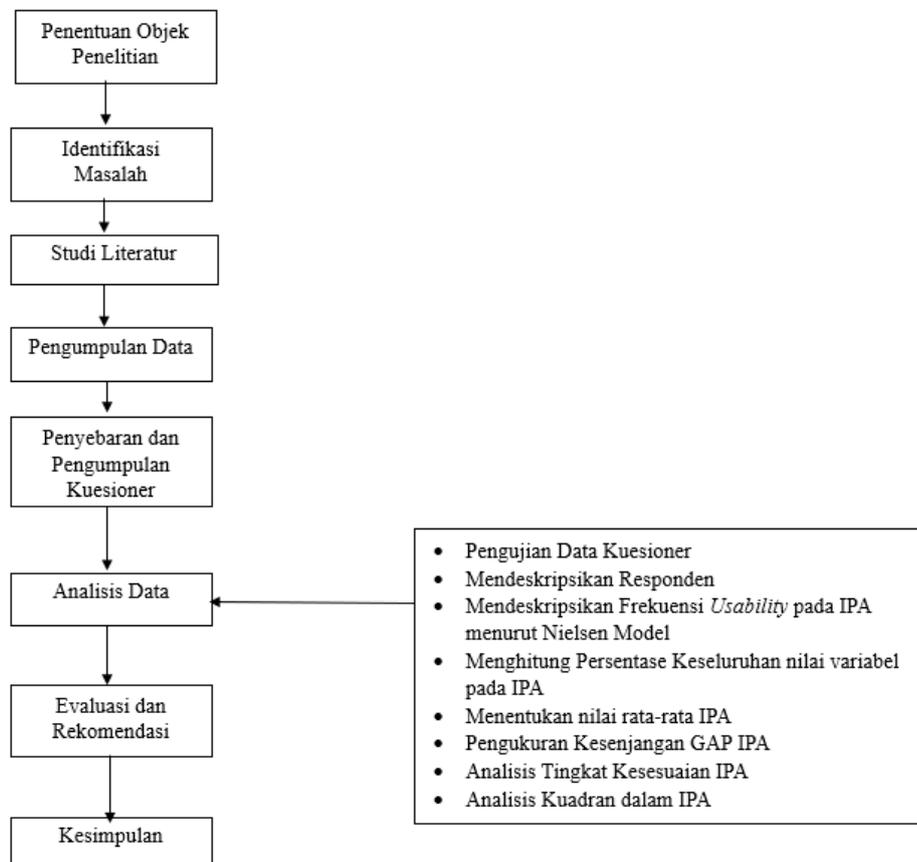


## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metodologi Penelitian

Tahapan metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan yang digunakan selama melaksanakan kegiatan penelitian. Tahapan metodologi penelitian ditunjukkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Alir Tahapan Penelitian

### **3.1.1 Penentuan Objek Penelitian**

Objek penelitian dilakukan pada aplikasi Shopee dan Tiktok Shop berbasis android yang difokuskan pada pengguna yaitu pembeli yang memakai aplikasi Shopee dan Tiktok Shop, dengan melakukan analisis kepada pengguna aktif aplikasi Shopee dan Tiktok Shop.

### **3.1.2 Identifikasi masalah**

Setelah menentukan objek penelitian yaitu pada aplikasi Shopee dan Tiktok Shop, selanjutnya mengidentifikasi masalah yang akan diselesaikan pada objek penelitian tersebut. Masalah yang akan diidentifikasi pada penelitian ini yaitu terhadap aplikasi Shopee dan Tiktok Shop mengenai tingkat *usability* pada layanan aplikasi tersebut berdasarkan pengguna.

### **3.1.3 Studi Literatur**

Pada tahap ini dilakukan pencarian, dan perbandingan referensi yang di dapatkan dari buku, jurnal ilmiah, baik dalam bentuk cetak maupun dalam bentuk *e-book* di internet. Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah yang sudah diidentifikasi juga sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

### **3.1.4 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara survei dengan menyebarkan kuesioner pada responden yang telah ditentukan berdasarkan sejumlah pengguna aktif aplikasi Shopee dan Tiktok Shop dengan menggunakan rumus slovin. Pada penelitian ini menggunakan metode

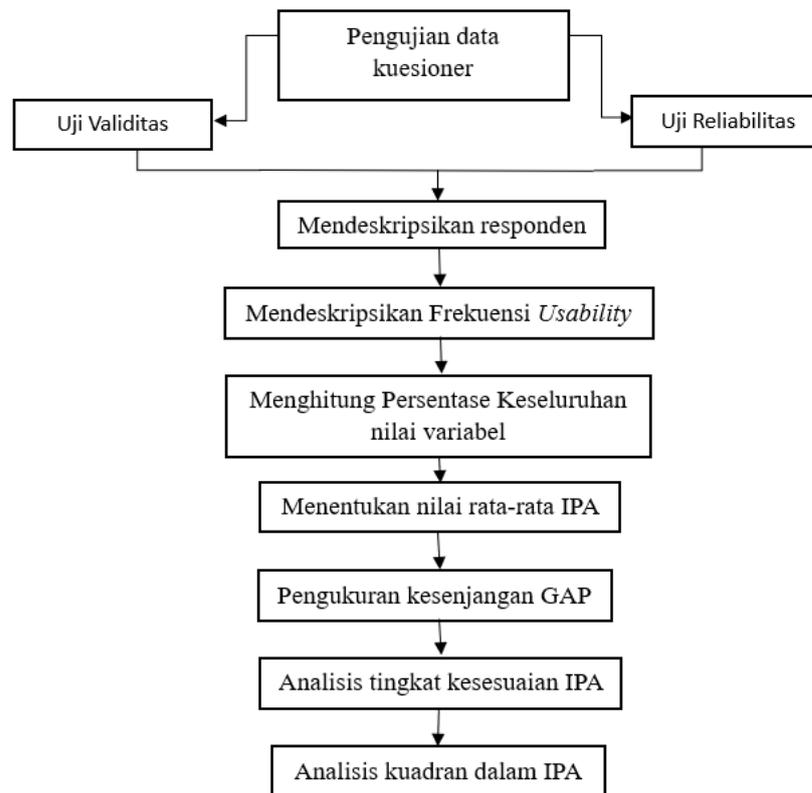
kuantitatif, kuesioner yang dirancang berdasarkan pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

