didalam anak panah dari variabel laten menuju ke variabel indikator. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa tidak ada indikator yang memiliki nilai dibawah 0,5, berarti dapat dikatakan bahwa *outer loading* valid.

Tabel 4.6 *Outer Loading* Ekspektasi

	X	Y	Z
C1	0,725		
E1	0,819		
E2	0,831		
E3	0,825		
E4	0,743		
E5	0,805		
E6	0,743		
F1	0,797		
F2	0,805		
IQ1	0,840		
IQ2	0,747		
IQ3	0,759		
P1	0,662		
P2	0,702		
P3	0,686		
R1	0,705		
R2	0,798		
R3	0,704		
SA1	0,760		
SA2	0,666		
ES1		0,917	
ES2		0,945	
ES3		0,937	
EL1			0,843
EL2			0,934
EL3			0,900

Discriminant validity dapat dilihat pada HTMT. Berdasarkan tabel 4.7, dapat diketahui bahwa nilai HTMT < 0,9. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa HTMT valid.

Tabel 4.7 HTMT Ekspektasi

	X	Y	Z
X			
Y	0,888		
Z	0,825	0,871	

Internal consistency dapat dilihat pada *composite reliability*. Berdasarkan Tabel 4.8, dapat diketahui bahwa nilai dari *composite reliability* setiap variabel laten $\geq 0,7$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *composite reliability* valid.

Tabel 4.8 *Composite Reliability* Ekspektasi

	<i>Composite Reliability</i>
X	0,964
Y	0,953
Z	0,922

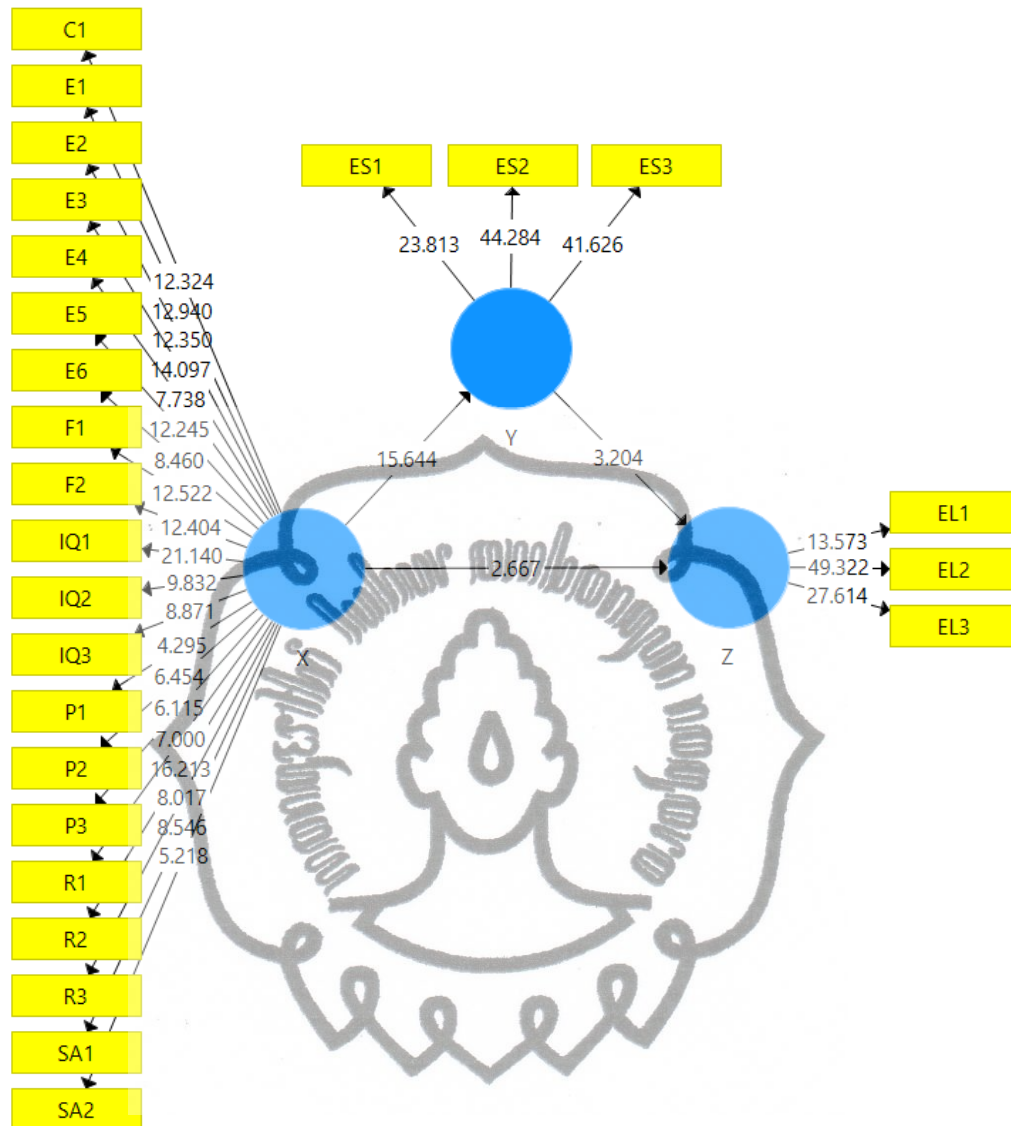
Convergent validity diukur dengan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan Tabel 4.9, dapat diketahui bahwa semua nilai dari AVE > 0,5. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) valid.

Tabel 4.9 *Average Variance Extracted* (AVE) Ekspektasi

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
X	0,575
Y	0,871
Z	0,797

Berdasarkan keempat kriteria tersebut, maka *outer model*nya valid, sehingga tidak perlu adanya penghilangan indikator.

Selanjutnya adalah evaluasi *inner model* atau model persamaan struktural untuk uji R^2 dan uji signifikansi. Nilai t-hitung dihitung dengan cara melakukan resampling dengan *bootstrapping*. Resampling adalah cara untuk memperbanyak data dari sampel yang ada yang memenuhi kaidah statistika. Analisis jalur *inner model* atau *structural model* menggunakan menu *Bootstrapping* pada *software* SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8 Analisis Jalur *Inner Model* Ekspektasi

Keterangan :

X= *E-Service Quality*

Y= *E-Satisfaction*

Z= *E-Loyalty*

Berdasarkan analisis jalur *inner model* yang telah ditampilkan pada Gambar 4.8 diatas dapat diketahui bahwa angka didalam anak panah menunjukkan besarnya t-statistik. Untuk lebih jelas, hasil analisis jalur *inner model* atau *path coefficient* dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.10 *Path Coefficient* Ekspektasi

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X -> Y	0,848	15,644	0,000
X -> Z	0,363	2,667	0,008
Y -> Z	0,474	3,204	0,001
X -> Y -> Z	0,402	2,993	0,003

Dengan tingkat signifikansi (α) 5% atau 0,05 dan $df = 67$ didapatkan nilai t-tabel sebesar 2,00. Berdasarkan tabel diatas, nilai t-statistik variabel *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* diperoleh nilai sebesar 15,644. Jika nilai t-statistik 15,644 dibandingkan dengan nilai t-tabel 2,00, maka dapat diketahui bahwa nilai t-statistik lebih besar daripada t-tabel dengan nilai $p \ 0,000 < 0,05$ Sehingga H1 diterima.

Berikutnya, nilai t-statistik *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* diperoleh nilai sebesar 2,667. Jika nilai t-statistik 2,667 dibandingkan dengan nilai t-tabel 2,00, maka dapat diketahui bahwa nilai t-statistik lebih besar daripada t-tabel dengan nilai $p \ 0,008 < 0,05$ sehingga H2 diterima.

Selanjutnya, nilai t-statistik *E-Satisfaction* terhadap *E-Loyalty* diperoleh nilai sebesar 3,204. Jika nilai t-statistik 3,204 dibandingkan dengan nilai t-tabel 2,00, maka dapat diketahui bahwa nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dengan nilai $p \ 0,001 < 0,05$ sehingga H3 diterima.

