

## BAB III

### METODE PENELITIAN

(C)

#### A. Obyek Penelitian

Pada penelitian ini obyek yang diteliti adalah Bank Jago, sedangkan subyek pada penelitian ini adalah individu yang menggunakan layanan Bank Jago dan lokasi penelitian ini dilakukan di Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarluaskan kuesioner secara daring kepada para pengguna layanan Bank Jago dengan menggunakan *google form*.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas dalam Hardani et al. (2020:236) Secara umum, penelitian merupakan suatu usaha untuk menjawab pertanyaan dan memecahkan permasalahan yang ada. Penelitian berisikan serangkaian upaya dengan tata cara yang tersusun secara sistematis dan bertujuan untuk memecahkan permasalahan serta melaporkan hasil penelitian. Berdasarkan pedekatannya, penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2019:16) Metode penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel. Proses penelitian bersifat deduktif, yaitu untuk menjawab rumusan masalah diperlukan teori atau konsep, sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Kemudian hipotesis tersebut di uji melalui pengumpulan data. Data yang telah terkumpul selanjutnya akan dianalisis

## (C)

### **C. Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2019:126), Populasi merupakan wilayah generalisasi

yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan sampel merupakan bagian dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

### **D. Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Layanan Elektronik, *E-Wom*, dan Keputusan Penggunaan. Berikut adalah pengukuran yang digunakan dalam masing-masing variable tersebut dalam tabel 3.1:

**Tabel 3.1**

#### **Dimensi Variabel Kualitas Layanan Elektronik**

Variabel	Dimensi	Butir Pernyataan	Skala
Kualitas Layanan Edo Fernando (2022)	Efisiensi	Aplikasi Bank Jago berjalan dengan sangat baik	Likert
		Aplikasi Bank Jago memproses transaksi dengan cepat dan tepat	Likert
	Pemenuhan	Sistem layanan yang diberikan oleh bank Jago sesuai dengan keinginan nasabah	Likert
		Sistem pada aplikasi Bank Jago berjalan dengan baik terutama saat melakukan transaksi	Likert
	Privasi	Aplikasi bank jago menjamin keamanan data pribadi nasabah	Likert
		Aplikasi bank jago menjamin keamanan saldo yang dimiliki oleh nasabah	Likert
	Daya tanggap	Aplikasi bank jago menangani masalah yang dialami nasabah dengan baik	Likert

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.

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.

<b>(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Kompensasi	Aplikasi bank jago memberikan kompensasi yang baik saat menyelesaikan masalah yang dialami nasabah	Likert
	Kontak	Aplikasi bank jago memiliki kontak yang jelas untuk menyampaikan permasalahan dan keluhan yang dialami nasabah	Likert

**Tabel 3.2**

**Dimensi Variabel E-Wom**

Variabel	Dimensi	Butir Pernyataan	Skala
<b>Electronic Word Of Mouth dalam Isna Muara Santi (2020)</b>	Intensity	Saya dapat mengakses informasi mengenai produk bank Jago di media <i>online</i> .	Likert
		Saya sering berinteraksi dengan pengguna lain tentang produk bank Jago di media <i>online</i> .	Likert
		Saya menemukan banyak ulasan tentang produk bank Jago di media <i>online</i> .	Likert
	Valence of Opinion	Saya menemukan informasi yang positif tentang produk bank Jago di media <i>online</i> .	Likert
		Saya menemukan informasi positif tentang pelayanan jasa bank Jago di media <i>online</i> .	Likert
		Saya mendapatkan rekomendasi tentang produk bank Jago dari konsumen lain di media <i>online</i> .	Likert
		Saya menemukan informasi tentang variasi-variasi produk bank Jago di media <i>online</i>	Likert
	Content	Saya menemukan informasi tentang kualitas produk-produk bank Jago di media <i>online</i> .	Likert
		Saya menemukan informasi terkait keunggulan produk-produk yang ditawarkan bank Jago di media <i>online</i> .	Likert
		Saya menemukan informasi tentang keamanan bertransaksi di bank Jago di media <i>online</i>	Likert

