

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan teknik penelitian deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini. Sebagaimana dijelaskan oleh (Sujarweni, 2020:12) penelitian kuantitatif deskriptif merupakan pendekatan metodologis yang memanfaatkan pengumpulan dan analisis data numerik untuk secara komprehensif menggambarkan atau merangkum suatu fenomena tertentu. Tujuan utama dari metodologi penelitian ini adalah memberikan representasi statistik dari populasi atau sampel, yang dicapai melalui penggunaan ukuran seperti frekuensi, persentase, rata-rata, dan deviasi standar. Penelitian kuantitatif deskriptif menemukan penerapan utamanya di bidang-bidang seperti ilmu sosial, riset pemasaran, dan psikologi, di mana penelitian ini berfungsi sebagai alat untuk mengeksplorasi dan menggambarkan topik atau fenomena tertentu. Fleksibilitas pendekatan penelitian ini terlihat dalam adaptabilitasnya terhadap berbagai metode pengumpulan data, termasuk survei, kuesioner, dan studi observasional

3.2. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi yang dilakukan atas penelitian sebelumnya, sebagaimana didefinisikan oleh (Ahyar *et al.*, 2020). , penelitian replikasi merupakan pendekatan metodologis yang melibatkan reproduksi atau

perluasan investigasi sebelumnya dengan tujuan utama untuk menguatkan atau membantah temuan dari studi asli. Jenis penelitian ini memerlukan kepatuhan teliti terhadap desain penelitian, teknik, dan protokol yang sama dengan yang digunakan dalam studi asli, sehingga memungkinkan peneliti untuk menentukan apakah temuan tersebut dapat direplikasi atau apakah temuan tersebut tetap benar dalam berbagai keadaan atau di berbagai populasi.

Pentingnya penelitian replikasi dalam penelitian ilmiah memainkan peran penting dalam memvalidasi dan memastikan konsistensi serta keandalan temuan sebelumnya. Dengan menempatkan temuan sebelumnya pada pengujian yang ketat, penelitian replikasi memungkinkan peneliti untuk mengonfirmasi atau membantah kesimpulan yang diambil dari investigasi terdahulu. Selain itu, penelitian replikasi berfungsi sebagai alat berharga untuk mengidentifikasi keterbatasan atau kekurangan potensial dalam desain atau metodologi studi asli, sehingga memperjelas batasan dan generalisasi temuan. Lebih lanjut, penelitian replikasi memiliki potensi untuk mengungkap wawasan dan penemuan baru dengan memperluas landasan yang telah diletakkan oleh studi sebelumnya dan membuka jalan untuk eksplorasi lebih lanjut.

3.3. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Untuk sepenuhnya memahami konsep lokasi penelitian, penting untuk menjelajahi sifatnya yang multifaset. Lokasi penelitian mencakup situs, wilayah,

atau tempat tertentu, beserta alamatnya, yang menjadi titik fokus untuk menganalisis atau menyelidiki isu-isu terkait area tersebut. Penelitian ini dilakukan di Kota Batam.

3.3.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian telah dirancang untuk mencakup rentang waktu yang komprehensif, mulai dari September 2023 hingga Februari 2024. Jadwal yang terstruktur ini merinci tonggak-tonggak utama yang akan memandu perjalanan penelitian, memastikan bahwa setiap fase dilaksanakan dengan efisiensi. Jadwal penelitian dibagi dengan teliti ke dalam fase-fase yang berbeda, masing-masing ditandai dengan tonggak penting yang membawa penelitian lebih dekat ke penyelesaian. Perjalanan dimulai dengan mengajukan judul penelitian pada bulan September 2023, diikuti oleh periode aktivitas penelitian yang berpuncak pada pengajuan jurnal penelitian pada bulan Februari 2024