Kemudian, nilai t-statistik *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* secara tidak langsung dengan melalui *E-Satisfaction* diperoleh nilai sebesar 2,993. Jika nilai t-statistik 2,993 dibandingkan dengan nilai t-tabel 2,00, maka dapat diketahui bahwa nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dengan nilai $p \ 0,003 < 0,05$ sehingga H4 diterima.

Nilai koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur nilai tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap dependen. Pada penelitian ini, nilai koefisien determinasi dari *E-Satisfaction* sebesar 0,715. Angka tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* sebesar 71,5% dan 28,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sedangkan nilai koefisien determinasi dari *E-Loyalty* adalah sebesar 0,639. Angka tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh *E-Service Quality* dan *E-*

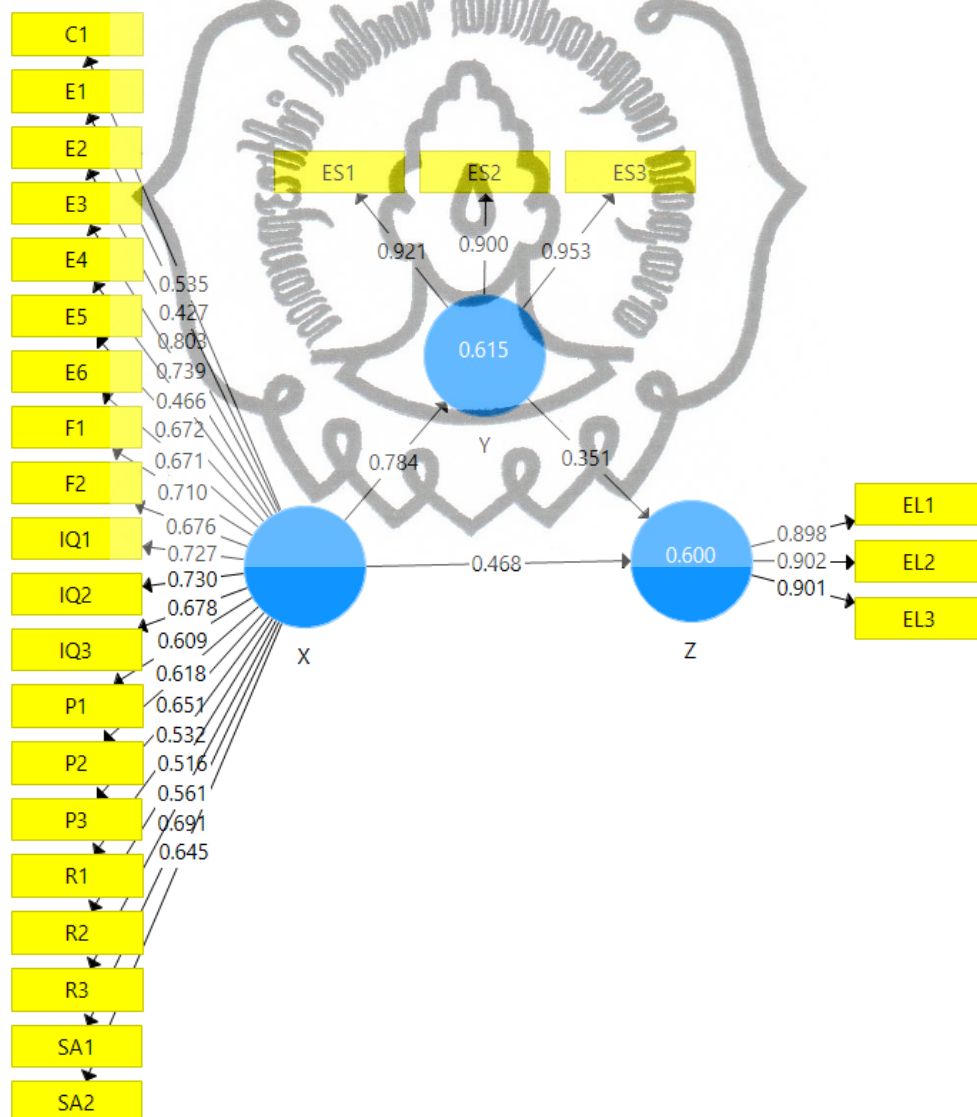
Satisfaction terhadap *E-Loyalty* sebesar 63,9% dan 36,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 4.11 Koefisien Determinasi Ekspektasi

	R square
Y	0,715
Z	0,639

4.2.1.2 Kuesioner Persepsi

Evaluasi pertama adalah *outer model*. Evaluasi ini terdiri atas *indicator reliability*, *discriminant validity*, *internal consistency*, dan *convergent validity*. Analisis jalur *outer model* atau *measurement model* dengan menggunakan menu *PLS Algorithm* pada *software* SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9 Analisis Jalur *Outer Model* Persepsi Iterasi 1

Keterangan :

X= *E-Service Quality*

Y= *E-Satisfaction*

Z= *E-Loyalty*

Indicator reliability diketahui dengan melihat *outer loading* pada Tabel 4.12 atau juga bisa dilihat pada angka yang ada didalam anak panah dari variabel laten menuju ke variabel indikator. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa ada indikator yang memiliki nilai dibawah 0,5, berarti dapat dikatakan bahwa *outer loading* tidak valid.

Tabel 4.12 *Outer Loading* Persepsi Iterasi 1

	X	Y	Z
C1	0,535		
E1	0,427		
E2	0,803		
E3	0,739		
E4	0,466		
E5	0,672		
E6	0,671		
F1	0,710		
F2	0,676		
IQ1	0,727		
IQ2	0,730		
IQ3	0,678		
P1	0,609		
P2	0,618		
P3	0,651		
R1	0,532		
R2	0,516		
R3	0,561		
SA1	0,691		
SA2	0,645		
ES1		0,921	
ES2		0,900	
ES3		0,953	
EL1			0,898
EL2			0,902
EL3			0,901

Discriminant validity dapat dilihat pada HTMT. Berdasarkan tabel 4.13, dapat diketahui bahwa nilai HTMT < 0,9. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa HTMT valid.

Tabel 4.13 HTMT Persepsi Iterasi 1

	X	Y	Z
X			
Y	0,822		
Z	0,784	0,796	

Internal consistency dapat dilihat pada *composite reliability*. Berdasarkan Tabel 4.14, dapat diketahui bahwa nilai dari *composite reliability* setiap variabel laten $\geq 0,7$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *composite reliability* valid.

