

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian atau disebut juga variabel penelitian adalah sesuatu yang menjadi perhatian peneliti, perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahannya menggunakan teori-teori yang bersangkutan (Abubakar, 2021:55). Objek dari penelitian ini adalah kualitas layanan, citra perguruan tinggi, *experiential marketing*, kepuasan mahasiswa dan keunggulan bersaing pada Universitas Swasta di Kabupaten Kuningan.

##### **3.1.1 Gambaran Umum Universitas**

###### **3.1.1.1 Universitas Kuningan**

Universitas Kuningan (UNIKU) didirikan sebagai perwujudan dari idealisme dan komitmen Yayasan Pendidikan Sang Adipati Kuningan untuk terus menerus berkarya khususnya dalam bidang peningkatan sumber daya manusia menuju peningkatan mutu kehidupan masyarakat pada umumnya.

Gagasan tentang pendirian Universitas di Kuningan sebetulnya telah ada sejak tahun 1979 ketika Yayasan ini didirikan. Namun karena keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya keuangan, maka niat itu tidak bisa langsung diwujudkan sekaligus. Karena keterbatasan itu Yayasan

menggunakan strategi bertahap untuk mendirikan sekolah tinggi – sekolah tinggi sebagai cikal bakal berdirinya universitas.

Sekolah tinggi pertama lahir pada tahun 1985 yaitu Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Kuningan. STKIP ini memiliki tiga Jurusan/Program Studi yaitu Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Biologi, dan Pendidikan Ekonomi. Sekolah tinggi kedua lahir tahun 1995 yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi memiliki dua Jurusan/Prodi yaitu Akuntansi dan Manajemen. Sekolah tinggi ketiga yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Kehutanan (STIKU) dan keempat Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Kuningan lahir hampir bersamaan pada tahun 2001. STIKU Kuningan memiliki dua Jurusan/Prodi yaitu Budidaya Hutan dan Konservasi Hutan. Sedangkan STMIK memiliki empat Jurusan/Program Studi yaitu Teknik Informatika (S-1), Teknik Informatika (D-III), Sistem Informasi (S-1), dan Sistem Informasi (D-III).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 62/D/O/2003 tanggal 6 Juni 2003, berdirilah Universitas Kuningan yang merupakan penggabungan keempat sekolah tinggi yang ada di bawah naungan Yayasan Pendidikan Sang Adipati Kuningan. Berdirinya Universitas Kuningan diharapkan dapat menjadi kebanggaan masyarakat Kuningan. Universitas ini diresmikan oleh Menteri Pendidikan Nasional Prof. A. Malik Fajar, M.Sc. pada tanggal 17 Juni 2003.

Pada tahun 2006 Universitas Kuningan membuka dua program studi baru, yaitu Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Jenjang S1 dan Program Studi

Pendidikan Ekonomi Jenjang S2 ( Magister). Pada tahun 2011 Program Magister menambah satu prodi baru yaitu dengan dibukanya Program Studi Pendidikan Biologi jenjang S2, tahun 2012 dibuka Program Studi Ilmu Hukum jenjang S1 dan pada tahun 2013 dibuka Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) jenjang S1 dan Program Studi Pendidikan Matematika jenjang S1. Pada tahun 2017 membuka Program Studi Desain Komunikasi Visual (DKV) (S1) dan Program Studi Magister Manajemen (S2), terakhir tahun 2022 dibuka program studi baru dibawah naungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yakni program studi Bisnis Digital.

### **3.1.1.2 Universitas Islam Al-Ihya Kuningan**

Universitas Islam Al-Ihya Kuningan merupakan pengembangan dari Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Ihya Kuningan. STAI Al-Ihya ini lahir dengan Surat Keputusan Koordinator Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta (Kopertais) Wilayah II Jawa Barat nomor : 05 tahun 1987 tanggal 1 September 1987 tentang izin operasional Fakultas Tarbiyah Perguruan Tinggi Islam (PTI) Al-Ihya Kuningan dan diperkuat oleh Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam nomor E/151/200 tanggal 14 Agustus 2000 tentang izin Program Srata Satu (S1) Pendidikan Agama Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Ihya Kuningan.

Pada Januari 2010 Yayasan Al-Ihya Kuningan mengusulkan kepada Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi untuk mengembangkan STAI Al-Ihya Kuningan menjadi Universitas Islam Al-Ihya (UNISA) Kuningan, disetujui oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dengan izinoperasional nomor 95/E/O/2014 tanggal 16 Mei 2014.

Pada saat ini Universitas Islam Al Ihya Kuningan telah memiliki 13 program studi dibawah 4 fakultas yakni Fakultas Ilmu Keislaman, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Teknik dan Fakultas Kesehatan dan sekolah Pascasarjana.

### **3.1.2 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian dapat didefinisikan sebagai objek, peristiwa, atau individu yang menjadi lokasi data dimana variabel penelitian terkait berada, dan juga menjadi fokus permasalahan penelitian (Mochamad Nashrullah, 2023:11). Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati Subjek dari penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Kuningan dan Universitas Islam Al – Ihya Kuningan

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu, metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif, metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian dengan analisis bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hopotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018:15).