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Waktu Pelaksanaan																							
		Februari 2024				Maret 2024				April 2024				Mei 2024				Juni 2024				Juli 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penginputan judul			■																					
2.	Penyelesaian Proposal penelitian				■	■	■	■	■	■	■	■	■												
3.	Penyusunan dan penyebaran Kuesioner													■	■	■	■								
4.	Pengumpulan & olah data															■	■								
5.	Perampungan Skripsi																	■	■	■	■	■	■	■	■

berbeda dari teknik probability sampling karena tidak melibatkan pemilihan acak elemen sampel. Sebaliknya, peneliti menggunakan teknik non-probability sampling ketika memiliki pengetahuan tentang populasi dan dapat memilih elemen sampel secara sengaja yang diyakini akan mewakili karakteristik populasi dengan baik

Dalam penelitian ini, peneliti memilih *purposive sampling* sebagai teknik yang paling tepat untuk pemilihan sampel. Keputusan menggunakan purposive sampling berasal dari tantangan yang melekat dalam menentukan ukuran pasti populasi pengguna Shopee di Batam. Mengingat sifat dinamis dan terus berkembang dari populasi pengguna daring, peneliti menyadari kesulitan dalam memperoleh jumlah populasi yang akurat dan terkini. Mengingat tantangan yang ditimbulkan oleh ukuran populasi yang tidak pasti, peneliti menggunakan rumus Lameshow sebagai alat panduan untuk menentukan ukuran sampel yang tepat. Rumus Lameshow, sebuah teknik statistik, menyediakan kerangka kerja untuk memperkirakan ukuran sampel yang dibutuhkan berdasarkan tingkat kepercayaan yang diinginkan dan margin kesalahan yang diharapkan.

$$n = \frac{z^2 \times p(1-p)}{d^2}$$

Rumus 3.1 Rumus Lameshow

Sumber: (Sugiyono, 2019)

Keterangan:

n = total sampel

z = skor z kepercayaan 95% = 1,96

$p = \text{maksimal estimasi} = 0,5$

$d = \text{alpha} (0,10) \text{ ataupun sampling error} = 10\%$

melalui rumus diatas, hingga total sampel yang hendak ditetapkan adalah:

$$n = z^2_{1-\alpha/2} P (1-P)$$

$$n = 1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Membulatkan ke bilangan bulat terdekat, peneliti menentukan ukuran sampel 100. Ukuran sampel ini dianggap memadai untuk memberikan kesimpulan yang valid secara statistik dan dapat diandalkan tentang populasi pengguna Shopee di Batam. Kriteria pemilihan sampel didefinisikan untuk memastikan bahwa sampel secara akurat mewakili populasi target. Hanya pengguna Shopee yang tinggal di Batam yang telah melakukan setidaknya satu pembelian pada tahun 2023 yang dianggap memenuhi syarat untuk dimasukkan dalam sampel. Kriteria ini memastikan bahwa sampel menangkap karakteristik dan perilaku populasi yang diminati, meningkatkan validitas dan generalisasi temuan penelitian.

3.5. Sumber Data

Sumber data dalam studi ini berupa:

3.5.1. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini, peneliti memilih kuesioner sebagai metode utama pengumpulan data. Keputusan ini didasarkan pada kesesuaian kuesioner untuk mengumpulkan data kuantitatif dari sejumlah besar pengguna Shopee di Batam.

Untuk menyusun kuesioner, peneliti merancang serangkaian pernyataan berdasarkan indikator yang diperoleh dari variabel penelitian. Pernyataan-pernyataan ini dirancang dengan cermat untuk memperoleh respons yang relevan dan bermakna dari peserta. Kuesioner tersebut diberikan secara daring melalui *Google Forms*, sebuah platform online yang ramah pengguna yang memfasilitasi pengumpulan dan pengelolaan data. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menjangkau audiens luas pengguna Shopee di Batam, memaksimalkan representativitas dan generalisasi temuan

(Ahyar *et al.*, 2020). Contoh sumber data primer antara lain Questioner, wawancara, observasi, eksperimen, dan studi kasus.