Tabel 4.14 *Composite Reliability* Persepsi Iterasi 1

	<i>Composite Reliability</i>
X	0,931
Y	0,946
Z	0,928

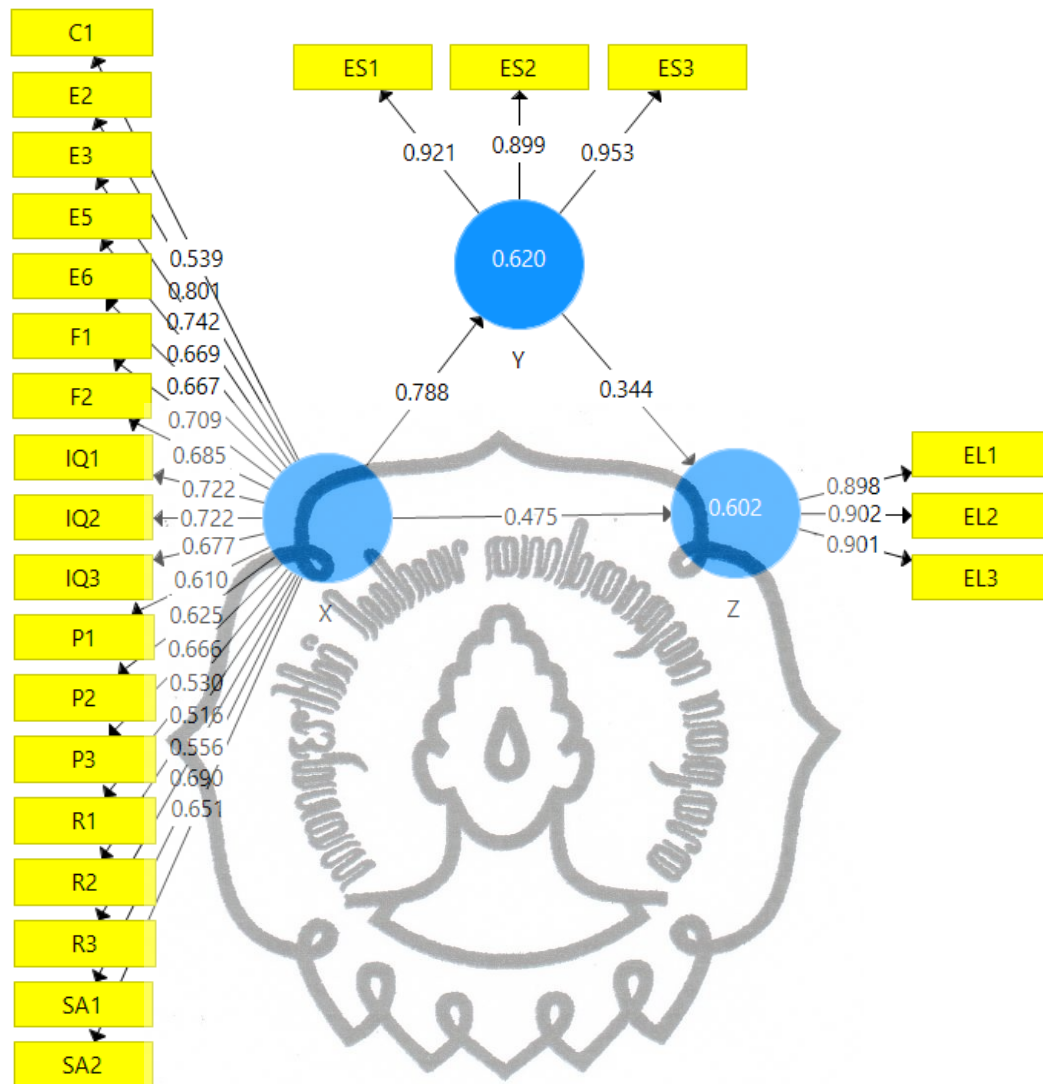
Convergent validity diukur dengan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan Tabel 4.15, dapat diketahui bahwa nilai dari AVE *e-service quality* < 0,5. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) tidak valid.

Tabel 4.15 *Average Variance Extracted* (AVE) Persepsi Iterasi 1

	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
X	0,410
Y	0,855
Z	0,811

Berdasarkan keempat kriteria tersebut, maka *outer model*nya tidak valid, sehingga perlu adanya penghilangan indikator E1, E4.

Analisis jalur *outer model* atau *mesurement model* setelah menghilangkan E1 dan E4 dengan menggunakan menu *PLS Algorithm* pada *software* SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10 Analisis Jalur *Outer Model* Persepsi Iterasi 2

Keterangan :

X= *E-Service Quality*

Y= *E-Satisfaction*

Z= *E-Loyalty*

Indicator reliability diketahui dengan melihat *outer loading* pada Tabel 4.16 atau juga bisa dilihat pada angka yang ada didalam anak panah dari variabel laten menuju ke variabel indikator. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa tidak ada indikator yang memiliki nilai dibawah 0,5, berarti dapat dikatakan bahwa *outer loading* valid.

Tabel 4.16 *Outer Loading* Persepsi Iterasi 2

	X	Y	Z
C1	0,539		
E2	0,801		
E3	0,742		
E5	0,669		
E6	0,667		
F1	0,709		
F2	0,685		
IQ1	0,722		
IQ2	0,722		
IQ3	0,677		
P1	0,61		
P2	0,625		
P3	0,666		
R1	0,530		
R2	0,516		
R3	0,556		
SA1	0,690		
SA2	0,651		
ES1		0,921	
ES2		0,899	
ES3		0,953	
EL1			0,898
EL2			0,902
EL3			0,901

Discriminant validity dapat dilihat pada HTMT. Berdasarkan tabel 4.17, dapat diketahui bahwa nilai HTMT < 0,9. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa HTMT valid.

Tabel 4.17 HTMT Persepsi Iterasi 2

	X	Y	Z
X			
Y	0,832		
Z	0,801	0,796	

Internal consistency dapat dilihat pada *composite reliability*. Berdasarkan Tabel 4.18, dapat diketahui bahwa nilai dari *composite reliability* setiap variabel laten $\geq 0,7$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *composite reliability* valid.

Tabel 4.18 *Composite Reliability* Persepsi Iterasi 2

	<i>Composite Reliability</i>
X	0,932
Y	0,946
Z	0,928

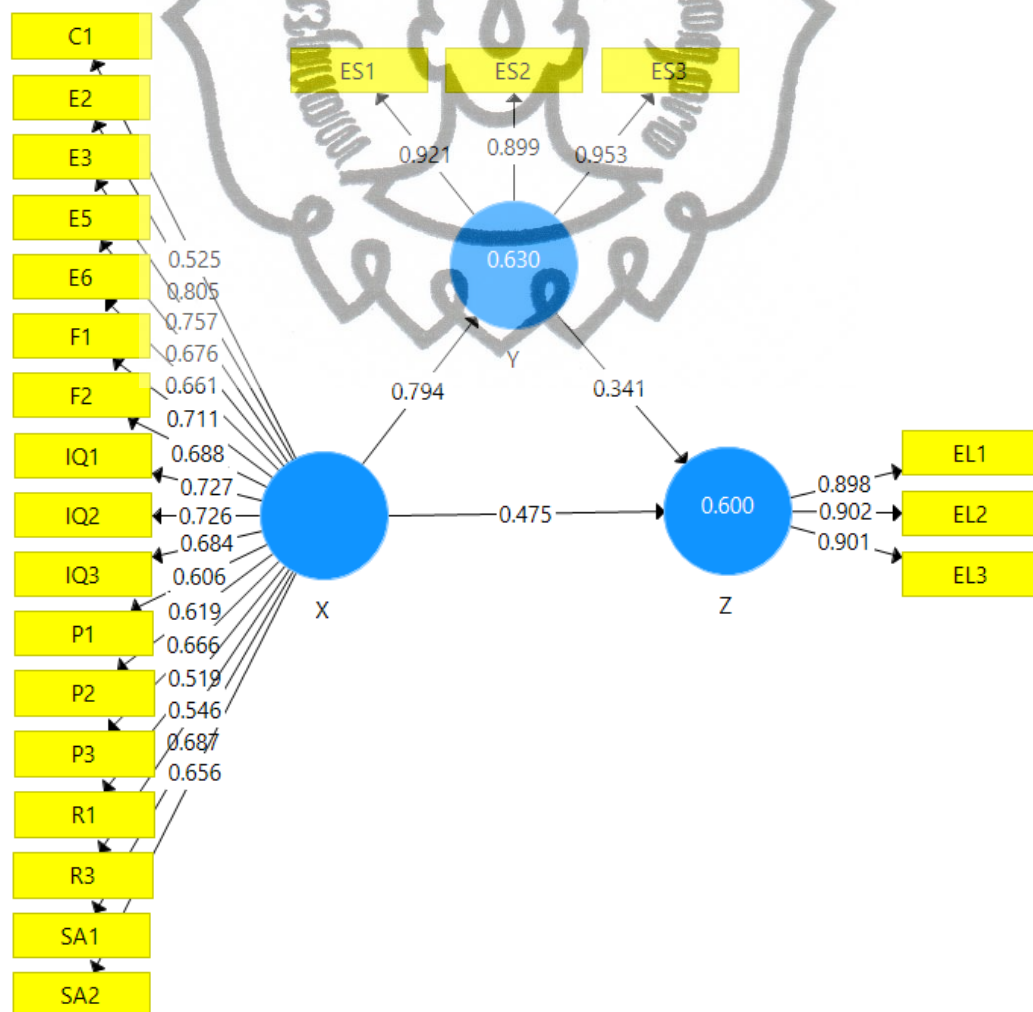
Convergent validity diukur dengan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan Tabel 4.19, dapat diketahui bahwa nilai dari AVE *e-service quality* < 0,5. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) tidak valid.

