

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu dan tempat penelitian yang dilakukan ialah :

3.1.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam waktu 3 bulan yang akan dimulai pada Oktober 2022 sampai dengan bulan Desember 2022. Peneliti merasa waktu tersebut tepat untuk melakukan penelitian karena responden yang diharapkan akan membantu peneliti akan berkumpul di sekolah. Dan peneliti merasa akan lebih fokus dalam melakukan penelitian tanpa adanya hambatan dari tugas kuliah lainnya yang perlu diselesaikan.

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bekasi dengan subjek target sasaran Siswi SMK Negeri 6 Bekasi yang pernah melakukan pembelian secara *online* melalui aplikasi Shopee selama 6 bulan terakhir. Penelitian ini dilakukan secara *offline* melalui penyebaran kuesioner melalui *Google Form* dengan harapan agar dapat mengefisiensikan waktu dan biaya.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif yang dimana penelitian kuantitatif mengharuskan peneliti untuk mengukur atau menghitung sehingga penelitian kualitatif membutuhkan hipotesis atau pertanyaan yang perlu dijawab untuk mencapai tujuan penelitian (Yusuf, 2016). Variabel-variabel yang diukur ini biasanya disediakan melalui instrument penelitian, sehingga data tersebut dapat dianalisis dan ditampilkan dengan bentuk statistik. Metode kuantitatif yang peneliti gunakan adalah teknik *random sampling*, yaitu suatu cara pengambilan sampel dimana tiap anggota populasi diberikan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan kualitas dan karakteristik tertentu yang peneliti putuskan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah Siswi SMK Negeri 6 Bekasi.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat-sifat yang dimiliki oleh populasi. Ukuran sampel merupakan langkah dalam menentukan besar kecilnya sampel yang diambil pada saat melakukan survei (Sugiyono, 2018). Sampel yang diambil dari populasi harus benar-

benar sesuai dengan kriteria sehingga dapat menjadi representatif dari populasi.

Menurut Arikunto (2012), jika populasinya kurang dari 100 akan diambil seluruhnya sebagai sampel total, tetapi jika populasinya lebih dari 100, dapat diambil 10-15% atau 20-25% dari total populasi. Saat ini, jumlah populasi Siswi SMK Negeri 6 Bekasi saat penelitian ini berlangsung terdata sebanyak 556 orang secara keseluruhan (Kemdikbud, 2022).

Dengan populasi tersebut, maka akan ditargetkan minimal sampel sebanyak 25% yaitu 139 dibulatkan menjadi 140 responden. Target sampel pada penelitian ini adalah:

1. Berstatus sebagai siswi aktif yang bersekolah di SMK Negeri 6 Bekasi.
2. Berusia 14-18 tahun.
3. Pernah menggunakan aplikasi Shopee untuk melakukan pembelian secara *online* dalam 6 bulan terakhir.

3.4 Pengembangan Instrumen

Pada penelitian ini, peneliti meneliti terkait 4 (empat) variabel yang terdiri dari *Trust* (variabel X1), *E-Service Quality* (variabel X2), dan *Electronic Word Of Mouth* (variabel X3) sebagai variabel Independen (variabel bebas). Dan yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat

pada penelitian ini adalah keputusan pembelian atau *Purchase decision* (variabel Y).

3.4.1 *Trust*

1. Definisi Konseptual

Trust atau kepercayaan adalah kondisi psikologis yang tidak dapat dilihat wujudnya namun memberikan sebuah aspek untuk menjadi salah satu alasan atas keputusan pembelian konsumen. Kepercayaan artinya seseorang yakin bahwa Tindakan yang diambil atau dilakukannya benar. Kepercayaan dapat dibangun dengan beberapa tahapan-tahapan ataupun objek yang tidak secara langsung memproses psikisnya untuk pada akhirnya mempercayakan dirinya kepada sebuah hal. Kepercayaan dapat diukur dengan menggunakan 3 indikator yaitu ketulusan (*benevolence*), kemampuan (*ability*), dan integritas (*integrity*).

