



BAB III

METODE PENELITIAN

© Hak cipta milik IBI KKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah produk sepeda motor Yamaha. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi. Teknik komunikasi dengan cara menyebarkan pernyataan kuesioner melalui *Google Form* kepada subjek penelitian, yaitu konsumen sepeda motor Yamaha sekaligus *followers* aktif Instagram @yamahaindonesia yang berusia minimal 17 tahun dan pernah berinteraksi dengan Yamaha melalui Instagram @yamahaindonesia minimal sebanyak dua kali. Interaksi berupa membaca, membalas komentar pengguna lain dan merekomendasikan sepeda motor Yamaha.

B. Desain Penelitian

Menurut Sekaran dan Bougie (2017a:109), menjelaskan “desain penelitian (*research design*) adalah rencana untuk pengumpulan, pengukuran dan analisis data, berdasarkan pertanyaan penelitian dari studi”. Menurut Cooper dan Schindler (2014:126), desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada perspektif yang berbeda. Pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini jika dilihat dari beberapa sudut pandang, yaitu:

1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Studi yang dapat dilihat sebagai *exploratory studies* atau *formal study*, memiliki tingkat struktur dan tujuan langsung yang berbeda. *Exploratory studies* biasanya memiliki struktur longgar dengan tujuan menemukan tugas penelitian di masa depan. Tujuan langsung dari *eksploratory studies* biasanya pengembangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



hipotesis atau pertanyaan untuk penelitian lebih lanjut. *Formal study* mengambil dimana eksplorasi berakhir, dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan melibatkan ketelitian. Prosedur dan spesifikasi sumber data, tujuan dari desain *formal study* adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian.

Studi penelitian dapat bersifat formal atau eksploratif. Berdasarkan tingkat rumusan masalah, penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *formal study*, dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan melibatkan prosedur yang tepat dan spesifikasi sumber data. Tujuan dari desain formal adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab setiap pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam klasifikasi ini dibedakan antara *monitoring* (pemantauan) dan *communication* (komunikasi). Istilah akal sehat berbeda dengan pemantauan karena pengumpulan data melalui wawancara mencakup lebih dari metode survei. *Monitoring* (pemantauan) mencakup studi dimana penulis menginspeksi aktivitas subjek atau sifat beberapa materi tanpa berusaha memperoleh respon dari siapapun.

Dalam *communication* (komunikasi), penulis mempertanyakan subjek dan mengumpulkan jawaban mereka secara personal atau impersonal.

Berdasarkan metode pengumpulan data, studi komunikasi digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian studi komunikasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan kuesioner disebarluaskan melalui *Google Form* kepada subjek penelitian berusia minimal 17 tahun, konsumen sepeda motor Yamaha sekaligus *followers* aktif Instagram @yamahaindonesia, pernah berinteraksi dengan Yamaha melalui Instagram @yamahaindonesia minimal sebanyak dua kali, interaksi berupa membaca, membalas komentar pengguna lain dan merekomendasikan sepeda motor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Yamaha, kemudian mengumpulkan respon mereka berdasarkan makna personal maupun umum.

3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Dalam penelitian variabel dibagi menjadi *eksperiment* dan *ex post facto design*. *Experiment* penulis berusaha untuk mengontrol atau memanipulasi variabel yang ada dalam penelitian. Kami hanya dapat mengubah variabel atau tetap konstan tergantung pada tujuan penelitian. Desain eksperimen berguna ketika mencoba untuk mengetahui apakah satu variabel memengaruhi yang lain. Eksperimen memberikan dukungan terkuat yang mungkin untuk hipotesis sebab-akibat.

Dengan *ex post facto design*, penulis tidak memiliki kendali atas variabel dalam arti bahwa dapat memanipulasinya. Mereka hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *ex post facto design*. Dimana peneliti tidak memiliki kendali atas variabel-variabel dalam hal manipulasi. Penelitian hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.