1. Kuesioner

Kuesioner melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan standar kepada sekelompok individu untuk mengumpulkan informasi tentang sikap, opini, atau perilaku mereka. Metode ini sangat berguna untuk mengumpulkan data kuantitatif dari sejumlah besar responden.

2. Wawancara

Wawancara melibatkan percakapan mendalam dengan individu atau kelompok untuk mendapatkan wawasan tentang pengalaman, keyakinan, atau perspektif mereka. Metode kualitatif ini memungkinkan peneliti

mengeksplorasi nuansa dan kompleksitas yang mungkin tidak tertangkap melalui kuesioner.

3. Observasi

Observasi melibatkan pengamatan sistematis dan pencatatan perilaku atau aktivitas individu atau kelompok untuk mengumpulkan informasi tentang tindakan atau interaksi mereka. Metode ini sangat berharga untuk mempelajari perilaku alami atau yang tidak mencolok.

4. Eksperimen

Eksperimen melibatkan manipulasi satu atau lebih variabel independen dan mengukur efeknya pada variabel dependen untuk menyelidiki hubungan sebab-akibat. Metode ini sering digunakan dalam penelitian ilmiah untuk menentukan hubungan sebab-akibat.

5. Studi Kasus

Studi kasus melibatkan investigasi mendalam tentang individu, kelompok, atau peristiwa tertentu untuk mengumpulkan informasi rinci tentang pengalaman atau karakteristik mereka. Metode ini mengeksplorasi fenomena kompleks atau memberikan pemahaman kontekstual.

3.5.2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder menyediakan peneliti dengan informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain untuk tujuan berbeda. Berbeda dengan data primer yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk proyek penelitian tertentu, data sekunder menawarkan pengetahuan dan wawasan yang sudah ada

yang dapat melengkapi dan memperkaya upaya penelitian. Selain itu, data sekunder dapat sangat berguna dalam menjawab pertanyaan penelitian yang mungkin tidak dapat dilakukan melalui metode pengumpulan data primer (Ahyar et al., 2020).

Sumber data sekunder mencakup beragam sumber, masing-masing menawarkan perspektif dan informasi unik yang relevan dengan penelitian. Sumber-sumber ini meliputi:

1. Tinjauan Literatur

Tinjauan literatur yang komprehensif melibatkan pemeriksaan dan sintesis literatur yang ada, termasuk buku, artikel jurnal, dan laporan penelitian, untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang topik penelitian, mengidentifikasi teori dan kerangka kerja yang relevan, serta menetapkan konteks untuk studi saat ini.

2. Data Pemerintah

Badan pemerintah sering mengumpulkan dan menerbitkan dataset ekstensif terkait berbagai masalah sosial, ekonomi, dan kesehatan. Dataset ini dapat memberikan wawasan berharga tentang demografi populasi, tren, dan pola, memungkinkan peneliti membuat perbandingan dan inferensi yang berinformasi.

3. Basis Data Online

Basis data online, seperti data sensus atau catatan lalu lintas situs web, menawarkan gudang informasi yang dapat dianalisis untuk menjawab

pertanyaan penelitian. Basis data ini dapat memberikan akses peneliti ke dataset besar dan beragam, memperluas cakupan dan kedalaman investigasi mereka.

4. Media Sosial

Platform media sosial dan forum online menawarkan jendela unik ke dalam sikap, opini, dan perilaku individu terhadap topik tertentu. Dengan menganalisis data media sosial, peneliti dapat memperoleh wawasan tentang sentimen publik, tren yang muncul, dan pola diskusi online.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder untuk melengkapi dan memperkaya data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner.

Sumber data sekunder yang digunakan meliputi:

1. Tinjauan Literatur:

Tinjauan literatur yang komprehensif dilakukan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengetahuan yang ada terkait topik penelitian. Tinjauan ini mencakup buku, artikel jurnal, dan laporan penelitian, memungkinkan peneliti mengidentifikasi teori, kerangka kerja, dan temuan yang relevan yang menginformasikan desain dan analisis pengumpulan data primer.