2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 dimensi indikator yang peneliti adaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Bayu (2016), Ricky (2020), dan Ana et al. (2019) untuk mengukur variabel *Trust*, yaitu diantaranya: (1) Saya percaya bahwa Shopee akan bertanggung jawab ketika terjadi permasalahan saat melakukan transaksi., (2) Saya percaya bahwa Shopee akan mendengarkan dan membuat pertimbangan atas saran dari pelanggan. (3) Saya percaya Shopee memiliki kemampuan untuk menangani transaksi sesuai dengan yang

saya harapkan. (4) Saya percaya Shopee memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. (5) Saya percaya Shopee memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya. (6). Saya percaya Shopee akan bersikap jujur dalam melakukan transaksi dengan pelanggannya. (7) Saya percaya Shopee akan mengirimkan produk sesuai dengan ketentuan atau informasi atas pengiriman yang dijelaskan di dalam aplikasinya. (8) Saya percaya Shopee akan mengirimkan produk yang sesuai dengan deskripsi yang tertulis di dalam aplikasinya.

3. Kisi-kisi Instrumen *Trust*

Kisi-kisi berikut yang peneliti sajikan yang akan digunakan peneliti untuk mengukur variabel *Trust* atau kepercayaan. Didalam instrumen variabel ini yaitu *Trust*, terdapat informasi dari setiap item yang peneliti cantumkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen *Trust*

Variabel	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Skala	Sumber
<i>Trust</i>	ketulusan (benevolence)	Saya percaya bahwa Shopee akan bertanggung jawab ketika terjadi permasalahan saat melakukan transaksi. Saya percaya bahwa Shopee akan mendengarkan dan membuat pertimbangan atas saran dari pelanggan	Likert	1. Bayu (2016) 2. Ricky (2020) 3. Ana et al., (2019)
	kemampuan (ability)	Saya percaya Shopee memiliki kemampuan untuk menangani transaksi sesuai dengan yang saya harapkan. Saya percaya Shopee memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Saya percaya Shopee memiliki keterampilan dalam		

Variabel	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Skala	Sumber
		memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya.		
		Saya percaya Shopee akan bersikap jujur dalam melakukan transaksi dengan pelanggannya.		
	integritas (<i>integrity</i>)	Saya percaya Shopee akan mengirimkan produk sesuai dengan ketentuan atau informasi atas pengiriman yang dijelaskan di dalam aplikasinya.		
		Saya percaya Shopee akan mengirimkan produk yang sesuai dengan deskripsi yang tertulis di dalam aplikasinya.		

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Responden dapat melengkapi atau mengisi butir-butir instrument di atas dengan cara memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan. Peneliti menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran yang menjadi alternatif jawaban adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skala Penilaian Instrumen *Trust*

Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas data yang peneliti lakukan pada penelitian ini menggunakan SPSS. Suatu kuesioner akan dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner dapat untuk mengungkapkan sebuah keputusan yang diukur. Taraf signifikan yaitu sebesar 5% dan kriteria minimum dari pernyataannya dapat diterima jika nilai rtabel sebesar 0.361 untuk sampel 30 responden. Validasi data dilakukan dengan

TR6	Pearson Correlation	.383*	.391*	.625**	.751**	.752**	1	.717**	.713**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.037	.033	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TR7	Pearson Correlation	.591**	.647**	.671**	.716**	.661**	.717**	1	.822**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TR8	Pearson Correlation	.433*	.416*	.537**	.646**	.530**	.713**	.822**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.017	.022	.002	.000	.003	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.664**	.747**	.789**	.811**	.825**	.826**	.917**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan uji yang peneliti lakukan di atas, dapat disimpulkan bahwa 8 butir pernyataan dinilai valid karena keseluruhan pernyataan memenuhi r tabel = 0,361. Sehingga seluruh pernyataan tersebut dapat di gunakan untuk penelitian. Setelah dilakukan uji validitas, butir-butir pernyataan yang dinilai valid dihitung reliabilitasnya menggunakan rumus Cronbach alpha yang sebelumnya dihitung butir varians dan totalnya. Kuesioner akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6 (>0.6).