4. Tujuan Studi

Berdasarkan tujuan studi, terbagi menjadi *reporting*, *descriptive*, dan *causal* dalam tujuan mereka. Sebuah studi *reporting* memberikan penjumlahan data, sering mengatur ulang data untuk pemahaman yang lebih dalam atau menghasilkan statistik komparatif. Penelitian studi *descriptive* berkaitan dengan mencari tahu siapa, apa, dimana, kapan, atau berapa banyak. Dalam studi *causal-explanatory*, penulis mencoba menjelaskan hubungan antar variabel. Studi *causal-predictive* mencoba untuk memprediksi efek dari satu variabel dengan memanipulasi variabel lain sambil menahan semua variabel lainnya konstan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Penelitian ini memiliki tujuan *causal-explanatory*. Dalam studi *causal-explanatory*, penulis mencoba untuk menjelaskan keterkaitan antar variabel, yaitu bagaimana pengaruh *electronic word of mouth* (e-WOM) dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha.

5. Dimensi Waktu

Dimensi waktu dibagi menjadi dua bagian, yaitu *cross sectional studies* dan *longitudinal studies*. Penelitian *cross sectional studies* adalah penelitian yang dilakukan sekali, dan mewakili potret dari satu titik tertentu. Sedangkan, *longitudinal studies* adalah penelitian yang diulang dalam jangka waktu yang lebih lama. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan studi *cross sectional studies*, penelitian dilakukan hanya sekali dan potret peristiwa dipresentasikan dalam waktu yang bersamaan.

6. Cakupan Topik

Studi statistik berbeda dari studi kasus dalam banyak hal *statistical studies* dirancang untuk cakupan daripada kedalaman. Mereka berusaha menangkap ciri-ciri populasi dengan menarik kesimpulan tentang ciri-ciri sampel. Hipotesis diuji secara kuantitatif, generalisasi tentang hasil disajikan berdasarkan keterwakilan sampel dan validitas dari rancangan.

Dalam studi kasus, lebih banyak penekanan ditempatkan pada keseluruhan analisis kontekstual penuh dari lebih sedikit peristiwa atau keadaan dan keterkaitannya. Meskipun hipotesis sering digunakan, namun lebih sulit untuk diganti atau ditolak Ketika mengandalkan data kualitatif. Menyoroti detail memberikan wawasan berharga untuk pemecahan masalah, evaluasi dan strategi. Penelitian ini menggunakan *statistical studies* yang lebih luas daripada lebih dalam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Studi ini berusaha menangkap karakteristik populasi dengan menarik kesimpulan tentang karakteristik sampel.

7. Lingkungan Penelitian

Desain juga berbeda apakah terjadi dalam kondisi lingkungan nyata, kondisi lapangan atau kondisi yang diatur atau dimanipulasi (kondisi laboratorium). Mensimulasikan adalah mereplikasi esensi dari suatu sistem atau proses. Simulasi semakin banyak digunakan dalam penelitian, terutama dalam riset operasi.

Dilihat dari lingkungan penelitian, penelitian ini termasuk dalam kondisi lapangan. Karena penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen pengguna sepeda motor Yamaha sekaligus *followers* Instagram @yamahaindonesia.

8. Kesadaran Persepsi Partisipan

Kegunaan desain dapat berkurang karena kesadaran perseptual peserta ketika orang yang berpartisipasi dalam penelitian terselubung merasa bahwa penelitian sedang dilakukan. Persepsi subjek atau responden memengaruhi proses penelitian dan penting untuk pelaksanaan penelitian. Pengamatan yang baik adalah pengamatan yang benar dan tidak ada penyimpangan dalam kehidupan sehari-hari.

C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:38), variabel penelitian adalah atribut dalam bentuk apapun, yang ditentukan oleh penulis untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian kesimpulan dapat ditarik. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Sesuai dengan judul penelitian ada dua jenis variabel yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI RKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Variabel Bebas (X)

Menurut Sekaran dan Bougie (2017a:79), menjelaskan “variabel bebas atau (*independent variable*) adalah variabel yang memengaruhi variabel terikat, baik secara positif atau negatif”. Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah *electronic word of mouth* (e-WOM) (X1) dan kualitas produk (X2). Untuk menjelaskan indikator tersebut, operasionalisasi variabel dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

a. Variabel *Electronic Word of Mouth*

Menurut Erkan dan Evans (2016), menjelaskan dimensi *electronic word of mouth* sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel *Electronic Word of Mouth*