### 3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:57). Adapun dalam penelitian ini variabel yang digunakan sebagai berikut :

1. Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun pada penelitian ini variabel terikat keunggulan bersaing (Z);
2. Variabel Independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini terdapat tiga variabel independen, yaitu *kualitas layanan* (X1) *citra perguruan tinggi* (X2) dan *experiential marketing* (X3);
3. Variabel Intervening, adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak diantara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel Intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa (Y).

Definisi operasional variabel penelitian adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati serta bagaimana mengukur suatu variabel maupun konsep, definisi operasional tersebut dapat membantu kita untuk mengklasifikasi gejala di sekitar kedalam suatu kategori khusus dari variabel (Walizer dan Wienir, 2016:861).

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasionalisasi</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Kualitas layanan (X <sub>1</sub> )	Kualitas layanan dalam lingkup pendidikan tinggi adalah tindakan maupun kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan, baik tingkat universitas maupun fakultas untuk memenuhi harapan mahasiswa baik dari segi akademik maupun non akademik (Alves dan Raposo, 2010) dalam (Kusyana et al., 2020:2)	1. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> ) 3. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 4. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) 5. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (Lupiyoadi, 2013:216)	1. Fasilitas Fisik Ruangan 2. Fasilitas Fisik Penunjang 3. Jumlah dosen 4. Jumlah tenaga kependidikan 5. Kontak Person 6. Media sosial 1. Tingkat Perhatian dosen 2. Tingkat Perhatian tenaga kependidikan 3. Atensi Individual dosen 4. Layanan Konseling 1. Kegiatan akademik sesuai jadwal kalender akademik 2. Kegiatan perkuliahan sesuai dengan RPS 3. Pedoman akademik tepat 4. Materi perkuliahan disampaikan dengan baik 1. Dosen responsif dalam mengajar 2. Tenaga kependidikan responsif 3. Kapabilitas dosen 4. Kapabilitas Tenaga kependidikan 1. Kredibilitas dosen 2. Kredibilitas tenaga kependidikan 3. Kompetensi dosen 4. Kompetensi tenaga kependidikan 5. sopan santun dosen 6. Sopan santun tenaga kependidikan (Tjiptono, Fandy & Chandra, 2013:14)	Ordinal

1	2	3	4	5	6
2	Citra PT (X <sub>2</sub> )	Citra perguruan tinggi dapat diartikan sebagai keyakinan berupa gambaran dan kesan umum akan suatu perguruan tinggi dengan melihat berbagai aspek yang dibentuk dan dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu (Muthia & Rufhan, 2021:6)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Citra lingkungan fisik nyaman</li> <li>2. Citra lingkungan fisik lengkap</li> <li>3. Biaya pendidikan sesuai ketentuan awal</li> <li>4. Kemudahan membayar biaya pendidikan</li> <li>5. Program studi beragam</li> <li>6. Akreditasi program studi baik</li> <li>7. Kemudahan mendaftar</li> <li>8. Kemudahan sistem informasi (Riani dan Retno,2003) dalam (Hadi, 2012:12)</li> </ol>	Ordinal
3	<i>Experiential marketing</i> (X <sup>3</sup> )	<i>Experiential Marketing</i> merupakan pendekatan dalam pemasaran yang berusaha untuk menyentuh hati dan pengalaman emosi dari mahasiswa dimana mahasiswa dapat merasakan dan memperoleh pengalaman secara langsung melalui 5 pendekatan ( <i>sense, feel, think, act, relate</i> ) ketika mereka menjalani perkuliahan (Harjadi, 2021:22)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penataan gedung kampus indah</li> <li>2. Suasana asri</li> <li>3. Perasaan nyaman</li> <li>4. Perasaan aman</li> <li>5. Keterlibatan mahasiswa</li> <li>6. Menerima kritik</li> <li>7. Mendukung organisasi internal</li> <li>8. Mendukung unit kegiatan mahasiswa</li> <li>9. Hubungan baik dengan pihak internal kampus</li> <li>10. Hubungan baik dengan masyarakat (Fatmasari &amp; Harjadi, 2013:5)</li> </ol>	Ordinal

1	2	3	4	5	6
4	Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan mahasiswa adalah respon atas perbandingan antara ekspektasi mahasiswa dan kenyataan yang didapat saat menempuh pendidikan di perguruan tinggi. (Windasari et al., 2021:103)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kegiatan akademik menyenangkan</li> <li>2. Kegiatan non akadmik menyenangkan</li> <li>3. <i>Share positive information</i></li> <li>4. Turut serta mempromosikan universitas</li> <li>5. Tidak complain ke pihak luar</li> <li>6. Memberikan feedback positif di media sosial kampus</li> </ol> <p>(Tjiptono, Fandy &amp; Chandra, 2013:85)</p>	Ordinal
5	Keunggulan Bersaing (Z)	Keunggulan bersaing adalah kemampuan lembaga untuk memberikan nilai lebih terhadap produknya dibandingkan para pesaingnya dan nilai tersebut bermanfaat bagi mahasiswa. (Kurniasari & Utama, 2018:468)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya pendidikan terjangkau</li> <li>2. Tersedia beasiswa</li> <li>3. Pengembangan dosen</li> <li>4. Pengembangan mahasiswa</li> <li>5. Peningkatan kualitas porgram studi</li> <li>6. Pengembangan program studi baru</li> <li>7. Adaptasi teknologi</li> <li>8. Mendukung inovasi</li> <li>9. Hubungan baik dengan perusahaan</li> <li>10. Hubungan baik dengan alumni</li> </ol> <p>(Siti Hajar, 2016:591)</p>	Ordinal

### 3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:148). Populasi adalah sekumpulan individu yang memiliki sifat yang umum, populasi digunakan untuk mengambil data untuk memecahkan masalah dalam penelitian.