Tabel 3. 4 Uji Validitas Instrumen Variabel Trust

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	8

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Dari hasil uji reliabilitas tersebut, diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar $0,915 >$ dari $0,6$ hal ini membuktikan bahwa koefisien reliabilitasnya termasuk ke dalam kategori valid. Dengan demikian, ke

delapan instrumen ini akan digunakan sebagai instrument final dalam penelitian.

3.4.2 *E-Service Quality*

1. Definisi Konseptual

E-Service Quality adalah sebuah kualitas layanan yang dapat dirasakan melalui media internet atau *online* yang menjadi perantara antara penjual dengan pelanggan. *E-Service Quality* biasanya dinilai atau dirasakan oleh pelanggan ketika pelanggan berinteraksi secara dua arah kepada penjual khususnya jika dalam sebuah transaksi jual beli *online*, pelanggan mengalami keluhan ataupun permohonan pengembalian barang. *E-Service Quality* dinilai penting menurut pelanggan karena dengan baiknya *E-Service Quality* yang diberikan penjual, maka akan memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi. *E-Service Quality* dapat diukur dengan menggunakan 7 indikator yaitu Efisiensi (*efficiency*), Reliabilitas (*system availability*), Jaminan (*Fulfillment*), Privasi (*privacy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kompensasi (*compensation*), dan Kontak (*contact*).

2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 7 dimensi indikator yang peneliti adaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Oktari (2018), Ulum et al. (2018), dan Akbar et al. (2016) untuk mengukur variabel *E-Service Quality*, yaitu diantaranya : (1) Menurut saya, aplikasi Shopee mudah untuk diakses, (2) Saya mudah untuk

mendapatkan produk yang diinginkan di Shopee, (3) Aplikasi Shopee berfungsi dengan baik, (4) Shopee menyediakan stok produk yang cukup banyak, (5) Kerahasiaan informasi pribadi di aplikasi Shopee terjamin, (6) Mekanisme penanganan masalah di aplikasi Shopee berjalan dengan baik, (7) Shopee menyediakan pilihan garansi *online* bagi konsumen yang ingin melakukan proteksi barang, (8) Shopee menyediakan *Customer Service* yang dapat dihubungi melalui telepon.

3. Kisi-kisi Instrumen *E-Service Quality*

Kisi-kisi berikut yang peneliti sajikan yang akan digunakan peneliti untuk mengukur variabel *E-Service Quality*. Didalam instrumen variabel ini yaitu *E-Service Quality*, terdapat informasi dari setiap item yang peneliti cantumkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen *E-Service Quality*

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	Sumber
<i>E-Service Quality</i>	Efisiensi (<i>efficiency</i>)	Menurut saya, aplikasi Shopee mudah untuk diakses	Likert	1. Oktari (2018) 2. Ulum et al., (2018), 3. Akbar et al., (2016)
	Reliabilitas (<i>system availability</i>)	Saya mudah untuk mendapatkan produk yang diinginkan di Shopee		
	Jaminan (<i>Fulfillment</i>)	Aplikasi Shopee berfungsi dengan baik		
	Privasi (<i>privacy</i>)	Shopee menyediakan stok produk yang cukup banyak		
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kerahasiaan informasi pribadi di aplikasi Shopee terjamin		
		Mekanisme penanganan masalah di aplikasi Shopee berjalan dengan baik		

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	Sumber
	Kompensasi (<i>compensation</i>)	Shopee menyediakan pilihan garansi <i>online</i> bagi konsumen yang ingin melakukan proteksi barang		
	Kontak (<i>contact</i>)	Shopee menyediakan <i>Customer Service</i> yang dapat dihubungi melalui telepon		

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Responden dapat melengkapi atau mengisi butir-butir instrument di atas dengan cara memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan. Peneliti menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran yang menjadi alternatif jawaban adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6 Skala Penilaian Instrumen *E-Service Quality*

Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas data yang peneliti lakukan pada penelitian ini menggunakan SPSS. Suatu kuesioner akan dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner dapat untuk mengungkapkan sebuah keputusan yang diukur. Taraf signifikan yaitu sebesar 5% dan kriteria minimum dari pernyataannya dapat diterima jika nilai rtabel sebesar 0.361 untuk sampel 30 responden. Validasi data dilakukan dengan SPSS dengan membandingkan antara r hitung dengan r table. Kriteria minimum pernyataan yang diterima adalah jika r table = 0,361. Jika r hitung > dari r tabel, maka pernyataan tersebut dianggap valid. Namun