2. Buku dan Penelitian Sebelumnya:

Buku spesifik dan studi penelitian sebelumnya dikonsultasikan untuk memberikan informasi dan wawasan mendalam terkait topik penelitian. Sumber-sumber ini dipilih dengan hati-hati berdasarkan relevansi,

kredibilitas, dan ketelitian metodologisnya, memastikan kualitas dan validitas informasi yang diperoleh.

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei, dengan kuesioner sebagai instrumen utama pengumpulan data. Kuesioner, sebagaimana didefinisikan oleh (Sugiarto, 2017:88) berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan informasi tentang topik tertentu. Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang disajikan kepada individu. Dalam konteks penelitian, kuesioner sering digunakan untuk mengumpulkan data primer dari sampel peserta. Kuesioner dapat disusun dalam berbagai format, termasuk pertanyaan terbuka, pertanyaan tertutup, skala penilaian, dan skala Likert, tergantung pada pertanyaan penelitian dan jenis data yang dibutuhkan. Desain dan pemilihan kata dalam pertanyaan sangat penting untuk memastikan bahwa peserta memahami pertanyaan tersebut dan memberikan jawaban yang akurat serta andal.

Dalam upaya penelitian ini, data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari serangkaian pernyataan yang disajikan kepada pengguna Shopee yang tinggal di Batam dan telah melakukan setidaknya satu pembelian. Kuesioner dirancang dengan cermat untuk mendapatkan respons yang relevan dan bermakna dari peserta, sehingga memastikan validitas dan reliabilitas data yang dikumpulkan.

3.6.2. Alat Pengumpulan Data

Skala Likert merupakan bentuk skala penilaian yang banyak digunakan dalam penelitian sosial. Fungsi utamanya adalah untuk mengukur sikap atau pendapat individu mengenai suatu topik tertentu. Biasanya ditandai dengan serangkaian pernyataan atau item yang mencerminkan pendapat atau keyakinan, skala Likert menawarkan responden berbagai pilihan, mulai dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju." Pendekatan yang terstandarisasi dan sistematis untuk mengukur perspektif subjektif ini memungkinkan peneliti melakukan analisis dan perbandingan mendalam di antara individu dan kelompok yang beragam:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Keterangan Jawaban	Nilai/Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2018)

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian mencakup karakteristik, kondisi, atau faktor yang dapat diukur, diamati, atau dimanipulasi dalam penelitian. Terdapat berbagai jenis variabel penelitian, masing-masing dengan peran dan fungsinya sendiri. Variabel independen adalah variabel yang dimanipulasi atau diubah oleh peneliti untuk melihat efeknya pada variabel lain. Variabel dependen adalah variabel yang diamati atau diukur oleh peneliti untuk melihat bagaimana variabel independen

memengaruhinya. Sementara itu, variabel kontrol adalah variabel yang dijaga konstan oleh peneliti untuk mengurangi atau menghilangkan pengaruh faktor lain pada variabel dependen (Sugiarto, 2017:220).

3.7.1. Variabel Bebas (Independen)

Menurut (Sugiarto, 2017:221) Variabel independen adalah variabel-variabel yang mempengaruhi bagaimana variabel dependen berubah (independen). Variabel bebas adalah unsur-unsur yang berdampak pada bagaimana variabel terikat berubah.