Berdasarkan pertimbangan variabel yang diteliti, populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Kuningan dan Universitas Islam Al Ihya Kuningan Tingkat 2

dan seterusnya, diharapkan mahasiswa yang sudah menempuh perkuliahan selama 1 tahun mampu menjawab pertanyaan terkait dengan variabel secara lebih baik, yang mana jumlah populasinya diketahui secara pasti yakni 7519 mahasiswa dengan rincian 6328 mahasiswa Universitas Kuningan dan 1191 mahasiswa Universitas Islam Al Ihya Kuningan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang hendak diteliti apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang benar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel. Maksudnya sampel yang diambil dapat mewakili atau merepresentasikan populasi tersebut, besarnya jumlah sampel yang harus di ambil dari populasi dalam suatu kegiatan penelitian sangat tergantung dari keadaan populasi itu sendiri (Sugiyono, 2013:81). Minimal ukuran sampel yang harus diambil menggunakan rumus slovin dengan signifikansi 5% adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Maka, jumlah sampel minimal yang harus digunakan sebagai berikut :

$$n = \frac{7519}{1 + (7519)(0,05^2)} = \frac{7519}{19,7975} = 379,93$$

Secara umum, ukuran sampel untuk model persamaan struktural paling sedikit 200, ukuran sampel minimal dalam SEM berkisar antara 100 sampai 150. Maka penentuan sampel minimal berdasarkan rumus slovin sudah memenuhi kriteria sampel minimal analisis SEM PLS yakni 380 sampel.

Teknik sampling yang digunakan yaitu *probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini teknik *probability sampling* yang digunakan yaitu teknik *proportionate stratified random sampling* yang digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2018: 134).

Peneliti menggunakan teknik sampling ini dengan pertimbangan mahasiswa yang menjadi responden berasal dari universitas dan tingkatan yang berbeda, dengan teknik sampling ini diharapkan anggota yang tidak homogen dalam populasi dapat diwakilkan dengan baik. Untuk menentukan jumlah sampel secara *proportionate stratified random sampling* dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan:

$n_i$  = jumlah anggota sampel

$n$  = jumlah anggota sampel seluruhnya

$N_i$  = jumlah anggota populasi

$N$  = jumlah anggota populasi seluruhnya

Peneliti menggunakan 380 sampel dengan ketentuan jumlah sampel di Universitas Kuningan sebanyak 320 sampel dan Universitas Islam Al Ihya Kuningan 60 sampel, yang dirincikan sebagai berikut :

**Tabel 3. 2**  
**Penarikan Sampel**

Universitas Kuningan				Universitas Islam Al Ihya Kuningan			
Total Sampel = $\frac{6328}{7519} \times 380=320$				Total Sampel = $\frac{1191}{7519} \times 380=60$			
Angkatan	Fakultas	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Angkatan	Fakultas	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
2022	FE	734	37	2022	FIK	107	5
	FKIP	377	19		FKIP	70	4
	FKOM	382	19		FT	62	3
	FHUT	95	5		FKES	62	3
	FH	109	6		Pasca	9	1
	Pasca	36	2				
2021	FE	657	33	2021	FIK	155	8
	FKIP	337	17		FKIP	67	3
	FKOM	432	22		FT	56	3
	FHUT	103	5		FKES	89	4
	FH	102	5		Pasca	8	1
	Pasca	82	4				
≤2020	FE	1163	59	≤2020	FIK	246	11
	FKIP	572	29		FKIP	99	5
	FKOM	668	34		FT	105	5
	FHUT	129	7		FKES	24	1
	FH	180	9		Pasca	32	2
	Pasca	170	9			0	
Jumlah		6328	320	Jumlah		1191	60

Dengan pembagian sampel yang terperinci diharapkan data yang didapatkan akan bisa mewakili seluruh populasi dengan baik, adapun pada kenyataannya pengumpulan sampel sesuai dengan rancangan yang telah disusun.

### 3.2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan penelitian, yang dibutuhkan dalam mendukung ketepatan rancangan penelitian. Instrumen sebagai pengukur variabel penelitian memegang peranan penting dalam

usaha memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya. Tujuan dari pengukuran suatu variabel adalah untuk menterjemahkan karakteristik variabel ke dalam bentuk yang dapat dianalisis oleh peneliti. Dengan demikian pengukuran selalu menggunakan prosedur yang dapat merefleksikan fakta-fakta atau realitas yang ada ke dalam model analisis yang akan digunakan oleh peneliti. Bentuk-bentuk instrumen pengumpulan data dalam penelitian sosial dan psikologi antara lain adalah wawancara, angket atau kuesioner, tes, skala-skala psikologis, dan sebagainya. Apapun bentuk instrumen pengumpulan data yang digunakan, masalah ketepatan tujuan dan penggunaan instrumen (*validitas*) dan keterpercayaan hasil ukurnya (*reliabilitas*) merupakan dua karakter yang tidak dapat ditawar-tawar, disamping tuntutan akan adanya objektivitas, efisiensi, dan ekonomis (Darwin, 2021:131)

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisikan daftar pertanyaan terkait dengan variabel yang akan diteliti dan responden memberikan jawaban dengan memilih alternatif jawaban yang paling sesuai.