Variabel	Dimensi	Butir Pernyataan	Skala
<i>Electronic Word of Mouth</i> (Erkan dan Evans, 2016)	<i>Information Quality</i> (kualitas informasi)	Saya merasa informasi yang disampaikan oleh <i>followers</i> Instagram @yamahaindonesia mudah dimengerti	<i>Likert</i>
		Saya merasa informasi yang disampaikan oleh <i>followers</i> Instagram @yamahaindonesia jelas	<i>Likert</i>
	<i>Information Credibility</i> (kredibilitas informasi)	Saya merasa informasi yang disampaikan oleh <i>followers</i> Instagram @yamahaindonesia dapat dipercaya	<i>Likert</i>
	<i>Needs of Information</i> (kebutuhan informasi)	Saya sering mengunjungi akun Instagram @yamahaindonesia untuk mendapatkan informasi mengenai sepeda motor Yamaha	<i>Likert</i>
		Saya berinteraksi dengan pengguna lain pada akun Instagram @yamahaindonesia untuk mendapatkan informasi mengenai sepeda motor Yamaha	<i>Likert</i>
	<i>Attitude towards Information</i> (sikap terhadap informasi)	Saya menyukai informasi yang diberikan oleh <i>followers</i> Instagram @yamahaindonesia mengenai sepeda motor Yamaha	<i>Likert</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Dimensi	Butir Pernyataan	Skala
<i>Electronic Word of Mouth</i> (Erkan dan Evans, 2016)	<i>Information Usefulness</i> (kegunaan Informasi)	Informasi yang diberikan oleh <i>followers</i> Instagram @yamahaindonesia bermanfaat	<i>Likert</i>
	<i>Information Adoption</i> (adopsi informasi)	Saya menggunakan informasi yang diberikan oleh <i>followers</i> Instagram @yamahaindonesia dalam membuat keputusan pembelian sepeda motor Yamaha	<i>Likert</i>

b. Variabel Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2018:225), dimensi kualitas produk dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Butir Pernyataan	Skala
Kualitas Produk (Kotler dan Armstrong, 2018:225)	<i>Performance Quality</i> (Kualitas Kinerja)	Menurut saya sepeda motor Yamaha dapat memberikan kenyamanan saat berkendara	<i>Likert</i>
		Menurut saya sepeda motor Yamaha memiliki kinerja mesin yang baik	<i>Likert</i>
	<i>Conformance Quality</i> (kualitas kesesuaian)	Menurut saya sepeda motor Yamaha memiliki kualitas yang baik	<i>Likert</i>
	<i>Product Feature</i> (fitur produk)	Menurut saya sepeda motor Yamaha memiliki fitur yang lengkap	<i>Likert</i>
	<i>Product Style and Design</i> (gaya dan desain produk)	Menurut saya sepeda motor Yamaha memiliki desain yang unik	<i>Likert</i>
		Menurut saya sepeda motor Yamaha memiliki desain yang <i>sporty</i>	<i>Likert</i>

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Variabel Terikat (Y)

Menurut Sekaran dan Bougie (2017a:77) mengemukakan bahwa variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian (Y).

a. Variabel Keputusan Pembelian

Menurut Kotler *et al.* (2019:205), dimensi keputusan pembelian sebagai berikut:

Tabel 3.3
Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian

Variabel	Dimensi	Butir Pernyataan	Skala
Keputusan Pembelian (Kotler <i>et al.</i> , 2019:205)	<i>Product Choice</i> (pilihan produk)	Saya lebih memilih sepeda motor Yamaha dibandingkan produk pesaing	<i>Likert</i>
	<i>Brand Choice</i> (pilihan merek)	Ketika membutuhkan sepeda motor saya memilih sepeda motor Yamaha	<i>Likert</i>
	<i>Dealer Choice</i> (pilihan penyalur)	Saya membeli sepeda motor Yamaha karena <i>dealer</i> -nya tersebar di seluruh Indonesia	<i>Likert</i>
	<i>Purchase Amount</i> (jumlah pembelian)	Jika saya membutuhkan sepeda motor dalam jumlah yang banyak maka saya bersedia membeli sepeda motor Yamaha	<i>Likert</i>
	<i>Purchase Timing</i> (waktu pembelian)	Saya membeli sepeda motor Yamaha ketika dibutuhkan	<i>Likert</i>
	<i>Payment Method</i> (cara pembayaran)	<i>Dealer</i> Yamaha menyediakan sistem pembayaran yang memudahkan konsumen ketika membeli sepeda motor Yamaha	<i>Likert</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



memiliki rasio dikali sepuluh. Dalam penelitian ini jumlah pernyataan adalah 20, sehingga analisis menggunakan rasio dikalikan 5 kali sehingga terdapat 100 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mengumpulkan informasi berupa data. Menurut Sekaran dan Bougie (2017a:170), jenis kuesioner terdiri dari kuesioner yang diberikan langsung, kuesioner melalui surat dan elektronik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google forms*. Untuk mengetahui skor jawaban yang diberikan yang diterima berdasarkan skala *likert* berdasarkan daftar pernyataan pada kuesioner yang dibuat oleh penulis.