	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.023	.003	.001	.064	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ5	Pearson Correlation	.334	.415*	.450*	.415*	1	.641**	.635**	.444*	.710**
	Sig. (2-tailed)	.071	.023	.013	.023		.000	.000	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ6	Pearson Correlation	.501**	.725**	.536**	.517**	.641**	1	.641**	.520**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.002	.003	.000		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ7	Pearson Correlation	.265	.503**	.374*	.585**	.635**	.641**	1	.619**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.158	.005	.042	.001	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ8	Pearson Correlation	.228	.298	.155	.342	.444*	.520**	.619**	1	.585**
	Sig. (2-tailed)	.226	.110	.412	.064	.014	.003	.000		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.736**	.788**	.759**	.801**	.710**	.840**	.752**	.585**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan uji yang peneliti lakukan di atas, dapat disimpulkan bahwa 8 butir pernyataan dinilai valid karena keseluruhan pernyataan memenuhi r tabel = 0,361. Sehingga seluruh pernyataan tersebut dapat di gunakan untuk penelitian. Setelah dilakukan uji validitas, butir-butir pernyataan yang dinilai valid dihitung reliabilitasnya menggunakan

rumus Cronbach alpha yang sebelumnya dihitung butir varians dan totalnya. Kuesioner akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6 (>0.6).

Tabel 3.8 Uji Validitas Instrumen Variabel *E-Service Quality*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	8

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Dari hasil uji reliabilitas tersebut, diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar 0,884 $>$ dari 0,6 hal ini membuktikan bahwa koefisien reliabilitasnya termasuk ke dalam kategori valid. Dengan demikian, kelimabelas instrumen ini akan digunakan sebagai instrument final dalam penelitian.

3.4.3 *Electronic Word Of Mouth*

1. Definisi Konseptual

Electronic Word Of Mouth merupakan sebuah pernyataan yang dilontarkan oleh konsumen terkait produk, jasa, maupun hal lainnya yang konsumen lontarkan atau kemukakan melalui media internet. *Electronic Word Of Mouth* dapat diukur dengan menggunakan 3 indikator yaitu *Intensity*, *Valence of opinion*, dan *Content*.

2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 indikator yang peneliti adaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sindunata (2018),

Poernamawati (2019), dan Adeliyasari et al., (2014) untuk mengukur variabel *Electronic Word Of Mouth*, yaitu diantaranya : (1) Saya dapat mengakses informasi tentang produk yang saya inginkan di aplikasi Shopee, (2) Saya memperoleh banyak ulasan tentang sebuah produk di aplikasi Shopee, (3) Saya memperoleh informasi positif maupun negative (review) produk di aplikasi Shopee, (4) Saya memperoleh informasi tentang kualitas produk di aplikasi Shopee, (5) Saya memperoleh informasi tentang harga produk di aplikasi Shopee

3. Kisi-kisi Instrumen *Electronic Word Of Mouth*

Kisi-kisi berikut yang peneliti sajikan yang akan digunakan peneliti untuk mengukur variabel *Electronic Word Of Mouth*. Didalam instrument variabel ini yaitu *Electronic Word Of Mouth*, terdapat informasi dari setiap item yang peneliti cantumkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.9 Kisi-Kisi Instrumen *Electronic Word Of Mouth*

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	Sumber
<i>Electronic Word Of Mouth</i>	<i>Intensity</i>	Saya dapat mengakses informasi tentang produk yang saya inginkan di aplikasi Shopee	Likert	1. Sindunata (2018) 2. Poernamawati (2019) 3. Adeliyasari et al., (2014)
	<i>Valence of opinion</i>	Saya memperoleh banyak ulasan tentang sebuah produk di aplikasi Shopee		
	<i>Content</i>	Saya memperoleh informasi positif maupun negative (review) produk di aplikasi Shopee		
		Saya memperoleh informasi tentang kualitas produk di aplikasi Shopee		
		Saya memperoleh informasi tentang harga produk di aplikasi Shopee		