#### **3.2.4 Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, data kuantitatif adalah data yang bersifat numerik atau angka-angka yang dapat dianalisis dengan menggunakan statistik. Data yang dimaksud diperoleh dengan mengukur nilai satu atau lebih variabel dalam sampel, penelitian ini dilakukan dengan pendekatan survei yaitu mengumpulkan data dari sejumlah unit atau individu dalam jangka waktu yang bersamaan (Sugiyono, 2018:13).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dimana dalam penelitian ini bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada para responden yang memenuhi pertimbangan, di mana hasil dari data tersebut dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti.

Data primer merupakan jenis data yang dikumpulkan dengan cara diperolehnya secara langsung dari subyek/obyek penelitian atau narasumber dalam penelitian. Cara peneliti mengumpulkan data secara langsung dengan menggunakan instrumen penelitian. Data primer memiliki keuntungan dimana peneliti memperoleh data langsung dari sumber penelitiannya sesuai dengan tujuan penelitian (Darwin, 2021:151).

### **3.2.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono, 2013:135).

Pada penelitian ini kuesioner dibagikan melalui bantuan *google form* kepada 380 responden dan kuesioner juga diberikan secara langsung dalam bentuk wawancara kepada 10% sampel yakni 38 responden untuk memperkuat hasil kualitas data yang terkumpul.

Bentuk kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pernyataan dengan menggunakan skala likert, skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat maupun persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial dalam hal ini berupa variabel penelitian ( Sugiyono, 2013:93). Untuk keperluan analisis kuantitatif, digunakan daftar pernyataan yang

memiliki notasi huruf SS (Sangat setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju). Untuk lebih jelasnya mengenai formulasi nilai, notasi dan predikat masing-masing tercantum dalam tabel berikut:

**Tabel 3. 3**  
**Nilai, Notasi dan Predikat Kuesioner**

Nilai	Notasi	Predikat
1	SS	Sangat Setuju
2	S	Setuju
3	KS	Kurang Setuju
4	TS	Tidak Setuju
5	STS	Sangat Tidak Setuju

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal, skala ordinal dipakai untuk menentukan tingkat persepsi konsumen, preferensi, kepuasan dan sebagainya (Hardani, 2022:381).

### 3.2.6 Teknik Analisis Data

#### 3.2.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara deskripsi mengenai jawaban responden yang terkumpul melalui variabel-variabel penelitian yang digunakan dengan indikator yang sebelumnya sudah diujikan validitas dan reliabilitasnya. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui jawaban dari responden terhadap masing-masing variabel. Untuk mengetahui frekuensi intensitas kondisi masing-masing variabel dapat diketahui dengan nilai jenjang interval dengan persentase dan skorsing dengan rumus

$$NJI = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria pertanyaan}}$$

Nilai jenjang interval menentukan kriteria dalam kategori sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik, ataupun sangat tidak baik.

### 3.2.6.2 Uji SEM (*Structural Equation Modelling*)

SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor yang dikembangkan dalam psikologi dan psikometri serta model persamaan simultan yang dikembangkan dalam ekonometrika. SEM adalah sebuah model statistik yang memberikan perkiraan perhitungan dari kekuatan hubungan hipotesis diantara variabel dalam sebuah model teoritis, baik langsung atau melalui variabel antara (*intervening or moderating*). Pada teknik regresi, model penelitiannya dibangun berdasarkan satu variabel dependen dan beberapa variabel independen. Ketika model penelitian menggunakan lebih dari satu variabel dependen, dibutuhkan alat atau metode analisis lain. Metode yang bisa menyelesaikan permasalahan tanpa harus membuat beberapa persamaan regresi karena menganalisis secara terpisah merupakan hal yang kurang tepat (Hamid & Anwar, 2019:2).

SEM digunakan untuk menggambar model kausalitas dengan hubungan yang berjenjang, model yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian atau network model yang lebih rumit. Pada perkembangannya, SEM dibagi menjadi dua, yakni *covariance-based SEM* (CB-SEM) dan *variance-based SEM* atau *partial least squares* (SEM PLS). CB-SEM berkembang pada tahun 1970-an dipelopori oleh Karl Joreskog sebagai pengembang *software Lisrel*. Sementara SEM-PLS berkembang setelah CB-SEM dan dipelopori oleh Herman Wold (pembimbing akademik Karl Joreskog) (Sholihin & Ratmono, 2013:6).