Menurut Sugiyono (2022:93), skala *likert* digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator menjadi titik tolak penjabaran unsur item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan.

Pemberian skor pada skala ini digunakan dari angka 1 sampai 5, sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Netral (N)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1



F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:243), teknik analisis data yang diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penulis menggunakan alat bantu pengolahan data berupa perangkat lunak (*software*) yaitu SPSS 20.0 adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2022:121), uji validitas adalah kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sebenarnya dari objek yang diteliti, instrumen yang *valid* dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen tersebut diuji dengan sampel dari populasi yang diambil, jumlah anggota sampel yang sekitar 30 orang.

Menurut Ghozali (2018:51), uji validitas “untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner”. Suatu kuesioner bisa dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam pengambilan keputusan uji validitas menurut Umar (2019:73), membandingkan hasil perhitungan korelasi *pearson product moment* dengan r-tabel sebesar 0,361 (n = 30, α = 5%). Penulis menggunakan metode *correlated item–total correlations*, rumus korelasi *pearson product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
- n = Jumlah responden
- $\sum XY$ = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y
- $\sum X$ = Jumlah skor butir soal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- $\sum Y$ = Jumlah skor total soal
- $\sum X^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X
- $\sum Y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

Kriteria utama dalam pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika r hitung > r tabel, maka pernyataan yang diteliti dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung < r tabel, maka pernyataan yang diteliti dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45), uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dianggap andal ketika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Hair *et al.* (2019:161), *Cronbach's Alpha* tipe kedua dari ukuran diagnostik adalah koefisien reliabilitas, yang menilai konsistensi dari seluruh skala. Secara umum, batas minimum nilai *Cronbach's Alpha* adalah $\geq 0,70$, tetapi nilai > 0,60 masih dapat diterima dalam penelitian eksplorasi. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum s_b^2}{\sum s_t^2} \right]$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas internal seluruh instrumen
- K = Banyaknya item pernyataan
- $\sum s_b^2$ = Jumlah varian butir
- $\sum s_t^2$ = Varian total

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kriteria utama dalam pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 maka reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,70 maka tidak reliabel.

3. Analisis Deskriptif

Menurut Ghozali (2018:19), memberikan gambaran atau deskripsi data dalam hal nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi). Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Rata-Rata Hitung

Menghitung skor menggunakan semua koefisien antara frekuensi dan nilai masing-masing skor dibagi dengan jumlah total frekuensi.

$$X = \sum \frac{Fi \cdot Xi}{n}$$

Keterangan:

- X = Skor rata-rata
- Fi = Frekuensi pemilihan nilai
- Xi = Skor (1, 2, 3, 4, 5)
- n = Jumlah sampel

b. Analisis Persentase

Analisis persentase adalah analisis yang menentukan karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sebagainya. Analisis persentase dilakukan dengan menghitung persentase dengan menggunakan rumus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

$$Fr_i = \frac{\sum f_i}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

Fr_i = Frekuensi relatif ke- i setiap kategori

$\sum f_i$ = Jumlah responden yang termasuk kategori- i

n = Total responden

c. Confidence Interval

Selang kepercayaan digunakan untuk mengetahui perkiraan rentang nilai yang mencakup nilai parameter populasi sebenarnya. Rumus *confidence interval* sebagai berikut:

$$CI = \bar{x} \pm Z \frac{S}{\sqrt{n}}$$

Keterangan:

CI = Confidence interval

\bar{x} = Sampel mean

z = Confidence level value

s = Sample standard deviation

n = Sample size

d. Rentang Skala

Pada saat mendeskripsikan variabel yang diteliti dilakukan dengan nilai rata-rata kemudian skor rata-rata tersebut akan di plot pada suatu rentang skala, setelah itu data primer yang diperoleh dari kuesioner dikelompokkan ke dalam