3.7.1.1. E-WOM

Electronic Word of Mouth (E-WOM) mencakup ranah wacana yang dihasilkan konsumen yang mempertahankan pengalaman konsumsi dan memanfaatkan sarana digital untuk sosialisasi, terutama menargetkan sesama konsumen. Hal ini secara luas dapat dicirikan sebagai tindakan konsumen berbagi dan bertukar informasi terkait produk atau perusahaan melalui saluran Internet, platform media sosial, dan komunikasi seluler yang luas (Rosario, 2019)

3.7.1.2. Customer Review

Customer Review telah mengubah lanskap keterlibatan konsumen, memberdayakan individu untuk berbagi pendapat mereka dan memengaruhi persepsi produk dan layanan. Demokratisasi informasi ini telah memberdayakan konsumen untuk membuat pilihan yang terinformasi, sambil secara bersamaan memberikan umpan balik kepada perusahaan untuk memperbaiki penawaran mereka dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Mahzila *et al.*, 2020).

3.7.1.3. Customer Rating

Prevalensi peringkat dapat dikaitkan dengan fleksibilitas dan kemudahan interpretasinya, memungkinkan konsumen untuk dengan cepat menyampaikan tingkat kepuasan mereka terhadap penawaran tertentu. Pendekatan kuantitatif ini menyederhanakan proses evaluasi, memungkinkan perbandingan dan pengambilan keputusan yang efisien (Mahzila *et al.*, 2020).

3.7.2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel ini adalah yang diukur dan diamati untuk melihat bagaimana dipengaruhi oleh perubahan yang dilakukan pada variabel independen. Variabel Dependen adalah hasil yang ingin dipahami dan dijelaskan oleh peneliti (Wiratna.v Sujarweni, 2020: 113).

3.7.2.1. Kepercayaan Konsumen

Kepercayaa konsumen ialah kesediaan konsumen untuk mengandalkan penyedia layanan berdasarkan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan kompeten, dapat diandalkan, dan memiliki kepentingan terbaik konsumen (Cahyati, 2019).

Tabel 3.3 Variabel Operasional

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	E-WOM (X1)	<i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> mencakup ranah wacana yang dihasilkan konsumen yang mempertahankan pengalaman konsumsi dan memanfaatkan sarana digital untuk sosialisasi, terutama menargetkan sesama konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konten 2. Konsistensi dalam Rekomendasi 3. Penilaian 4. Kualitas 5. Volume 	Skala Likert
2	<i>Customer Review</i> (X2)	<i>Customer Review</i> merupakan sarana untuk individu untuk berbagi pendapat mereka dan memengaruhi persepsi produk dan layanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Awareness</i> 2. <i>Frequency</i> 3. <i>Comparison</i> 4. <i>Effect</i> 	Skala Likert
3	<i>Customer Rating</i> (X3)	Rating merupakan alat yang memberikan wawasan tentang persepsi pelanggan dan memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Dengan menganalisis peringkat dan umpan balik	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived Usefulness</i> 2. <i>Perceived trustworthiness</i> 3. <i>Perceived enjoyness</i> 	Skala Likert
4	Kepercayaan Konsumen (Y)	Kepercayaan konsumen ialah kesediaan konsumen untuk mengandalkan penyedia layanan berdasarkan keyakinan konsumen bahwa penyedia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur keamanan 2. Ulasan dan peringkat 3. Reputasi merek 4. <i>Customer Service</i> 	Skala Likert

		layanan kompeten dan dapat diandalkan		
--	--	---------------------------------------	--	--

Sumber: Peneliti (2023)

3.8. Metode Analisis Data

3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2018) Statistik deskriptif menyediakan kerangka kerja untuk mengatur, meringkas, dan mencirikan data. Statistik deskriptif memberikan pandangan panoramik tentang data, memungkinkan pemahaman tentang kecenderungan sentral, variabilitas, dan distribusi keseluruhan data. Statistik deskriptif memberikan gambaran menyeluruh tentang karakteristik data, yang menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut dan pengujian hipotesis.