CB-SEM menuntut basis teori yang kuat, memenuhi berbagai asumsi parametrik, dan memenuhi uji kelayakan model (*goodness of fit*). Oleh sebab itu,

CB-SEM sangat tepat digunakan untuk menguji teori dan mendapatkan justifikasi atas pengujian tersebut dengan serangkaian analisis yang kompleks. Sementara itu, PLS-SEM bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antarkonstruksi dengan melihat apakah ada hubungan atau pengaruh antar konstruksi tersebut. CB-SEM memiliki beberapa keterbatasan diantaranya jumlah sampel yang harus besar, data harus terdistribusi secara multivariat normal, indikator harus bersifat reflektif, model harus berdasarkan teori, adanya indeterminasi. CB-SEM mensyaratkan jumlah sampel yang relatif besar untuk estimasi yang akurat dan menggunakan skala pengukuran *continuous* dan interval. PLS SEM tidak mensyaratkan jumlah sampel besar serta menggunakan skala pengukuran nominal, ordinal, dan *continuous*. Untuk mengatasi keterbatasan-keterbatasan itu maka dikembangkanlah SEM berbasis komponen atau varian yang disebut *Partial Least Square* (PLS) (Evi & Rachbini, 2022:4).

Secara umum, PLS-SEM bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat apakah ada hubungan atau pengaruh antar konstruk tersebut. Konsekuensi logis penggunaan PLS-SEM adalah pengujian dapat dilakukan tanpa dasar teori yang kuat, mengabaikan beberapa asumsi (non-parametrik) dan parameter ketepatan model prediksi dilihat dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). PLS-SEM sangat tepat digunakan pada penelitian yang bertujuan mengembangkan teori (Hamid & Anwar, 2019:5)

### **3.2.6.3 Pengertian PLS-SEM**

Analisis Partial Least Squares (PLS) adalah teknik *statistika multivariat* yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel

independen berganda (Jogiyanto, 2015:55). Lebih lanjut, PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (*missing value*) dan multikolinieritas. PLS terkadang disebut juga *soft modeling* karena merelaksasi asumsi-asumsi regresi OLS yang ketat, seperti tidak adanya multikolinieritas antarvariabel independen (Jogiyanto, 2015:57).

Pendekatan PLS-SEM didasarkan pada pergeseran analisis dari pengukuran estimasi parameter model menjadi pengukuran prediksi model yang relevan. PLS-SEM menggunakan algoritma iteratif yang terdiri atas beberapa analisis dengan metode kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Squares*). Oleh karena itu, dalam PLS-SEM persoalan identifikasi tidak penting. PLS-SEM justru mampu menangani masalah yang biasanya muncul dalam analisis SEM berbasis kovarian. Pertama, solusi model yang tidak dapat diterima (*inadmissible solution*) seperti munculnya nilai *standardized loading factor*  $> 1$  atau varian bernilai 0 atau negatif. Kedua, faktor *indeterminacy* yaitu faktor yang tidak dapat ditentukan seperti nilai amatan untuk variable laten tidak dapat diproses. Karena PLS memiliki karakteristik algoritma iteratif yang khas, maka PLS dapat diterapkan dalam model pengukuran reflektif maupun formatif. Sedangkan analisis CB-SEM hanya menganalisis model pengukuran reflektif dengan demikian, PLS-SEM dapat dikatakan sebagai komplementari atau pelengkap CB SEM (AMOS dan LISREL) bukannya sebagai pesaing.

Pada penggunaannya metode analisis memiliki kelebihan dan kekurangan, termasuk juga *Partial Least Squares Path Modeling* (PLSSEM) (Jogiyanto, 2015:58). Keunggulan-keunggulan dari PLS adalah sebagai berikut:

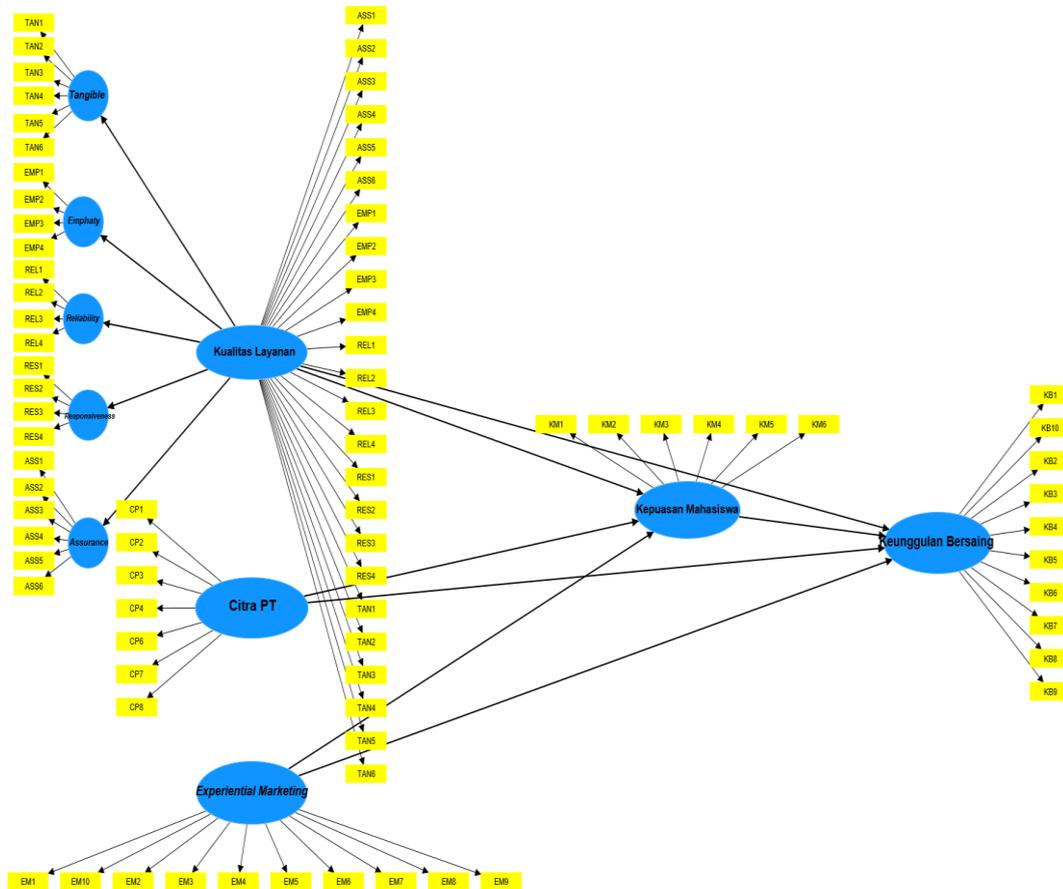
1. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independe.
2. Mampu mengelola masalah multikolinieritas antarvariabel independen
3. Hasil tetap kokoh, walaupun terdapat data yang tidak normal dan hilang (*missing value*).
4. Menghasilkan variabel laten independen secara langsung berbasis cross-product yang melibatkan variabel laten dependen sebagai kekuatan prediksi.
5. Dapat digunakan pada konstruk reflektif dan formatif.
6. Dapat digunakan pada sampel kecil.
7. Tidak mensyaratkan data berdistribusi normal.
8. Dapat digunakan pada data dengan tipe skala berbeda, yaitu nominal, ordinal, dan kontinu.