Tabel 4.19 *Average Variance Extracted* (AVE) Persepsi Iterasi 2

	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
X	0,434
Y	0,855
Z	0,811

Berdasarkan keempat kriteria tersebut, maka *outer model*nya tidak valid, sehingga perlu adanya penghilangan indikator R2.

Analisis jalur *outer model* atau *measurement model* setelah menghilangkan R2 dengan menggunakan menu *PLS Algorithm* pada software SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.11.



Gambar 4.11 Analisis Jalur *Outer Model* Persepsi Iterasi 3

Keterangan :

X= *E-Service Quality*

Y= *E-Satisfaction*

Z= *E-Loyalty*

Indicator reliability diketahui dengan melihat *outer loading* pada Tabel 4.20 atau juga bisa dilihat pada angka yang ada didalam anak panah dari variabel laten menuju ke variabel indikator. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa tidak ada indikator yang memiliki nilai dibawah 0,5, berarti dapat dikatakan bahwa *outer loading* valid.

Tabel 4.20 *Outer Loading* Persepsi Iterasi 3

	X	Y	Z
C1	0,525		
E2	0,805		
E3	0,757		
E5	0,676		
E6	0,661		
F1	0,711		
F2	0,688		
IQ1	0,727		
IQ2	0,726		
IQ3	0,684		
P1	0,606		
P2	0,619		
P3	0,666		
R1	0,519		
R3	0,546		
SA1	0,687		
SA2	0,656		
ES1		0,921	
ES2		0,899	
ES3		0,953	
EL1			0,898
EL2			0,902
EL3			0,901

Discriminant validity dapat dilihat pada HTMT. Berdasarkan tabel 4.21, dapat diketahui bahwa nilai HTMT < 0,9. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa HTMT valid.

Tabel 4.21 HTMT Persepsi Iterasi 3

	X	Y	Z
X			
Y	0,845		
Z	0,802	0,796	

Internal consistency dapat dilihat pada *composite reliability*. Berdasarkan Tabel 4.22, dapat diketahui bahwa nilai dari *composite reliability* setiap variabel laten $\geq 0,7$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *composite reliability* valid.

Tabel 4.22 *Composite Reliability* Persepsi Iterasi 3

	<i>Composite Reliability</i>
X	0,931
Y	0,946
Z	0,928

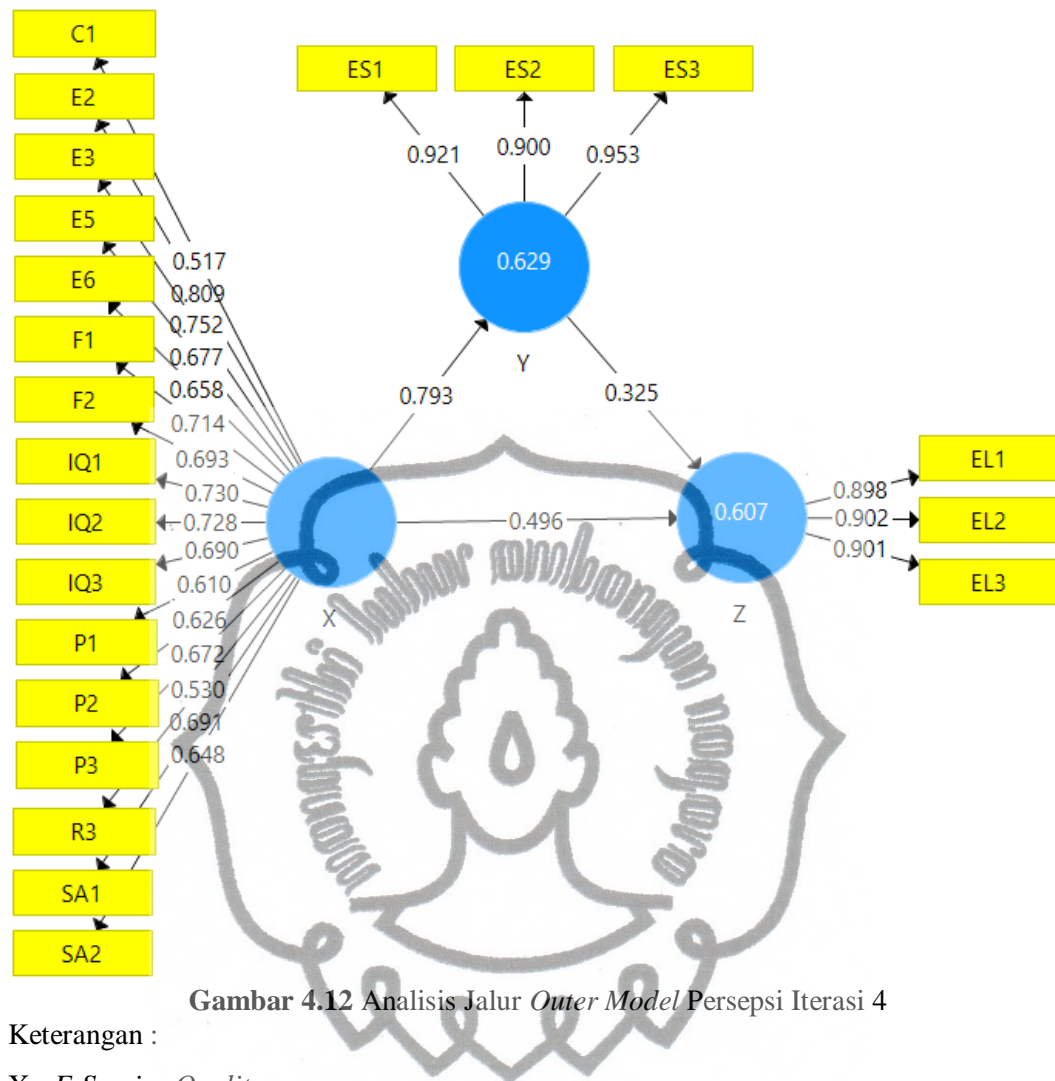
Convergent validity diukur dengan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan Tabel 4.23, dapat diketahui bahwa nilai dari AVE *e-service quality* < 0,5. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) tidak valid.

Tabel 4.23 *Average Variance Extracted* (AVE) Persepsi Iterasi 3

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
X	0,445
Y	0,855
Z	0,811

Berdasarkan keempat kriteria tersebut, maka *outer model*nya tidak valid, sehingga perlu adanya penghilangan indikator R1.

Analisis jalur *outer model* atau *measurement model* setelah menghilangkan R1 dengan menggunakan menu *PLS Algorithm* pada *software* SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.12.



Gambar 4.12 Analisis Jalur *Outer Model* Persepsi Iterasi 4

Keterangan :

X= *E-Service Quality*

Y= *E-Satisfaction*

Z= *E-Loyalty*

Indicator reliability diketahui dengan melihat *outer loading* pada Tabel 4.24 atau juga bisa dilihat pada angka yang ada didalam anak panah dari variabel laten menuju ke variabel indikator. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa tidak ada indikator yang memiliki nilai dibawah 0,5, berarti dapat dikatakan bahwa *outer loading* valid.

Tabel 4.24 *Outer Loading* Persepsi Iterasi 4

	X	Y	Z
C1	0,517		
E2	0,809		
E3	0,752		
E5	0,677		
E6	0,658		
F1	0,714		
F2	0,693		
IQ1	0,730		
IQ2	0,728		
IQ3	0,690		
P1	0,610		
P2	0,626		
P3	0,672		
R3	0,530		
SA1	0,691		
SA2	0,648		
ES1		0,921	
ES2		0,900	
ES3		0,953	
EL1			0,898
EL2			0,902
EL3			0,901

Discriminant validity dapat dilihat pada HTMT. Berdasarkan tabel 4.25, dapat diketahui bahwa nilai HTMT < 0,9. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa HTMT valid.