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.2 Rentang Skala

Keterangan :

RS = Rentang Skala

n = Besaran Sampel

m = Besaran alternative jawaban tiap item

$$RS = \frac{100 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = \frac{400}{5}$$

$$RS = 80$$

Berdasarkan perhitungan, dapat ditentukan dengan menggunakan ukuran sampel 100, dengan 5 kemungkinan pilihan untuk setiap item. Temuan RS (*Scale Range*) ditetapkan menjadi 80. Dari hasil perhitungan rumus rentang skala, berikut Tabel untuk menampilkan hasilnya.

Tabel 3.4 Rentang Skala

No.	Pernyataan	Skor Positif
1	100 - 180	Sangat Tidak Setuju
2	181 - 261	Tidak Setuju
3	262 - 342	Netral
4	343 - 423	Setuju
5	424 - 500	Sangat Setuju

Sumber : Peneliti 2023

3.8.2. Uji Kualitas Data

3.8.2.1. Uji Validitas

Pengujian validitas adalah langkah penting dalam memastikan kepercayaan dan kredibilitas temuan penelitian. Dengan meneliti alat pengukuran secara ketat, peneliti dapat membangun kepercayaan pada data yang mereka kumpulkan dan kesimpulan yang mereka ambil (Sugiyono, 2018:331). Dalam penelitian ini, uji signifikansi koefisien korelasi memberikan bukti tentang validitas konstruksi instrumen, memperkuat dasar untuk analisis dan interpretasi data dengan persyaratan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Rumus 3.3 Rumus Uji Validitas

Sumber (Muzakki & Hakim, 2020:3)

Keterangan :

r_{xy} = Skor keseluruhan subjek item

x = total skor yang didapatkan dari keseluruhan item

y = Jumlah sampel

N = Koefisien korelasi

Dengan melakukan bandingan r_{xy} (rhitung) terhadap besaran r hitung dengan taraf signifikan 5% dan derajat bebas (df) = $n-2$, maka dilakukan uji validitas, yaitu:

1. Ketika rhitung positif dan rhitung melebihi r_{Tabel} , suatu variabel dianggap valid.
2. Ketika rhitung negatif dan rhitung kurang dari r_{Tabel} , suatu variabel dianggap tidak valid.

3.8.2.2. Uji Reliabilitas Data

Koefisien alpha Cronbach digunakan dalam studi ini sebagai teknik khusus untuk mengukur keandalan. Statistik ini mengukur konsistensi internal instrumen dengan mengevaluasi seberapa baik item atau pertanyaan yang ada mengukur konsep dasar tunggal. Peneliti menetapkan standar untuk keandalan dalam studi ini, dengan menetapkan nilai minimum alpha Cronbach yang dapat diterima sebesar 0,60. Jika nilai alpha yang dihitung memenuhi atau melebihi ambang batas ini, hal itu menunjukkan konsistensi internal instrumen yang dapat diterima, mengonfirmasi keandalannya (W Sujarweni, 2019: 132).

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

Peneliti harus memastikan analisis statistik memiliki dasar yang kokoh dan sah. Salah satu langkah penting dalam memastikan validitas analisis statistik

adalah melakukan uji asumsi klasik. Uji ini seperti pemeriksaan kesehatan menyeluruh untuk memastikan data memenuhi prasyarat dasar yang diperlukan untuk berbagai teknik analisis statistik, seperti uji-t, ANOVA, dan analisis regresi. Asumsi klasik adalah serangkaian prasyarat yang harus dipenuhi data agar analisis statistik dapat dilakukan dengan benar dan menghasilkan kesimpulan yang sah (W Sujarweni, 2019: 149).

3.8.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah proses teliti untuk memastikan apakah suatu kumpulan data sesuai dengan distribusi karakteristik ini. Jika nilai-nilai ini membentuk kurva berbentuk lonceng, dengan sebagian besar nilai berkumpul di sekitar rata-rata dan sedikit nilai di ujung-ujungnya, hal ini mengindikasikan normalitas. Distribusi seperti ini memungkinkan peneliti untuk dengan percaya diri menerapkan metode statistik seperti uji t dan ANOVA.