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



rentang skala untuk menentukan letak nilai skor rata-rata suatu variabel/dimensi/indikator. Perhitungan rentang skala adalah sebagai berikut:

$$Rs = \frac{m - 1}{m}$$

Keterangan:

Rs = Rentang skala

m = Skor terbesar

1 = Skor terkecil

Skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1, jumlah kelas atau kategori adalah 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut:

$$Rs = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Rentang skala pengukuran sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju

2,61 – 3,40 = Netral

3,41 – 4,20 = Setuju

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

e. Rata-Rata Tertimbang

Rumus yang dapat digunakan untuk menghitung skor rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i \cdot x_i}{\sum f_i}$$



Keterangan:

\bar{x} = Skor rata-rata tertimbang

f_i = Frekuensi

x_i = Bobot nilai

$\sum f_i$ = Jumlah responden

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan analisis grafik dan uji statistik. Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov – Smirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual berdistribusi tidak normal

Untuk pengambilan keputusan:

- (1) Jika signifikan $> 0,05$ berarti data residual berdistribusi normal.
- (2) Jika signifikan $< 0,05$ berarti data residual berdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:107), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang memiliki nilai korelasi nol antara variabel independen. Dalam penelitian ini uji *variance inflation factor* (VIF) digunakan untuk menguji multikolinieritas. Nilai *cut off* yang biasanya digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

- (1) Jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ atau $VIF \leq 10$, maka tidak terjadi multikolinieritas.
- (2) Jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau $VIF \geq 10$, maka adanya multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan pada *variance* residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam model regresi. Jika *variance* dari residual satu pengamatan yang lain tetap, dikatakan homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Terdapat beberapa cara untuk mengukur ada atau tidak ada heteroskedastisitas antara lain melihat grafik *plot*, uji *park*, uji *glejser*, uji *white*. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini, penulis menggunakan uji *glejser*, untuk mengukur heteroskedastisitas sebagai berikut:

- (1) Jika koefisien parameter Sig. $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.
- (2) Jika koefisien parameter Sig. $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Analisis Regresi Ganda

Menurut Ghozali (2018:96), analisis regresi selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, analisis regresi menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Analisis regresi ganda dilakukan ketika setidaknya ada dua variabel independen.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- X = Variabel bebas
- Y = Variabel terikat
- β_0 = Konstanta
- β_1 = Koefisien regresi variabel
- β_2 = Koefisien regresi variabel
- e = Error
- X₁ = *Electronic word of mouth (e-WOM)*
- X₂ = Kualitas produk

a. Uji Kecocokan Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2018:179), Uji Statistik F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau *joint* memengaruhi variabel dependen. Uji F menunjukkan signifikan model regresi, apakah model regresi penelitian tersebut layak atau tidak untuk digunakan. Menurut Ghozali (2018:98), Dalam analisis menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dasar pengambilan keputusan dengan kriteria sebagai berikut:

- (1) Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel maka tolak H_0 , yang artinya *electronic word of mouth* (e-WOM) dan kualitas produk secara serentak memengaruhi terhadap keputusan pembelian.
- (2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau F hitung $< F$ tabel maka tidak tolak H_0 , yang artinya *electronic word of mouth* (e-WOM) dan kualitas produk secara serentak tidak memengaruhi terhadap keputusan pembelian.

b. Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghozali (2018:179), uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2018:98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i > 0$$

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- (1) Jika nilai Sig. *one-tailed* $< 0,05$ (α) atau t hitung $> t$ tabel hipotesis terbukti maka tolak H_0 , yang artinya variabel independen secara individual memengaruhi variabel dependen.
- (2) Jika nilai Sig. *one-tailed* $> 0,05$ (α) atau t hitung $< t$ tabel hipotesis tidak terbukti maka tidak tolak H_0 , yang artinya variabel independen secara individual tidak memengaruhi variabel dependen.



c. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018:97), tujuan utama dari uji koefisien determinasi adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi bervariasi dari nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti variabel bebas hanya memiliki kemampuan yang terbatas dalam menjelaskan variasi variabel terikat, dan nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dalam variabel terikat. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel *independent* yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel *independent* akan menyebabkan peningkatan pada R^2 . Sebaiknya menggunakan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi model regresi terbaik. $R^2 = 0$, yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak dapat menjelaskan variabel terikat (Y). $R^2 = 1$, artinya variabel bebas (X) dapat menjelaskan sepenuhnya variabel terikat (Y).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.