

ABSTRACT

APPLICATION STRUCTURAL EQUATION MODELING BY USING PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) METHOD (Case Study Unila Student Satisfaction Class of 2017 On the Go-Food Service)

By

Felicia Indriastuti

The aim of this research to see whether there is an effect between service quality, user convenience and cost as an indicator of Unila Student Satisfaction Class of 2017 on the Go-Food service using Structural Equation Modeling based on the variance method, that is Partial Least Square (PLS). In its application, the PLS relationship model is only recursive. This study be composed of 4 latent variables and 14 indicators with a sample size of 100. Based on the results obtained with an R-Squared value of 0,535, that is service quality and price as exogenous latent variables (ξ) has a positive and significant effect on user satisfaction. However, exogenous latent variable user convenience shows an insignificant effect on user satisfaction.

Keywords: structural equation modeling, partial least square, satisfaction.

ABSTRAK

APLIKASI *STRUCTURAL EQUATION MODELING* DENGAN METODE *PARTIAL LEAST SQUARE* (PLS) (Studi Kasus: Kepuasan Mahasiswa Unila Angkatan 2017 Terhadap Layanan *Go-Food*)

Oleh

Felicia Indriastuti

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan, kemudahan pengguna dan harga sebagai indikator terhadap kepuasan Mahasiswa Unila Angkatan 2017 pada layanan *Go-Food* menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis varian, yaitu *Partial Least Square* (PLS). Dalam aplikasinya, model hubungan PLS bersifat rekursif. Penelitian ini terdiri dari 4 variabel laten dan 14 indikator dengan sampel berukuran 100. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dengan nilai *R-Square* sebesar 0,535, yaitu kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel laten eksogen (ξ) berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun variabel laten eksogen kemudahan pengguna menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna

Kata kunci: *structural equation modeling, partial least square, kepuasan.*