Model Jalur PLS terdiri dari dua elemen, Pertama, ada model struktural (bagian dalam) model dalam konteks PLS-SEM yang mewakili kontruksi (lingkaran atau oval). Struktur model juga menampilkan hubungan jalur antara kontruksi. Kedua, ada model pengukuran (model luar dalam PLS-SEM) dari kontruksi yang menampilkan hubungan antara konstruk dan variabel indikator (persegi panjang). Ada (2) dua jenis model pengukuran : satu untuk variabel laten eksogen (kontruksi yang menjelaskan kontruksi lain dlam model) dan satu lagi untuk variabel laten endogen (kontruksi yang sedang menjelaskan dalam model).

#### 3.2.6.4 Tahapan PLS SEM

Dalam PLS-SEM, ada 2 (dua) tahapan evaluasi model pengukuran yang digunakan, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Model struktural (bagian dalam) model dalam konteks PLS-SEM yang mewakili konstruksi (oval). Struktur model juga menampilkan hubungan jalur antara konstruksi. Kedua, ada model pengukuran (model luar dalam PLS-SEM) dari konstruksi yang menampilkan hubungan antara konstruk dan variabel indikator (persegi panjang). Tujuan dari dua tahapan evaluasi model pengukuran ini dimaksudkan untuk menilai validitas dan reliabilitas suatu model. Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran (Jogiyanto, 2015: 69).

Dalam penelitian ini salah satu variabel akan menggunakan metode analisa data *second order confirmatory factor analysis* untuk salah satu variabel. Definisi dari analisis faktor konfirmatori adalah suatu tipe analisis dari *structural equation modelling* (SEM) yang berhubungan dengan pengukuran hubungan antara indikator dan variabel laten. Analisis ini didasari oleh hipotesis, penelitian, dan bukti – bukti terdahulu, untuk memutuskan model pengukuran. Peneliti menggunakan *Second Order Confirmatory Factor Analysis (2nd Order CFA)* untuk variabel kualitas layanan, karena dikembangkan berdasarkan kerangka teoritis dan penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan, adapun model yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 3. 1**

### **Model Penelitian SEM**

#### **3.2.6.5 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)**

Evaluasi terhadap model pengukuran (*Outer Model*) dilakukan dalam (3) tiga pengukuran (Ghozali, 2015:74). Ketiga pengukuran tersebut berupa :

1. *Convergent validity* mengukur besarnya korelasi antar konstruk dengan variable laten. Dalam *evaluasi convergent validity* dari pemeriksaan *individual item reliability*, dapat dilihat dari nilai *standardized loading factor*. *Standardized loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Nilai *loading factor*  $\geq 0.7$  dikatakan ideal, artinya indikator tersebut valid

mengukur konstruk yang dibentuknya. Dalam pengalaman empiris penelitian, nilai *loading factor*  $\geq 0.5$  masih dapat diterima. Bahkan sebagian ahli mentolerir angka 0,4. Dengan demikian, nilai *loading factor*  $\leq 0.4$  harus dikeluarkan dari model (di-drop). Nilai kuadrat dari nilai *loading factor* disebut *communalities*. Nilai ini menunjukkan persentasi konstruk mampu menerangkan variasi yang ada dalam indikator dengan minimal nilai 0,5.