Tabel 4.25 HTMT Persepsi Iterasi 4

	X	Y	Z
X			
Y	0,845		
Z	0,817	0,796	

Internal consistency dapat dilihat pada *composite reliability*. Berdasarkan Tabel 4.26, dapat diketahui bahwa nilai dari *composite reliability* setiap variabel laten $\geq 0,7$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *composite reliability* valid.

Tabel 4.26 *Composite Reliability* Persepsi Iterasi 4

	<i>Composite Reliability</i>
X	0,930
Y	0,946
Z	0,928

Convergent validity diukur dengan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan Tabel 4.27, dapat diketahui bahwa nilai dari AVE *e-service quality* <

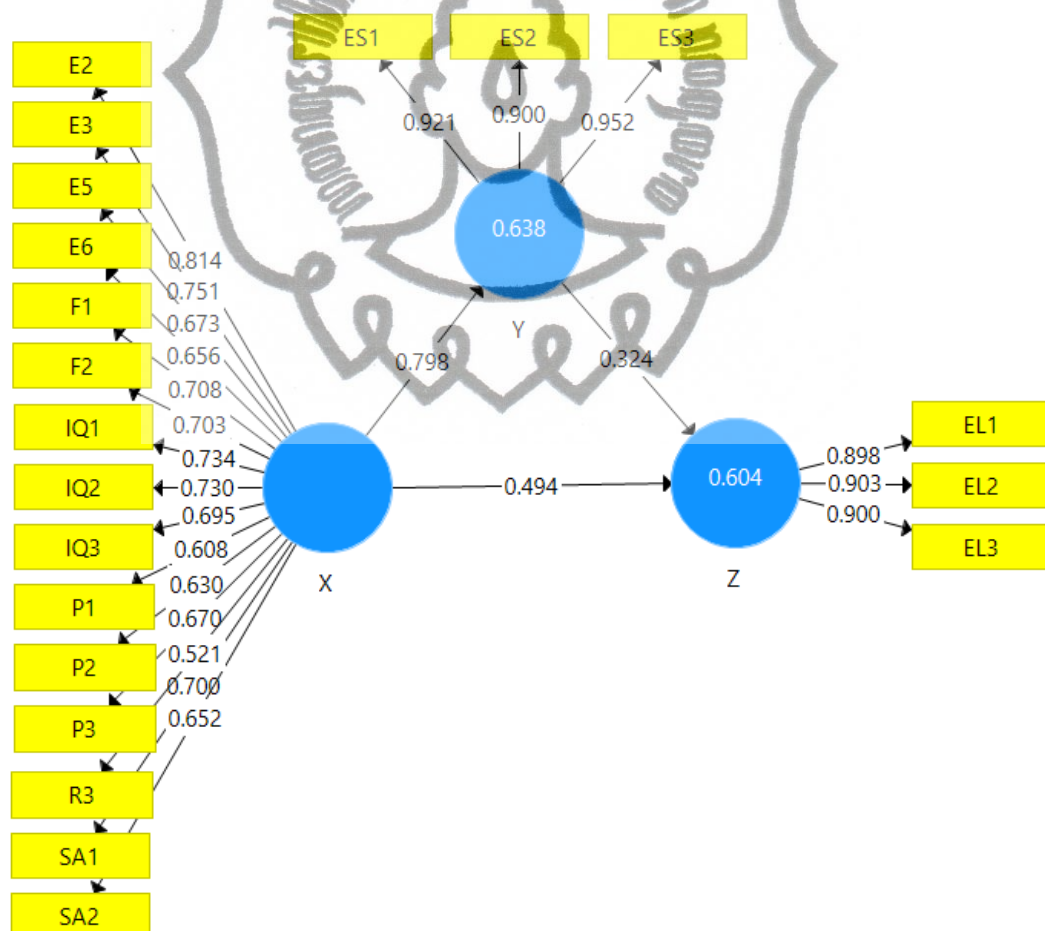
0,5. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) tidak valid.

Tabel 4.27 *Average Variance Extracted* (AVE) Persepsi Iterasi 4

	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
X	0,456
Y	0,855
Z	0,811

Berdasarkan keempat kriteria tersebut, maka *outer model*nya tidak valid, sehingga perlu adanya penghilangan indikator C1.

Analisis jalur *outer model* atau *mesurement model* setelah menghilangkan C1 dengan menggunakan menu *PLS Algorithm* pada *software* SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.13.



Gambar 4.13 Analisis Jalur *Outer Model* Persepsi Iterasi 5

Keterangan :

X= *E-Service Quality*

Y= *E-Satisfaction*

$Z = E\text{-Loyalty}$

Indicator reliability diketahui dengan melihat *outer loading* pada Tabel 4.28 atau juga bisa dilihat pada angka yang ada didalam anak panah dari variabel laten menuju ke variabel indikator. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa tidak ada indikator yang memiliki nilai dibawah 0,5, berarti dapat dikatakan bahwa *outer loading* valid.

Tabel 4.28 *Outer Loading* Persepsi Iterasi 5

	X	Y	Z
E2	0,814		
E3	0,751		
E5	0,673		
E6	0,656		
F1	0,708		
F2	0,703		
IQ1	0,734		
IQ2	0,730		
IQ3	0,695		
P1	0,608		
P2	0,630		
P3	0,670		
R3	0,521		
SA1	0,700		
SA2	0,652		
ES1		0,921	
ES2		0,900	
ES3		0,952	
EL1			0,898
EL2			0,903
EL3			0,900

Discriminant validity dapat dilihat pada HTMT. Berdasarkan tabel 4.29, dapat diketahui bahwa nilai HTMT < 0,9. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa HTMT valid.

Tabel 4.29 HTMT Persepsi Iterasi 5

	X	Y	Z
X			
Y	0,854		
Z	0,816	0,796	

Internal consistency dapat dilihat pada *composite reliability*. Berdasarkan Tabel 4.30, dapat diketahui bahwa nilai dari *composite reliability* setiap variabel laten $\geq 0,7$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *composite reliability* valid.

Tabel 4.30 *Composite Reliability* Persepsi Iterasi 5

	<i>Composite Reliability</i>
X	0,930
Y	0,946
Z	0,928

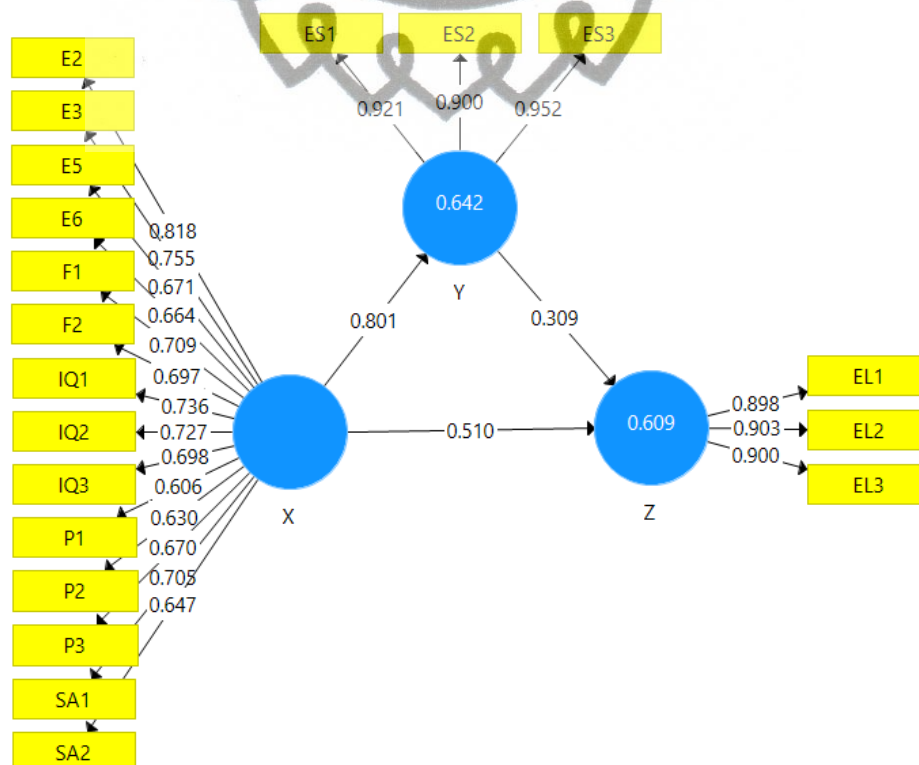
Convergent validity diukur dengan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan Tabel 4.31, dapat diketahui bahwa nilai dari AVE *e-service quality* < 0,5. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) tidak valid.