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Responden dapat melengkapi atau mengisi butir-butir instrument di atas dengan cara memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan. Peneliti menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran yang menjadi alternatif jawaban adalah sebagai berikut :

Tabel 3.10 Skala Penilaian Instrumen *Electronic Word Of Mouth*

Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas data yang peneliti lakukan pada penelitian ini menggunakan SPSS. Suatu kuesioner akan dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner dapat untuk mengungkapkan sebuah keputusan yang diukur. Taraf signifikan yaitu sebesar 5% dan kriteria minimum dari pernyataannya dapat diterima jika nilai r_{tabel} sebesar 0.361 untuk sampel 30 responden. Validasi data dilakukan dengan SPSS dengan membandingkan antara r hitung dengan r table. Kriteria minimum pernyataan yang diterima adalah jika r table = 0,361. Jika r hitung > dari r tabel, maka pernyataan tersebut dianggap valid. Namun sebaliknya, jika r hitung < dari r tabel, maka pernyataan tersebut dianggap drop atau tidak valid. Setelah uji validitas dilakukan, butir-butir pernyataan yang dinyatakan valid akan dihitung validitasnya menggunakan rumus Cronbach Alpha. Uji validitas instrument ini dilakukan kepada 30 responden. Kemudian langkah selanjutnya,

instrument tersebut dihitung validitasnya untuk mengetahui butir pernyataan yang tidak valid. Dan setelah diketahui jumlah butir pernyataan yang tidak valid, maka butir pernyataan yang valid akan diuji Kembali pada keseluruhan responden yaitu 140 responden.

Tabel 3.11 Uji Validitas Instrumen Variabel *E-Word Of Mouth*

		Correlations					
		EWOM1	EWOM2	EWOM3	EWOM4	EWOM5	TOTAL2
EWOM1	Pearson Correlation	1	.761**	.834**	.686**	.682**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EWOM2	Pearson Correlation	.761**	1	.866**	.798**	.783**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EWOM3	Pearson Correlation	.834**	.866**	1	.781**	.838**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EWOM4	Pearson Correlation	.686**	.798**	.781**	1	.883**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EWOM5	Pearson Correlation	.682**	.783**	.838**	.883**	1	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL2	Pearson Correlation	.870**	.918**	.948**	.909**	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan uji yang peneliti lakukan di atas, dapat disimpulkan bahwa 5 butir pernyataan dinilai valid karena keseluruhan pernyataan memenuhi r tabel = 0,361. Sehingga seluruh pernyataan tersebut dapat di gunakan untuk penelitian. Setelah dilakukan uji validitas, butir-butir

pernyataan yang dinilai valid dihitung reliabilitasnya menggunakan rumus Cronbach alpha yang sebelumnya dihitung butir varians dan totalnya. Kuesioner akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6 (>0.6).

Tabel 3.12 Uji Validitas Instrumen Variabel *E-Word Of Mouth*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	5

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Dari hasil uji reliabilitas tersebut, diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar 0,949 $>$ dari 0,6 hal ini membuktikan bahwa koefisien reliabilitasnya termasuk ke dalam kategori valid. Dengan demikian, ke delapan instrumen ini akan digunakan sebagai instrument final dalam penelitian.

3.4.4 Keputusan Pembelian

1. Definisi Konseptual

Keputusan pembelian merupakan tindakan yang dilakukan pelanggan terkait keputusan yang diambilnya untuk melakukan pembelian, dimana pelanggan telah melalui tahap-tahap sebelum melakukan keputusan pembelian. Keputusan pembelian dapat diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu Pilihan Produk, Pilihan Penyalur, Waktu Pembelian, Jumlah Pembelian, dan Metode Pembayaran.

2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 5 indikator yang peneliti adaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Ekky Suti Wibisono (2019), Emeraldalda et al. (2020), dan Jasella et al. (2020) untuk mengukur variabel keputusan pembelian, yaitu diantaranya : (1) Saya memutuskan untuk membeli melalui Shopee karena Shopee dapat menyediakan pilihan produk yang saya butuhkan. (2) Saya memutuskan untuk membeli melalui Shopee karena Shopee sudah cukup dikenal sebagai *online marketplace* saat ini. (3) Saya memutuskan untuk membeli melalui Shopee karena Shopee selalu mengirimkan barangnya tepat waktu atau sesuai dengan estimasi waktu yang disediakan. (4) Saya memutuskan untuk membeli melalui Shopee untuk membeli produk dengan jumlah yang sedikit maupun banyak. (5) Saya memutuskan untuk membeli melalui Shopee karena Shopee menyediakan berbagai macam metode pembayaran.