2. *Discriminant validity* dari model reflektif dievaluasi melalui *cross loading* dan nilai *Fornell Larcker Criterion* pada konstruk latennya sendiri diharapkan lebih besar dari konstruk laten lainnya, hal ini menjelaskan bahwa indikator indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam membentuk variabelnya. Ukuran lainnya adalah nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE menggambarkan besarnya keragaman variable manifest yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Semakin besar varian atau keragaman variabel manifest yang dapat dikandung oleh konstruk laten, semakin besar representasi variabel manifest terhadap konstruk latennya. Nilai AVE minimal 0.5 menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik. Artinya, variable laten dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya.
3. *Composite Reliability*, untuk mengukur reliability digunakan *Composite Reliability (CR)* yang merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latents coefficients*. Untuk

mengevaluasi *composite reliability*, nilai batas  $\geq 0.7$  dapat diterima, dan nilai  $\geq 0.8$  sangat memuaskan. Variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* nya 0,70, sedangkan *Cronbach's alpha*, merupakan uji reliabilitas yang dilakukan untuk memperkuat hasil dari *composite reliability*, nilai *crochbach alpha* 0,6 masih dapat diterima, namun jika instrumen memiliki nilai  $<0,6$  maka alat ukur tersebut tidak reliabel. (Sugiyono, 2018:220). Evaluasi model pengukuran dan kriterianya dirincikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 4**  
**Evaluasi Model Pengukuran**

<b>Validitas dan Reliabilitas</b>	<b>Parameters</b>	<b>Rule of Thumb</b>
<i>Validitas Convergent</i>	<i>Loading Factors</i>	$>0,5$
	<i>Communality</i>	$>0,5$
<i>Validitas discriminant</i>	<i>Fornell Larcker Criterion (FLC)</i>	FLC Konstruktif sendiri $>$ konstruktif lainnya
	<i>Cross Loading</i>	$>0,7$
	<i>AVE</i>	$>0,5$
<i>Composite reliability</i>	<i>Cronbach;s Alpha</i>	$>0,6$
	<i>Composite Reliability</i>	$>0,7$

### 3.2.6.6 Evaluasi Model Stuktural (*Inner Model*)

Inner model merupakan model struktural, berdasarkan nilai koefisien jalur, melihat seberapa besar pengaruh antar variabel laten dengan perhitungan bootstrapping. Evaluasinya dilakukan dengan melihat kriteria nilai R-Square dan nilai signifikansi (Hamid & Anwar, 2019:42). Ada beberapa komponen item yang menjadi kriteria dalam penilaian model struktural (*inner model*) yaitu:

1. *R-Square* ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur proporsi variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil R-square 0.69, 0,33

dan 0.19 masing-masing mengindikasikan bahwa model kuat, moderate, dan lemah.

2. *F-Square* ( $F^2$ ) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Nilai *F-Square* 0.02, 0.15, dan 0.35 masing-masing mengindikasikan bahwa model kecil/buruk, sedang dan besar/baik.
3. *Q-Square* ( $Q^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square*  $> 0$  (nol) memiliki nilai relevansi prediksi yang baik, sedangkan nilai *Q-square*  $< 0$  (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki relevansi prediksi yang baik. Rumus untuk mencari nilai *Q-Square* adalah sebagai berikut :  $Q^2 = 1 - (1 - R1^2) \times (1 - R2^2)$ .
4. *Collinearity Statistic, Variance Inflation* (VIF) Pengujian kolinearitas adalah untuk membuktikan korelasi antar konstruk apakah kuat atau tidak. Jika terdapat korelasi yang kuat berarti model mengandung masalah. Masalah ini disebut dengan kolinearitas (*colinearity*). Nilai yang digunakan untuk menganalisisnya adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria nilai VIF adalah jika nilai VIF  $> 5,00$  artinya ada masalah kolinearitas, sedangkan jika nilai VIF  $< 5,00$ , artinya signifikan.
5. Evaluasi *Godness Of Fit*, Semakin besar nilai GoF maka penggambaran model semakin sesuai. Kategori nilai GoF menjadi tiga, yaitu 0,1 (*lemah*), 0,25 (*moderat*), dan 0,36 (*besar*). Nilai GoF menunjukkan model

pengukuran (*outer model*) dengan model struktural (*inner model*) sudah layak atau valid.  $GoF = \sqrt{Com \times R - square}$ . dimana *com* merupakan rata-rata nilai *communality* dan R- Square merupakan nilai rata-rata R2 dalam model.

Evaluasi model pengukuran dan kriteria nya dirincikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 5**  
**Evaluasi Model Stuktural**

<b>Kriteria</b>	<b>Rule Of Thumb</b>
<i>R Square</i> ( $R^2$ )	• 0.69, 0.33 dan 0.19 menunjukkan bahwa model kuat, moderat dan lemah (Ghozali & Latan, 2015:85) dalam (Hamid & Anwar, 2019:42)
<i>Effect Size</i> ( $F^2$ ) (Mengukur tinggi rendahnya pengaruh variabel eksogen terhadap endogen)	0.02, 0.15 dan 0.35 (kecil, menengah dan besar)
<i>Q Square</i> ( $Q^2$ ) ( <i>predictive relevance</i> ): Seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan	$Q2 > 0$ menunjukkan bahwa model memiliki <i>predictive relevance</i> ; dan bila $Q2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki <i>predictive relevance</i>
<i>Variance Inflation</i> ( <i>VIF</i> )	Nilai $VIF > 5,00$ artinya ada masalah kolinearitas, Nilai $VIF < 5,00$ , artinya signifikan.
<i>Godness Of Fit</i> ( <i>GoF</i> )	0,1 (lemah), 0,25 (moderat), dan 0,36 (besar)