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

**Tabel 3.3**  
**Dimensi Variabel Keputusan Penggunaan**

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Kemantapan Pada Produk	Saya memilih menggunakan layanan Bank Jago untuk menabung dan melakukan transaksi	Likert
		Bank Jago memberikan informasi yang benar dan akurat mengenai transaksi maupun promosi	Likert
	Melakukan Pembelian Secara terus-menerus.	Saya memilih menggunakan layanan Bank Jago karena kebutuhan	Likert
		Saya terbiasa menggunakan layanan Bank Jago karena sebelumnya telah merasakan manfaatnya	Likert
	Memberikan Rekomendasi Pada Orang Lain	Saya bersedia menyarankan kerabat untuk menggunakan layanan Bank Jago karena manfaat dan pelayanan yang memuaskan	Likert
		Saya bersedia menyarankan teman untuk menggunakan layanan Bank Jago karena manfaat dan pelayanan yang memuaskan	Likert
	Melakukan Pembelian Ulang	Saya bersedia menuliskan ulasan yang baik dengan tujuan mempromosikan Bank Jago	Likert
		Saya bersedia menggunakan layanan Bank Jago secara terus menerus karena merasa puas dengan layanan yang diberikan.	Likert

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

Keputusan  
Pembelian dalam  
Riris Kharisma  
Ananda (2023)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

## E. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Oleh karena itu, dalam menentukan sampel peneliti menggunakan metode *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2019:128) *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dan sampel diambil menggunakan *purposive sampling*, dimana penentuan sampel didasarkan atas suatu pertimbangan tertentu.

Menurut Sugiyono (2019:143) terdapat beberapa pedoman terkait ukuran sampel dalam penelitian sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang disarankan biasanya berada dalam rentang antara 30 hingga 500.
2. Jika sampel akan dikelompokkan ke dalam kategori, setiap kategori minimal harus memiliki 30 anggota sampel.
3. Untuk analisis multivariat seperti korelasi atau regresi ganda, disarankan agar jumlah anggota sampel minimal setidaknya sepuluh kali lipat dari jumlah variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, karena ada 3 variabel yang akan diteliti, ukuran sampel minimal yang direkomendasikan adalah  $3 \times 10 = 30$  responden.

Namun, untuk memperkuat keandalan dan validitas hasil penelitian ini, ukuran sampel yang direncanakan adalah 100 responden. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan representasi yang memadai dari populasi dan memberikan kekuatan statistik yang cukup untuk analisis multivariat.

Adapun kriteria yang ditetapkan dalam mengumpulkan sampel yaitu individu sudah pernah atau masih menggunakan Bank Jago dalam 6 bulan terakhir dan berlokasi di Indonesia.

(C)

Hak cipta milik IBIKKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode komunikasi, metode komunikasi ini yang dilakukan peneliti adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah bank Jago. Kuesioner dibuat menggunakan *Google Form* yang kemudian disebarluaskan kepada nasabah bank Jago. Untuk memudahkan dalam menilai respon yang diberikan responden, peneliti telah menetapkan nilai jawaban tiap pernyataan menggunakan skala likert.

Penelitian ini menggunakan tingkat kesetujuan skala likert yang mana terdapat lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Biasa Saja (BS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

## Teknik Analisis Data

Setelah menyelesaikan tahap pengisian kuesioner dan pengumpulan data, maka peneliti melakukan pengolahan data. Data yang telah terkumpul bersifat mentah dan akan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS. Dengan melakukan pengolahan data, diharapkan dapat menghasilkan output yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun, peneliti memilih menerapkan teknik analisis sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019:88), Uji validitas tiap butir pernyataan dengan menggunakan analisis item dengan mengkorrelasikan tiap butir pernyataan dengan skor total yang juga merupakan jumlah tiap skor pernyataan berguna untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dianggap

- 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,
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

valid apabila pernyataan yang terdapat di dalamnya mampu mencerminkan atau mengungkapkan aspek yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dianggap reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan metode one shot, yaitu pengukuran hanya dilakukan sekali dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau diukur reliabilitasnya menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Rumus dari Cronbach Alpha tersebut adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k - 1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah standar deviasi sampel