3. Kisi-kisi Instrumen Keputusan Pembelian

Kisi-kisi berikut yang peneliti sajikan yang akan digunakan peneliti untuk mengukur variabel keputusan pembelian. Didalam instrument variabel ini yaitu keputusan pembelian, terdapat informasi dari setiap item yang peneliti cantumkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.13 Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Pembelian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	Sumber
Keputusan Pembelian	Pilihan Produk	Saya memutuskan untuk membeli melalui Shopee karena Shopee dapat menyediakan pilihan produk yang saya butuhkan.	Likert	1. Ekky Suti Wibisono (2019) 2. Emeraldalda et al., (2020)

Pilihan Penyalur	Saya memutuskan untuk membeli melalui Shopee karena Shopee sudah cukup dikenal sebagai <i>online marketplace</i> saat ini.	3. Jasella et al., (2020)
Waktu Pembelian	Saya memutuskan untuk membeli melalui Shopee karena Shopee selalu mengirimkan barangnya tepat waktu atau sesuai dengan estimasi waktu yang disediakan.	
Jumlah Pembelian	Saya memutuskan untuk membeli melalui Shopee untuk membeli produk dengan jumlah yang sedikit maupun banyak.	
Metode Pembayaran	Saya memutuskan untuk membeli melalui Shopee karena Shopee menyediakan berbagai macam metode pembayaran.	

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Responden dapat melengkapi atau mengisi butir-butir instrument di atas dengan cara memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan. Peneliti menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran yang menjadi alternatif jawaban adalah sebagai berikut :

Tabel 3.14 Skala Penilaian Instrumen Keputusan pembelian

Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas data yang peneliti lakukan pada penelitian ini menggunakan SPSS. Suatu kuesioner akan dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner dapat untuk mengungkapkan sebuah keputusan yang diukur. Taraf signifikan yaitu sebesar 5% dan kriteria

minimum dari pernyataannya dapat diterima jika nilai rtabel sebesar 0.361 untuk sampel 30 responden. Validasi data dilakukan dengan SPSS dengan membandingkan antara r hitung dengan r table. Kriteria minimum pernyataan yang diterima adalah jika $r_{table} = 0,361$. Jika $r_{hitung} >$ dari r tabel, maka pernyataan tersebut dianggap valid. Namun sebaliknya, jika $r_{hitung} <$ dari r tabel, maka pernyataan tersebut dianggap drop atau tidak valid. Setelah uji validitas dilakukan, butir-butir pernyataan yang dinyatakan valid akan dihitung validitasnya menggunakan rumus Cronbach Alpha. Uji validitas instrument ini dilakukan kepada 30 responden. Kemudian langkah selanjutnya, instrument tersebut dihitung validitasnya untuk mengetahui butir pernyataan yang tidak valid. Dan setelah diketahui jumlah butir pernyataan yang tidak valid, maka butir pernyataan yang valid akan diuji Kembali pada keseluruhan responden yaitu 140 responden.

Tabel 3.15 Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan pembelian

		Correlations					
		PD1	PD2	PD3	PD4	PD5	TOTAL4
PD1	Pearson Correlation	1	.904**	.676**	.643**	.693**	.928**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PD2	Pearson Correlation	.904**	1	.529**	.709**	.654**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PD3	Pearson Correlation	.676**	.529**	1	.590**	.585**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PD4	Pearson Correlation	.643**	.709**	.590**	1	.523**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30

PD5	Pearson Correlation	.693**	.654**	.585**	.523**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL4	Pearson Correlation	.928**	.898**	.796**	.811**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan uji yang peneliti lakukan di atas, dapat disimpulkan bahwa 5 butir pernyataan dinilai valid karena keseluruhan pernyataan memenuhi r tabel = 0,361. Sehingga seluruh pernyataan tersebut dapat di gunakan untuk penelitian. Setelah dilakukan uji validitas, butir-butir pernyataan yang dinilai valid dihitung reliabilitasnya menggunakan rumus Cronbach alpha yang sebelumnya dihitung butir varians dan totalnya. Kuesioner akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6 (>0.6).