### 3.2.6.7 Pengujian Hipotesis

1. Pengujian hipotesis *direct effect* menggunakan analisis bootstrapping *full model structural equation modelling* dengan smart pls. dalam *full model* ini, selain mengkonfirmasi teori juga menunjukkan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten, dalam pengujian hipotesis dapat dilihat nilai

probabilitas (P-Value)  $<0,05$ . Dan selanjutnya dapat dilihat pengaruh tingkat signifikan antara variabel dengan melihat nilai t statistik dan membandingkannya dengan t-tabel, dalam penelitian ini digunakan alpha 5% ,maka nilai t-tabelnya adalah 1,96, jika nilai t-statistik  $>t$ -tabel (1,96) maka pengaruhnya adalah signifikan. Adapun hipotesis pengaruh langsung (*direct effect*) dalam penelitian ini adalah berikut:

- 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan (X1) terhadap keunggulan bersaing (Z);
  - 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perguruan tinggi (X2) terhadap keunggulan bersaing (Z);
  - 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *experiential marketing* (X3) terhadap keunggulan bersaing (Z);
  - 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y);
  - 5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perguruan tinggi (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y);
  - 6) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *experiential marketing* (X3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y);
  - 7) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan mahasiswa (Y) terhadap keunggulan bersaing (Z).
2. *Indirect Effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (*eksogen*) terhadap variabel yang dipengaruhi (*endogen*) yang dimediasi oleh suatu variabel intervening

(variabel mediator) dilihat dari nilai P-Values. Terdapat kriteria dalam analisis *Indirect Effect* yaitu: Jika nilai P-Values  $< 0,05$ , maka signifikan (pengaruhnya adalah tidak langsung), artinya variabel intervening “berperan” dalam mengantarai/memediasi hubungan suatu variabel eksogen terhadap suatu variabel endogen. Jika nilai P-Values  $> 0,05$ , maka tidak signifikan (pengaruhnya adalah langsung), artinya variabel intervening “tidak berperan” dalam memediasi hubungan suatu variabel eksogen terhadap suatu variabel endogen. Adapun hipotesis pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dalam penelitian ini adalah berikut:

- 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan (X1) terhadap keunggulan bersaing (Z) melalui kepuasan mahasiswa (Z) sebagai variabel mediasi;
- 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perguruan tinggi (X2) terhadap keunggulan bersaing (Z) melalui kepuasan mahasiswa (Z) sebagai variabel mediasi;
- 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *experiential marketing* (X3) terhadap keunggulan bersaing (Z) melalui kepuasan mahasiswa (Z) sebagai variabel mediasi.

#### **3.2.6.8 Analysis Multigroup Structural Equation Model**

Karena terdapat perbedaan karakteristik antara kedua grup yang akan diteliti dalam hal ini kelompok mahasiswa dari dua universitas, alat statistik yang cocok dipakai untuk melihat perbedaan antara grup dengan menganalisis hubungan antara variabel laten yaitu *Analysis Multigroup Structural Equation*

*Model* (SEM). Analisis multi grup atau sering disebut analisis multi sampel bertujuan untuk membandingkan analisis data berdasarkan karakteristik sampel dengan dua atau lebih data set. Perbandingan kelompok telah dilakukan di banyak bidang penelitian baru-baru ini karena mereka sangat menarik. Dalam banyak situasi nyata, asumsi homogenitas tidak realistis karena individu, kelompok, atau organisasi cenderung heterogen mengenai persepsi dan evaluasi mereka terhadap konstruksi laten. Hal ini terutama berlaku untuk penelitian bisnis, yang sering meneliti perbedaan parameter yang terkait dengan subpopulasi yang berbeda, seperti budaya dan negara (Cheah et al., 2023:2).

Analisis multigroup adalah pendekatan yang telah banyak digunakan untuk perbandingan kelompok. Ini adalah seperangkat teknik lanjutan yang biasanya diterapkan ketika peneliti ingin memeriksa perbedaan antara variabel kategoris (yaitu, jenis kelamin atau negara). MGA dapat dieksekusi dalam pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial (PLS-MGA), dan peneliti dapat menguji perbedaan yang berarti antara jalur struktural beberapa kelompok. Secara garis besar terdapat beberapa prosedur *multigroup approach* menurut Bou J C dan Satora (2010) dalam (Jaya & Dewi K, 2016:135). Prosedur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Estimasi model penelitian. Langkah pertama ini mengandung proses estimasi terhadap model penelitian dengan menggunakan semua data dalam sampel.
2. Pembagian sampel kedalam grup-grup. Tahap ini berkaitan dengan pembagian data sampel ke dalam grup-grup sesuai dengan kategori.

3. Evaluasi perbedaan parameter di antara grup-grup. Pada tahap terakhir akan melihat perbedaan nilai  $\chi^2$  ( $\Delta \chi^2$ ) dan *degree of freedom* ( $\Delta df$ ) yang di hasilkan pada tahap keempat dan kelima, kemudian akan di peroleh nilai p, jika  $p \leq 0.05$  maka perbedaan parameter yang di analisis di anantara grup adalah signifikan. Sedangkan nilai  $p > 0.05$  menunjukan perbedaan parameter-parameter yang di analisis di anantara grup tidak signifikan.