Tabel 4.31 *Average Variance Extracted* (AVE) Persepsi Iterasi 5

	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
X	0,471
Y	0,855
Z	0,811

Berdasarkan keempat kriteria tersebut, maka *outer model*nya tidak valid, sehingga perlu adanya penghilangan indikator R3.

Analisis jalur *outer model* atau *measurement model* setelah menghilangkan R3 dengan menggunakan menu *PLS Algorithm* pada *software* SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.14.

**Gambar 4.14** Analisis Jalur *Outer Model* Persepsi Iterasi 6

Keterangan :

X= *E-Service Quality*

Y= *E-Satisfaction*

Z= *E-Loyalty*

Indicator reliability diketahui dengan melihat *outer loading* pada Tabel 4.32 atau juga bisa dilihat pada angka yang ada didalam anak panah dari variabel laten menuju ke variabel indikator. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa tidak ada indikator yang memiliki nilai dibawah 0,5, berarti dapat dikatakan bahwa *outer loading* valid.

Tabel 4.32 *Outer Loading* Persepsi Iterasi 6

	X	Y	Z
E2	0,818		
E3	0,755		
E5	0,671		
E6	0,664		
F1	0,709		
F2	0,697		
IQ1	0,736		
IQ2	0,727		
IQ3	0,698		
P1	0,606		
P2	0,930		
P3	0,670		
SA1	0,705		
SA2	0,647		
ES1		0,921	
ES2		0,900	
ES3		0,952	
EL1			0,898
EL2			0,903
EL3			0,900

Discriminant validity dapat dilihat pada HTMT. Berdasarkan tabel 4.33, dapat diketahui bahwa nilai HTMT < 0,9. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa HTMT valid.

Tabel 4.33 HTMT Persepsi Iterasi 6

	X	Y	Z
X			
Y	0,861		
Z	0,828	0,796	

Internal consistency dapat dilihat pada *composite reliability*. Berdasarkan Tabel 4.34, dapat diketahui bahwa nilai dari *composite reliability* setiap variabel laten $\geq 0,7$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *composite reliability* valid.

Tabel 4.34 *Composite Reliability* Persepsi Iterasi 6

	<i>Composite Reliability</i>
X	0,929
Y	0,946
Z	0,928

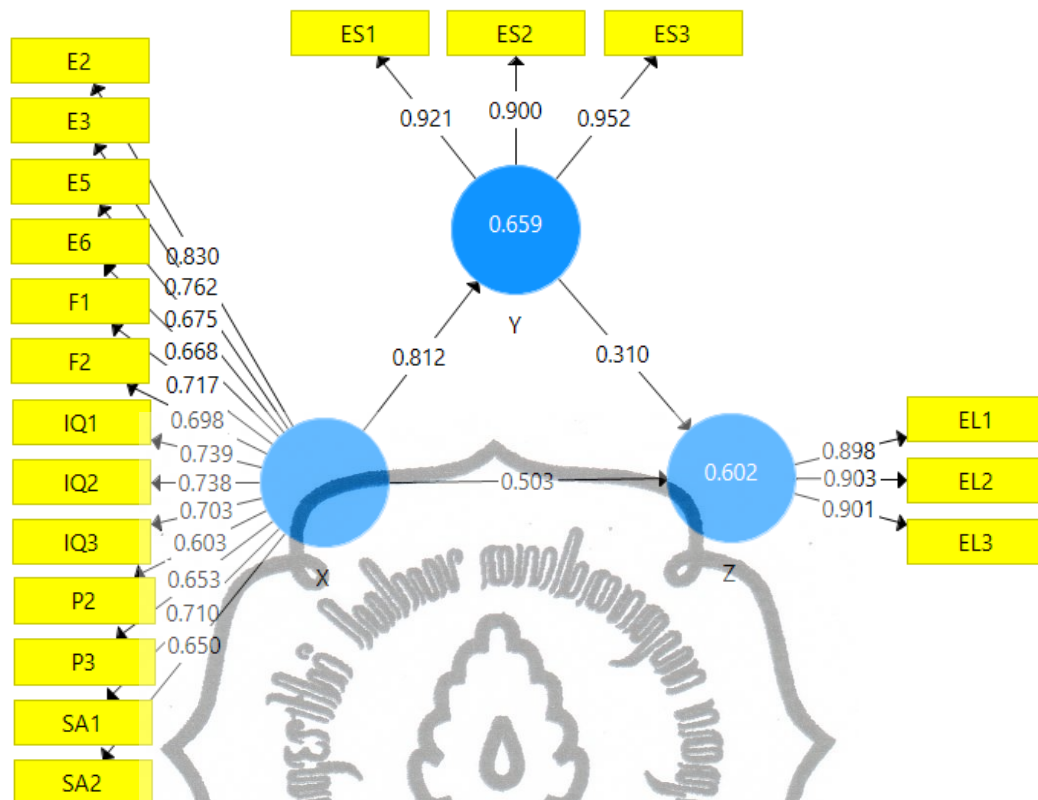
Convergent validity diukur dengan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan Tabel 4.35, dapat diketahui bahwa nilai dari AVE *e-service quality* $< 0,5$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) tidak valid.

Tabel 4.35 *Average Variance Extracted* (AVE) Persepsi Iterasi 6

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
X	0,486
Y	0,855
Z	0,811

Berdasarkan keempat kriteria tersebut, maka *outer model*nya tidak valid, sehingga perlu adanya penghilangan indikator P1.

Analisis jalur *outer model* atau *measurement model* setelah menghilangkan P1 dengan menggunakan menu *PLS Algorithm* pada *software* SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.15.



Gambar 4.15 Analisis Jalur *Outer Model* Persepsi Iterasi 7

Keterangan :

X= *E-Service Quality*

Y= *E-Satisfaction*

Z= *E-Loyalty*

Indicator reliability diketahui dengan melihat *outer loading* pada Tabel 4.36 atau juga bisa dilihat pada angka yang ada didalam anak panah dari variabel laten menuju ke variabel indikator. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa tidak ada indikator yang memiliki nilai dibawah 0,5, berarti dapat dikatakan bahwa *outer loading* valid.

Tabel 4.36 *Outer Loading* Persepsi Iterasi 7

	X	Y	Z
E2	0,830		
E3	0,762		
E5	0,675		
E6	0,668		
F1	0,717		
F2	0,698		
IQ1	0,739		
IQ2	0,738		
IQ3	0,703		
P2	0,603		
P3	0,653		
SA1	0,710		
SA2	0,650		
ES1		0,921	
ES2		0,900	
ES3		0,952	
EL1			0,898
EL2			0,903
EL3			0,901

Discriminant validity dapat dilihat pada HTMT. Berdasarkan tabel 4.37, dapat diketahui bahwa nilai HTMT < 0,9. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa HTMT valid.

Tabel 4.37 HTMT Persepsi Iterasi 7

	X	Y	Z
X			
Y	0,877		
Z	0,824	0,796	

Internal consistency dapat dilihat pada *composite reliability*. Berdasarkan Tabel 4.38, dapat diketahui bahwa nilai dari *composite reliability* setiap variabel laten $\geq 0,7$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *composite reliability* valid.