Tabel 3.16 Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan pembelian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	5

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

Dari hasil uji reliabilitas tersebut, diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar 0,904 $>$ dari 0,6 hal ini membuktikan bahwa koefisien reliabilitasnya termasuk ke dalam kategori valid. Dengan demikian, kelima instrumen ini akan digunakan sebagai instrument final dalam penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) data terbagi menjadi 2 macam yaitu data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan metode survei melalui instrumen kuesioner yang telah dibuat dan diberikan kepada responden. Sehingga data yang dimiliki peneliti merupakan data primer. Angket atau kuisisioner merupakan pertanyaan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat serta persepsi responden tentang variabel yang akan diteliti (Juliandi, 2014). Peneliti menyebarkan pertanyaan kepada responden secara daring menggunakan *google form*.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Anwar Sanusi (2017), Skala Likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden terhadap pernyataan tentang indikator konsep atau variabel yang diukur. Skala Likert Type:

Tabel 3.17 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi Statistical Package for Social Science (SPSS). Analisis data yang telah di kumpulkan menggunakan estimasi parameter model regresi. Persamaan regresi yang telah didapat akan diujikan kembali regresi tersebut agar persamaan yang

telah didapatkan dapat mendekati keadaan yang sebenarnya. Langkah-langkah yang peneliti lakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

3.6.1 Uji Persyaratan Analisis

3.6.1.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2006:147) uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi didalam penelitian ini apakah variabel residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji kolmogorov-Smirnov.

1. Analisis Grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan

pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Kolmogorov-Smirnov

Menurut Priyatno (2013:38) kriteria pengujiannya adalah:

- a. Jika nilai signifikansi (Asym Sig 2 tailed) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi (Asym Sig 2 tailed) $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

3.6.1.2 Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah sebuah variabel memiliki hubungan yang linear secara signifikan. Uji ini digunakan untuk prasyarat dalam analisis korelasi dan atau regresi linear. Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear jika signifikansi pada *Linearity* kurang dari 0,05. Kriteria pengambilan keputusan dengan uji statistik, yakni:

- 1) Jika signifikansi pada *Linearity* $< 0,05$, maka data mempunyai hubungan linear.
- 2) Jika signifikansi pada *Linearity* $> 0,05$, maka data tidak mempunyai hubungan linear.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2006:95) uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi

antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari:

1. Nilai tolerance (TOL) dan lawannya.
2. Variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/\text{tolerance}$). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 .

3.6.2.2 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2006;99) uji autokorelasi ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi. Salah satunya menggunakan uji Durbin- Watson (DW test). Durbin- Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (first order autocorrelation) dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi diantara variabel independen.

Hipotesis yang akan diuji:

H_0 : Tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

H_1 : ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Pengambilan keputusan mengenai ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilakukan sebagai berikut:

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada atokorelasi positif	No desicision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada korelasi negative	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negative	No desicision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negative	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2013:62) heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Menurut Ghozali (2006:125) uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3 Persamaan Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan model regresi yang terdiri dari satu variabel tak bebas dan memiliki lebih dari satu variabel bebas. Alasan peneliti menggunakan analisis ini dikarenakan analisis regresi liner berganda diantaranya melakukan generalisasi dan ekstraksi dari pola data tertentu, mampu mengakuisisi pengetahuan walau tidak ada kepastian, dan mampu melakukan perhitungan secara paralel sehingga proses lebih singkat, dan ada berapa kelebihan dalam menggunakan analisis in adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan untuk digunakan

Metode ini cukup simpel dan mudah dipahami, namun tetap menghasilkan insight yang powerful.

2. Menentukan Kekuatan Prediktor

Analisis regresi dapat mengidentifikasi sekuat apa pengaruh yang diberikan oleh variabel prediktor (variabel independen) terhadap variabel lainnya (variabel dependen).