Terdapat berbagai metode untuk menguji normalitas, masing-masing dengan kekuatan dan keterbatasannya. Pendekatan umum meliputi inspeksi visual menggunakan histogram serta uji statistik seperti uji Kolmogorov-Smirnov. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk mengevaluasi normalitas data mereka. Uji ini menghitung perbedaan maksimum antara fungsi distribusi kumulatif empiris data dengan distribusi normal teoritis.

Dengan menetapkan tingkat signifikansi sebesar 0,05, peneliti menerima kemungkinan 5% untuk secara keliru menyimpulkan bahwa data tidak mengikuti distribusi normal padahal sebenarnya mengikuti. Jika nilai p yang dihitung

melebihi 0,05, data gagal menolak hipotesis nol tentang normalitas, menunjukkan kemungkinan data tersebut terdistribusi normal (Kurniawan, 2019: 149)

3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah proses teliti untuk menemukan dan mengatasi masalah ini, memastikan validitas dan ketahanan model regresi. Suatu data yang sangat berkorelasi, menjadi sulit untuk memisahkan pengaruh masing-masing terhadap nilai ujian. Ketergantungan antara variabel bebas ini adalah inti dari multikolinearitas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji Faktor Pembesar Variansi atau *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk mendeteksi multikolinearitas. Uji ini menghitung nilai VIF untuk setiap variabel bebas, menunjukkan seberapa besar variansnya meningkat akibat korelasi dengan variabel bebas lainnya. Peneliti menetapkan ambang batas nilai VIF sebesar 10. Jika nilai VIF untuk suatu variabel bebas melebihi 10, mereka menyimpulkan bahwa ada risiko signifikan multikolinearitas yang mempengaruhi variabel tersebut. Dalam kasus seperti itu, mereka dapat mempertimbangkan untuk menghilangkan variabel yang sangat berkorelasi dari model atau mengubah data untuk mengurangi kolinearitas (Kurniawan, 2019: 150).

3.8.3.3. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas muncul sebagai konsep krusial, menggambarkan situasi di mana varians dari kesalahan dalam model regresi menunjukkan ketidakkonsistenan di seluruh rentang variabel independen. Fenomena ini dapat menyebabkan estimasi koefisien regresi dan kesalahan standar menjadi bias dan

tidak efisien, yang berpotensi membahayakan validitas inferensi statistik dan pengujian hipotesis. Heteroskedastisitas sering kali terjadi dalam berbagai konteks, sering disebabkan oleh faktor-faktor seperti outlier, kesalahan pengukuran, dan data yang hilang.

Untuk secara efektif mengatasi kemungkinan adanya heteroskedastisitas dalam penelitian ini, pendekatan teliti yang melibatkan analisis scatterplot diterapkan. Jika tidak ada pola yang terlihat dan dengan titik data yang tersebar secara acak di atas atau di bawah sumbu Y pada tanda nol, homoskedastisitas, yaitu ketiadaan heteroskedastisitas, dapat diasumsikan. Sebaliknya, heteroskedastisitas terwujud ketika titik data menunjukkan penyebaran non-acak, membentuk pola yang berbeda

3.8.4. Uji Pengaruh

3.8.4.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah salah satu uji yang dapat untuk mengungkap hubungan kompleks antara berbagai variabel. Dalam studi ini, peneliti menggunakan regresi berganda untuk menyelidiki interaksi antara variabel, regresi linier berganda dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. (Priyastama, 2017: 154). Rumus persamaan linier berganda ialah:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + \dots$$

Rumus 3.4. Regresi linier Berganda

Sumber: (Kurniawan, 2019: 188)

Penjelasan:

Y = Besaran Variabel Kepercayaan Konsumen

a = Koefisien Konstanta

b = Nilai koefisien Regresi

X_1 = Besaran variabel E-WOM

X_2 = Besaran variabel *Customer Review*

X_3 = Besaran variabel *Customer Rating*

3.8.4.2. Uji Koefisien Determinasi

Dalam analisis statistik, koefisien determinasi, disimbolkan sebagai R^2 , adalah alat untuk menilai ketepatan prediksi dari sebuah model regresi. R^2 menggalikan kemampuan model untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Evaluasi Model Koefisien determinasi memainkan peran penting dalam menilai efektivitas model regresi. Nilai R^2 yang tinggi menunjukkan bahwa model dapat memprediksi hasil di masa depan dengan andal, sementara nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa model perlu ditingkatkan atau mungkin tidak sesuai untuk masalah yang diberikan (Satria, 2021:91).

3.9. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah prosedur statistik yang digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi apakah ada cukup bukti dalam sampel data untuk mendukung pernyataan tertentu mengenai suatu populasi. Ini melibatkan pembuatan hipotesis nol, yang mengasumsikan bahwa tidak ada perbedaan atau

hubungan yang signifikan antara dua kelompok atau variabel, dan hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa ada perbedaan atau hubungan yang signifikan.

Uji hipotesis adalah aspek mendasar dari metodologi statistik yang memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi validitas klaim tentang suatu populasi. Proses ini melibatkan perumusan dua hipotesis yang bersaing: hipotesis nol (H_0), yang menyarankan tidak ada perbedaan atau hubungan yang signifikan antara kelompok atau variabel, dan hipotesis alternatif (H_a), yang menunjukkan adanya perbedaan atau hubungan tersebut.

Peneliti kemudian mengumpulkan data dari sampel representatif dari populasi dan melakukan analisis statistik, seperti uji t atau ANOVA, untuk menentukan apakah pola yang diamati disebabkan oleh kebetulan atau menunjukkan hubungan yang sebenarnya. Elemen kunci dalam proses ini adalah interpretasi p-value, yang mengukur probabilitas mendapatkan hasil yang diamati dengan asumsi hipotesis nol benar. Jika p-value di bawah tingkat signifikansi (umumnya ditetapkan pada 0,05), hipotesis nol ditolak, dan hipotesis alternatif diterima, mendukung klaim peneliti (Sugiarto, 2017: 123) Uji hipotesis yang dipergunakan didalam penelitian ini ialah:

3.9.1. Uji t (Regresi Parsial)

Uji hipotesis parsial muncul sebagai alat untuk mengidentifikasi hubungan sebenarnya antara variabel independen dan dampaknya terhadap variabel dependen. Proses ini memungkinkan peneliti untuk menentukan apakah

perubahan pada variabel independen menyebabkan perubahan signifikan pada variabel dependen (Ahyar *et al.*, 2020).

1. Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{Tabel} dengan taraf signifikan yaitu 5% $df = n-2$.
2. Membuat kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut.
 - a. $t_{hitung} > t_{Tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 - b. Nilai $sig. > \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
 - c. Nilai $sig. < \alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak H_1 diterima.

3.9.2. Uji Simultan (F)

Menurut (Priyastama, 2017: 107) DUji hipotesis simultan muncul sebagai alat untuk mengevaluasi dampak keseluruhan dari beberapa variabel independen (X) pada satu variabel dependen (Y). Proses ini memungkinkan peneliti untuk menentukan apakah efek gabungan dari variabel independen secara statistik signifikan dalam mempengaruhi variabel dependen

Prediksi untuk tes ANOVA:

1. Populasi yang diperiksa memiliki distribusi normal.
2. varians populasi yang sama
3. Sampel tidak terkait atau independen satu sama lain.

Hipotesis berikut diuji menggunakan uji dua arah dalam percobaan ini.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara E-WOM, *Customer Review* dan *Customer Rating* terhadap Kepercayaan Konsumen Shopee di Batam.

H1: Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara E-WOM, *Customer Review* dan *Customer Rating* terhadap Kepercayaan Konsumen Shopee di Batam.