

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada semester ganjil tahun ajaran 2015/2016 bertempat di Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Lampung.

#### **3.2 Data Penelitian**

Penelitian ini menggunakan data ordinal *European Customer Satisfaction Index (ECSI)* sebagai variabel indikator yang termuat dalam *package semPLS* (Monecke dan Liesch, 2012).

#### **3.3 Langkah-Langkah Penelitian**

Dengan menggunakan perangkat bantuan R, langkah-langkah penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut

1. Mengidentifikasi *package semPLS* dalam program.
2. Spesifikasi model.
3. Membangkitkan data sebagai variabel indikator
4. Membangun model dalam struktur blok dengan fungsi *plsm*.

5. Membangun diagram jalur dan estimasi *semPLS*.
6. *Bootstrapping* dengan beberapa ukuran *n-bootsemPLS* menggunakan selang kepercayaan *BCa* 90%.
7. Membandingkan hasil *bootstrap* dari setiap ukuran *n-boot*.