$\sigma t^2$  = Varian total

### 3. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2018:19), analisis deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi atas suatu data yang dilihat dengan memperhatikan nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, *minimum*, *sum*, *range*, *kurtosis*, dan *skewness* (kemencengan distribusi). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fakta-fakta yang ada secara faktual dan sistematis. Perhitungan analisis deskriptif dapat dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut:



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

### a. Rata-rata Hitung (*Mean*)

Mean, atau rata-rata, dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel dan kemudian membaginya dengan jumlah sampel tersebut. Mean dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{Xi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Rata-Rata Hitung

$Xi$  = Nilai sampel ke-*i*

$n$  = Jumlah sampel

### b. Rata-rata Tertimbang

Rata-rata tertimbang adalah rata-rata yang dihitung dengan memperhitungkan timbangan atau bobot untuk setiap data. Setiap bobot ini dapat berupa pasangan dengan setiap data yang sesuai. Rumus dari rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut:

$$X' = (\sum f_i \cdot x_i) / f_i$$

Keterangan:

$X'$  = Rata – rata tertimbang

$x_i$  = Nilai data ke-*i*

$f_i$  = Bobot data ke-*i*

$n$  = Jumlah data.

### c. Selang Kepercayaan

Selang kepercayaan adalah suatu selang nilai-nilai yang digunakan untuk mengestimasi nilai sebenarnya dari parameter populasi. sebuah penelitian dilakukan pada sebuah populasi yang berukuran  $N$  yang memiliki

## © Hak cipta milik IBI KKG (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 waiaj IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

rata-rata  $\mu$  yang tidak diketahui serta varian  $\sigma^2$  diketahui. Penelitian tersebut akan mengestimasi nilai rata-rata  $\mu$  dengan menggunakan selang kepercayaan. Untuk mengestimasi rata-rata  $\mu$ , maka diambil sampel sebanyak  $n$  dari populasi  $N$ . Distribusi sampling tersebut biasanya didekati dengan distribusi normal, oleh karena itu dengan menggunakan data sampel, dihitung nilai estimasi titik dari ratarata  $\mu$  yaitu sebagai berikut.

$$CI = x^2 \pm Z$$

Keterangan :

CI = Confidence Interval

$x^2$  = Sample Mean

Z = Confidence Level Value

s = Sample Standard Deviation

n = Sample Size

### d. Rentang skala

Setelah memperoleh nilai rata-rata, maka selanjutnya adalah menggambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden. Penentuan posisi responden dilakukan dengan menggunakan nilai skor dari setiap variabel. Rumus yang digunakan untuk menentukan rentang skala dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Range = \frac{m - p}{b}$$

Keterangan:

$m$  = Rata-rata nilai tertinggi

$p$  = Rata-rata nilai terendah

$b$  = Jumlah kelas

- 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,
    - 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.



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

### **4 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik adalah serangkaian pengujian yang bertujuan untuk menilai kecocokan atau kesesuaian model yang diterapkan oleh peneliti. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa model yang digunakan layak digunakan, artinya tidak ada penyimpangan yang signifikan dari asumsi-asumsi tertentu. Beberapa uji asumsi klasik yang umum dilakukan melibatkan pengecekan normalitas data, adanya autokorelasi, tingkat multikolonieritas, dan keberadaan heteroskedastisitas. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa model tersebut memenuhi asumsi-asumsi dasar, sehingga hasil analisis statistik yang dihasilkan dapat diandalkan dan model dapat dianggap valid.

Rumus ini memungkinkan penentuan rentang skala berdasarkan nilai skor yang diperoleh dari variabel-variabel tertentu, sehingga memudahkan dalam menilai posisi atau tingkat responden terhadap variabel tersebut.