Tabel 4.38 *Composite Reliability* Persepsi Iterasi 7

	<i>Composite Reliability</i>
X	0,928
Y	0,946
Z	0,928

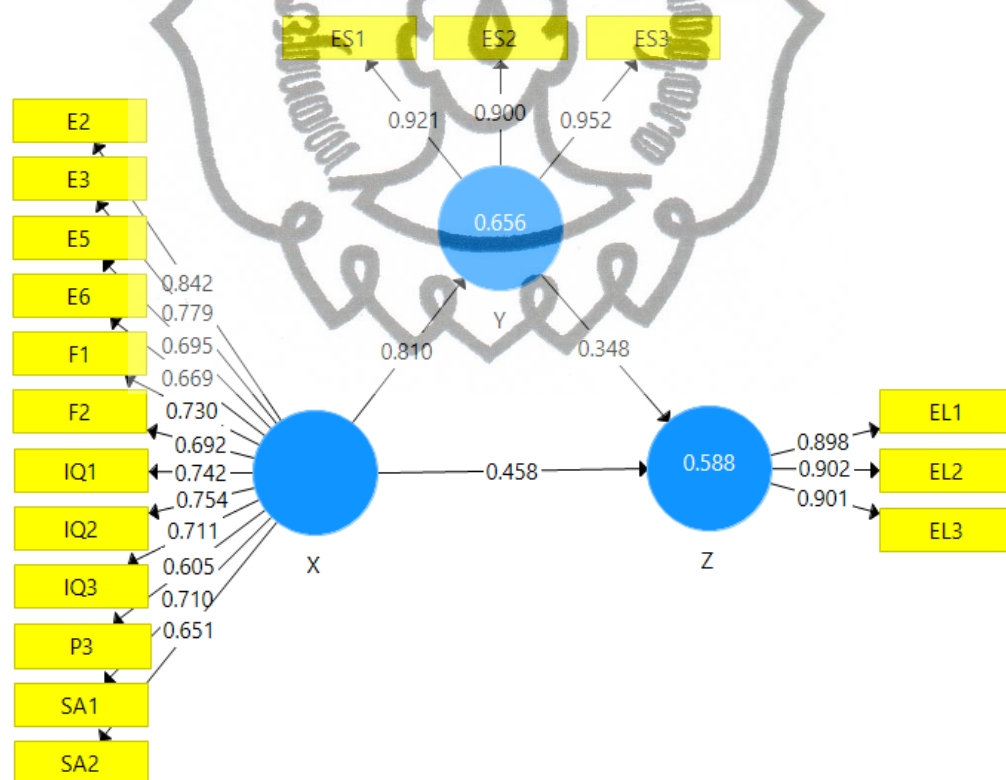
Convergent validity diukur dengan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan Tabel 4.39, dapat diketahui bahwa nilai dari AVE *e-service quality* < 0,5. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) tidak valid.

Tabel 4.39 *Average Variance Extracted* (AVE) Persepsi Iterasi 7

	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
X	0,498
Y	0,855
Z	0,811

Berdasarkan keempat kriteria tersebut, maka *outer model*nya tidak valid, sehingga perlu adanya penghilangan indikator P2.

Analisis jalur *outer model* atau *measurement model* setelah menghilangkan P2 dengan menggunakan menu *PLS Algorithm* pada software SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.16.



Gambar 4.16 Analisis Jalur *Outer Model* Persepsi Iterasi 8

Keterangan :

X= *E-Service Quality*

Y= *E-Satisfaction*

Z= *E-Loyalty*

Indicator reliability diketahui dengan melihat *outer loading* pada Tabel 4.40 atau juga bisa dilihat pada angka yang ada didalam anak panah dari variabel laten menuju ke variabel indikator. Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa tidak ada indikator yang memiliki nilai dibawah 0,5, berarti dapat dikatakan bahwa *outer loading* valid.

Tabel 4.40 *Outer Loading* Persepsi Iterasi 8

	X	Y	Z
E2	0,842		
E3	0,779		
E5	0,695		
E6	0,669		
F1	0,730		
F2	0,692		
IQ1	0,742		
IQ2	0,754		
IQ3	0,711		
P3	0,605		
SA1	0,710		
SA2	0,651		
ES1		0,921	
ES2		0,900	
ES3		0,952	
EL1			0,898
EL2			0,902
EL3			0,901

Discriminant validity dapat dilihat pada HTMT. Berdasarkan tabel 4.41, dapat diketahui bahwa nilai HTMT < 0,9. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa HTMT valid.

Tabel 4.41 HTMT Persepsi Iterasi 8

	X	Y	Z
X			
Y	0,875		
Z	0,805	0,796	

Internal consistency dapat dilihat pada *composite reliability*. Berdasarkan Tabel 4.42, dapat diketahui bahwa nilai dari *composite reliability* setiap variabel laten $\geq 0,7$. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *composite reliability* valid.

Tabel 4.42 *Composite Reliability* Persepsi Iterasi 8

	<i>Composite Reliability</i>
X	0,927
Y	0,946
Z	0,928

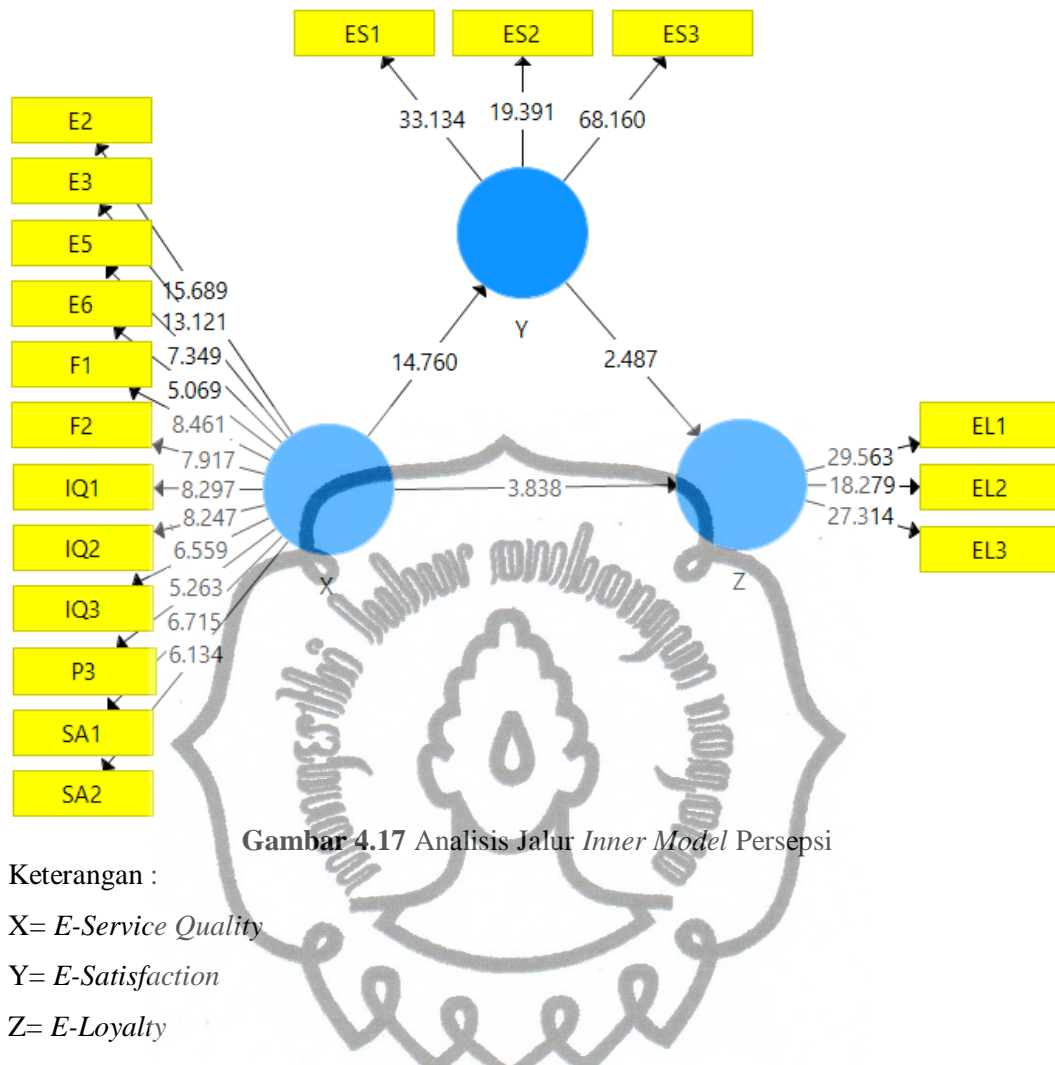
Convergent validity diukur dengan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan Tabel 4.43, dapat diketahui bahwa nilai dari AVE *e-service quality* < 0,5. Sehingga, dapat dikatakan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) tidak valid.