3. Dapat Memprediksi Tren di Masa yang Akan Datang

Kelebihan selanjutnya dari metode ini adalah dapat digunakan untuk memprediksi nilai yang ada pada masa depan. Ini sejalan

dengan fungsi dari analisis regresi yang dapat digunakan untuk peramalan dan prediksi.

Selain itu, analisis ini juga berfungsi untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

\hat{Y} : Variabel terikat (Keputusan Pembelian)

a : Konstanta (Nilai \hat{Y} apabila $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n=0$)

X_1 : Variabel bebas pertama (*Trust*)

X_2 : Variabel bebas kedua (*E-Service Quality*)

X_3 : Variabel bebas ketiga (*Electronic Word Of Mouth*)

B_1 : Koefisien regresi variabel bebas pertama, X_1 (*Trust*)

B_2 : Koefisien regresi variabel bebas kedua, X_2 (*E-Service Quality*)

B_3 : Koefisien regresi variabel bebas ketiga, X_3 (*Electronic Word Of Mouth*)

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji Koefisien regresi serentak (Uji f)

Uji koefisien regresi secara serentak atau bersama-sama, yaitu untuk mengetahui apakah variabel independen. secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Adapun untuk kriteria pengambilan keputusannya, yaitu:

1. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima. Artinya variabel X_1 , X_2 dan X_3 secara serentak tidak berpengaruh terhadap variabel Y .
2. $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.. Artinya variabel X_1 , X_2 dan X_3 secara serentak berpengaruh terhadap variabel Y .

3.6.4.2 Sumbangan Relatif

Sumbangan relatif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan masing-masing variabel ebbas atau predictor terhadap predeksi. Sumbangan relatif dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$SR\% = \frac{a\Sigma xy}{JK_{reg}} \times 100\%$$

$$JK_{reg} = a_1\Sigma x_1y + a_2\Sigma x_2y + a_3\Sigma x_3y$$

Keterangan:

SR% = sumbangan relative dari suatu porediktor

a = koefisien predictor

Σxy = jumlah produk antara X dan Y

JKreg = jumlah kuadrat regresi

Perhitungan ini dilakukan agar dapat mengetahui besarnya sumbangan masing-masing variabel ebbas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Sumbangan relative menghitung besarnya

sumbangan masing-masing variabel bebas tanpa memperhatikan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini sehingga besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas dapat diprediksi.

3.6.4.3 Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan efektif tiap predictor atau variabel bebas dari keseluruhan prediksi. Sumbangan efektif dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$SE\%X = SR\%X \times R^2$$

Keterangan:

SE%X = sumbangan efektif dari satu predictor

SRX = sumbangan relative dari satu predictor

R^2 = koefisien determinasi

Perhitungan ini dilakukan agar dapat diketahui besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga sumbangan yang diberikan masing-masing variabel bebas dapat dilihat. Sumbangan efektif dihitung dengan memperhatikan variabel bebas lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

3.6.4.4 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Darma (2021) menyatakan, untuk mengetahui ada maupun tidaknya pengaruh antara (X) sebagai variabel independen dan (Y) sebagai variabel dependen perlu menggunakan uji t. Untuk menguji

signifikansi hasil uji data yang diperoleh menggunakan uji t adalah sebagai berikut :

1. $H_0 : b_1 = b_2 = 0$ (tidak terdapat atau tidak adanya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen).
2. $H_0 : b_1 \neq b_2 \neq 0$ (terdapat atau adanya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen).

Uji t dalam pengambilan keputusan pada hasil uji data yang diperoleh memiliki kriteria sebagai berikut :

1. H_1 diterima, jika nilai thitung $>$ ttabel atau nilai signifikansi $<$ 0.05 maka, hipotesis variabel independen diterima.
2. H_0 diterima, jika nilai thitung $<$ ttabel atau nilai signifikansi $>$ 0.05 maka, hipotesis variabel independen ditolak.

3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar hubungan yang ditunjukkan. Apakah terdapat adanya perubahan variabel independen terhadap variabel dependen yang diikuti dengan proporsi yang sama (Darma, 2021). Rumus koefisien determinasi yang peneliti gunakan adalah:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi

r^2 : nilai koefisien korelasi