Skor terbesar adalah lima dan skor terkecil adalah satu. Jumlah kelas

atau kategori sebanyak lima dengan rentang skala sebagai berikut:

STS	TS	CS	S	SS
1.0	1.8	2.6	3.4	4.2

Keterangan :

1,00 – 1,80 → Sangat tidak setuju

1,81 – 2,60 → Tidak setuju

2,61 – 3,40 → Cukup setuju

3,41 – 4,20 → Setuju

4,21 – 5,00 → Sangat setuju

## 5. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) Uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah

(C) **Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)** residual dalam model tersebut mengikuti distribusi normal. Asumsi dasar dalam uji t dan uji F adalah bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik One Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Keputusan diambil berdasarkan kriteria berikut:

- (1) Apabila  $\text{Asymp.Sig (2-tailed)} < 0,05$  maka model regresi tidak menghasilkan nilai residual berdistribusi normal.
- (2) Apabila  $\text{Asymp.Sig (2-tailed)} \geq 0,05$  maka model regresi menghasilkan nilai residual berdistribusi normal.

## 6 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:107), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji

apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen. Keberadaan korelasi antar variabel independen dapat menyebabkan variabel tersebut tidak bersifat ortogonal. Dalam konteks regresi, variabel ortogonal adalah variabel independen yang memiliki nilai korelasi antar sesamanya sama dengan 0 (nol). Untuk menguji multikolinieritas, peneliti menggunakan metode evaluasi Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance pada model regresi. Keputusan pengambilan keputusan didasarkan pada kriteria berikut:

Apabila nilai  $\text{tolerance} \geq 0,10$  atau  $\text{VIF} < 10$ , maka tidak terdapat multikolinieritas.

Apabila nilai  $\text{tolerance} < 0,10$  atau  $\text{VIF} \geq 10$ , maka terdapat multikolinieritas.

- 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,
    - 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.

## 7. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018:137) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas dilakukan untuk

(C) **Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)** mengevaluasi apakah terdapat ketidakseragaman varians dari residual antar pengamatan dalam suatu model regresi. Homoskedastisitas merujuk pada keadaan di mana varians residual tetap konstan dari satu pengamatan ke pengamatan lain, sementara heteroskedastisitas terjadi jika terdapat perbedaan varians antar residual. Sebuah model regresi dianggap baik jika mengikuti kondisi homoskedastisitas.

Jika koefisien parameter  $\text{sig} < 0.05$ , maka terjadi heteroskedastisitas.

Jika koefisien parameter  $\text{sig} > 0.05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 8. Analisis Regresi Linier Ganda

Menurut Sugiyono (2018:307) Regresi linear berganda digunakan oleh peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan naik atau turunnya variabel dependen atau regresi linear ganda dilakukan apabila jumlah variabel independennya minimal dua. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Layanan Elektronik ( $X_1$ ), dan e-wom ( $X_2$ ). Dan variabel terikat pada penelitian ini adalah Keputusan Penggunaan ( $Y$ ). Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e$$

Keterangan:

$Y$  = Keputusan Pembelian

$X_1$  = Kualitas Layanan Elektronik

$X_2$  = E-Wom

$a$  = konstanta

$\beta_1$  = koefisien regresi variabel Kualitas Layanan

$\beta_2$  = koefisien regresi variabel E-Wom

$e$  = error

- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## 9. Uji Hipotesis

### A. Uji Statistik F

Menurut Ghozali (2018:98), uji statistik F digunakan sebagai suatu pengujian hipotesis untuk menilai keberhasilan model regresi sebagai alat analisis. Proses pengambilan keputusan berdasarkan nilai Sig pada tabel ANOVA memiliki kriteria sebagai berikut:

- (1) Jika nilai  $\text{Sig.} < 0,05$  maka menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian.
- (2) Jika nilai  $\text{Sig.} > 0,05$  maka menunjukkan bahwa uji model ini tidak layak untuk digunakan pada penelitian.

### B. Uji t

Menurut Ghozali (2018:98), pada dasarnya uji statistik t memberikan informasi tentang sejauh mana pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individu dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Langkah-langkah yang terlibat dalam pengujian statistik t yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  tidak ditolak, dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

### C. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2018:97) koefisien determinasi secara pokok mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi dari variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol dan satu.

Ketika nilai  $R^2$  semakin kecil, hal tersebut mengindikasikan bahwa kapasitas variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen terbatas. Sebaliknya, nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel dependen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

Apabila  $R^2 = 0$ , dapat dikatakan bahwa variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).

Apabila  $R^2 = 1$ , dapat dikatakan bahwa independen (X) secara sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).