Tabel 4.43 *Average Variance Extracted* (AVE) Persepsi Iterasi 8

	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
X	0,515
Y	0,855
Z	0,811

Berdasarkan keempat kriteria tersebut, maka *outer model*nya valid, sehingga tidak perlu adanya penghilangan indikator lagi.

Selanjutnya adalah evaluasi *inner model* atau model persamaan struktural untuk uji R^2 dan uji signifikansi. Nilai t-hitung dihitung dengan cara melakukan resampling dengan *bootstrapping*. Resampling adalah cara untuk memperbanyak data dari sampel yang ada yang memenuhi kaidah statistika. Analisis jalur *inner model* atau *structural model* menggunakan menu *Bootstrapping* pada *software* SmartPLS 3 ditunjukkan pada Gambar 4.16.



Keterangan :

X= E-Service Quality

Y= E-Satisfaction

Z= E-Loyalty

Berdasarkan analisis jalur *inner model* yang telah ditampilkan pada Gambar 4.17 diatas dapat diketahui bahwa angka didalam anak panah menunjukkan besarnya t-statistik. Untuk lebih jelas, hasil analisis jalur *inner model* atau *path coefficient* dapat dilihat pada Tabel 4.44 berikut ini.

Tabel 4.44 Path Coefficient Persepsi

	Original Sample (O)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
X -> Y	0,810	14,760	0,000
X -> Z	0,458	3,838	0,000
Y -> Z	0,348	2,487	0,013
X -> Y -> Z	0,282	2,387	0,017

Dengan tingkat signifikansi (α) 5% atau 0,05 dan $df = 67$ didapatkan nilai t-tabel sebesar 2,00. Berdasarkan tabel diatas, nilai t-statistik variabel *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* diperoleh nilai sebesar 14,760. Jika nilai t-hitung 14,760 dibandingkan dengan nilai t-tabel 2,00, maka dapat diketahui bahwa nilai t-

statistik lebih besar daripada t-tabel dengan nilai $p \ 0,000 < 0,05$ Sehingga H1 diterima.

Berikutnya, nilai t-statistik *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* diperoleh nilai sebesar 3,838. Jika nilai t-statistik 3,838 dibandingkan dengan nilai t-tabel 2,00, maka dapat diketahui bahwa nilai t-statistik lebih besar daripada t-tabel dengan nilai $p \ 0,000 < 0,05$ sehingga H2 diterima.

Selanjutnya, nilai t-statistik *E-Satisfaction* terhadap *E-Loyalty* diperoleh nilai sebesar 2,487. Jika nilai t-statistik 2,487 dibandingkan dengan nilai t-tabel 2,00, maka dapat diketahui bahwa nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dengan nilai $p \ 0,013 < 0,05$ sehingga H3 diterima.

Kemudian, nilai t-statistik *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* secara tidak langsung dengan melalui *E-Satisfaction* diperoleh nilai sebesar 2,387. Jika nilai t-statistik 2,387 dibandingkan dengan nilai t-tabel 2,00, maka dapat diketahui bahwa nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dengan nilai $p \ 0,017 < 0,05$ sehingga H4 diterima.

Nilai koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur nilai tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap dependen. Pada penelitian ini, nilai koefisien determinasi dari *E-Satisfaction* sebesar 0,658. Angka tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* sebesar 65,8% dan 34,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sedangkan nilai koefisien determinasi dari *E-Loyalty* adalah sebesar 0,588. Angka tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* terhadap *E-Loyalty* sebesar 58,8% dan 41,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 4.45 Koefisien Determinasi Ekspektasi

	R square
Y	0,658
Z	0,588

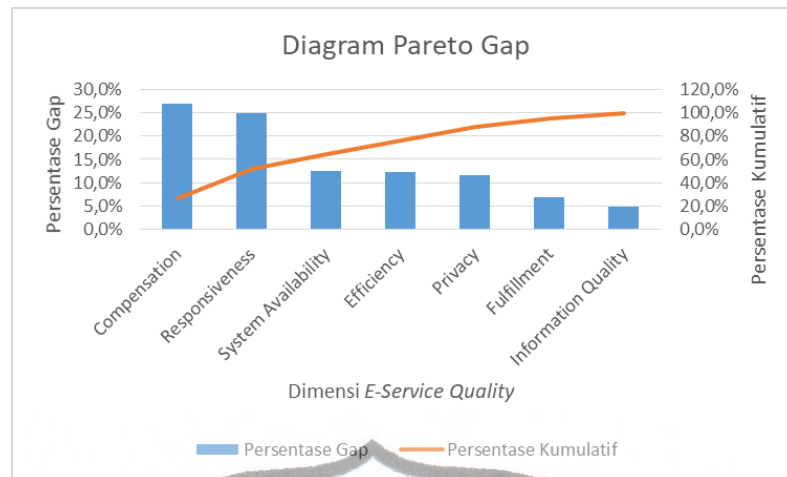
4.2.2 Metode *Servqual*

Berdasarkan PLS-SEM dihasilkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty*. Oleh sebab itu, dapat diketahui bahwa jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan metode *servqual* untuk mengukur kualitas layanan dari aplikasi TIX ID, dimana dengan menggunakan metode *servqual* akan menghasilkan nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi/pengalaman yang dirasakan ketika menggunakan layanan TIX ID dengan ekspektasi/harapan pelanggan terhadap layanan TIX ID. Berikut merupakan gap antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap layanan pembelian tiket bioskop online TIX ID.

Tabel 4.46 Nilai Gap

Variable	Dimensi	Kode	Rata-rata		Gap	Rata-rata Gap
			Perception	Exspection		
<i>E-Service Quality</i>	<i>Efficiency</i>	E1	3,66	4,17	-0,51	-0,24
		E2	4,10	4,31	-0,21	
		E3	3,91	4,20	-0,29	
		E4	4,33	4,26	0,07	
		E5	4,01	4,33	-0,31	
		E6	3,96	4,13	-0,17	
	<i>System Availability</i>	SA1	3,94	4,16	-0,21	-0,24
		SA2	3,81	4,09	-0,27	
	<i>Fulfillment</i>	F1	4,29	4,33	-0,04	-0,14
		F2	3,96	4,19	-0,23	
	<i>Privacy</i>	P1	3,37	3,59	-0,21	-0,23
		P2	3,86	4,06	-0,20	
		P3	3,73	4,00	-0,27	
	<i>Responsiveness</i>	R1	3,43	3,90	-0,47	-0,49
		R2	3,27	3,76	-0,49	
		R3	3,30	3,80	-0,50	
	<i>Compensation</i>	C1	3,21	3,74	-0,53	-0,53
	<i>Information Quality</i>	IQ 1	4,03	4,01	0,01	-0,10
		IQ 2	3,86	3,97	-0,11	
		IQ 3	3,84	4,03	-0,19	

Setelah menghitung rata-rata gap, kemudian dapat dilakukan pengolahan kedalam diagram pareto untuk memperoleh prioritas perbaikan kualitas layanan pembelian tiket bioskop online TIX ID.



Gambar 4.18 Diagram Pareto Rata-Rata Gap

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa dua dimensi yang memiliki rata-rata gap terbesar terjadi pada variabel *E-Service Quality* dengan dimensi *compensation* dan *responsiveness*. Dimensi *compensation* memberikan pengaruh sebesar 27% terhadap rendahnya kualitas pelayanan dari TIX ID. sedangkan, dimensi *responsiveness* memberikan pengaruh sebesar 24,8% terhadap rendahnya kualitas pelayanan dari TIX ID.