### **3.1.5 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner**

Penyebaran kuesioner yang dirancang berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*, dimana sampel yang diambil dengan teknik *Random Sampling*. Pada penyebaran kuesioner sampel yang diambil dengan cara acak, tanpa memperhatikan tingkatan populasi yang ada karena setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama

### **3.1.6 Analisis Data**

Pada proses analisis data terdapat beberapa langkah-langkah yang harus dilakukan seperti pada Gambar 3.2.



Gambar 3. 2 Tahapan Analisis Data

a. Pengujian Data Kuesioner

Setelah terkumpulnya data kuesioner tahapan selanjutnya yaitu analisis pengujian data. Pada pengujian data menggunakan dua teknik pengujian yaitu Uji Validitas untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dan Uji Reabilitas untuk menguji konsisten atau kestabilan kuesioner. Perhitungan pengujian data dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS.

b. Mendeskripsikan Responden

Tahap ini dilakukan untuk mengetahui keragaman dari responden yang mengisi kuesioner dengan berdasarkan aplikasi yang digunakan, nama, jenis kelamin, dan usia.

- c. Mendeskripsikan Frekuensi *Usability* pada IPA menurut Nielsen Model

Tahapan selanjutnya mendeskripsikan frekuensi *usability* pada IPA untuk mengetahui hasil dari rekapitulasi nilai indikator pertanyaan dengan berdasarkan *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction* pada *Importance* dan *Performance* dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

- d. Menghitung Persentase Keseluruhan nilai variabel pada IPA

Tahapan selanjutnya dilakukan untuk mengetahui nilai persentase dari keseluruhan variabel *usability* pada *importance* dan *performance* dengan berdasarkan skala likert yang sudah ditetapkan dalam kuesioner.

- e. Menentukan nilai rata-rata IPA

Dilakukannya tahapan ini yaitu untuk mengetahui nilai dari masing-masing kualitas layanan aplikasi Shopee dan Tiktok Shop dengan perhitungan rumus 3.4 :

$$\text{Rata-rata } importance/performance = \frac{\text{nilai rata-rata data jawaban responden per variabel}}{\text{jumlah variabel}} \quad (3.4)$$

Dengan perhitungan rumus persamaan 3.4 maka akan dihasilkan nilai rata-rata dari *importance* dan *performance* dengan berdasarkan nilai yang telah diolah.

- f. Pengukuran Kesenjangan GAP IPA

Setelah menghasilkan nilai rata-rata IPA, untuk mengetahui GAP maka digunakan rumus pada persamaan 3.5 :

$$Q_i(\text{gap}) = \text{Perf}(i) - \text{imp}(i) \quad (3.5)$$

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus tersebut maka nantinya dapat dilihat jika hasilnya  $Q_i$  (GAP)  $> 0$  maka kinerja sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna. Tapi jika hasil dari perhitungan menunjukkan negatif atau  $Q_i$  (GAP)  $< 0$  maka kinerja sistem masih belum sesuai dengan pengguna.

g. Analisis Tingkat Kesesuaian IPA

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui nilai skala dari masing-masing aplikasi yang nantinya untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *usability* pada aplikasi Shopee dan Tiktok Shop. Dengan mengetahui urutan-urutan tersebut maka akan mempermudah mengetahui apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk kedepannya, sehingga harapan pengguna aplikasi Shopee dan Tiktok Shop terpenuhi.

h. Analisis Kuadran dalam IPA

Tahapan ini dilakukan untuk mengelompokan hasil indikator-indikator pada metode *Importance Performance Analysis* dalam diagram kartesius, dimana sumbu y mewakili rata-rata nilai *importance* dan sumbu x mewakili rata-rata nilai *performance*. Hasil yang ditunjukkan adalah x dan y menjadi perpotongan dua buah garis pada suatu kuadran, pada setiap kuadran terdiri dari 4 kuadran dimana masing-masing memiliki kualifikasi yang berbeda-beda.

### 3.1.7 Evaluasi dan Rekomendasi

Berdasarkan dari hasil proses analisis data dihasilkan rekomendasi-rekomendasi yang menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan dan apa saja yang perlu dipertahankan kualitasnya untuk kedepannya dengan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

### 3.1.8 Kesimpulan

Memaparkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, kemudian dibuat kesimpulan serta kelebihan dan kekurangan dari penelitian yang telah dilakukan.

## 3.2 Analisa Kebutuhan

Alat dan bahan yang diperlukan dalam penelitian ini:

a. Alat :

1. Laptop
2. Ms. Excel
3. IBM SPSS
4. *Smartphone*
5. Google Form
6. Media Browser
7. Koneksi internet

b. Bahan

1. Buku, *e-book*, jurnal, artiken, dan skripsi yang terkait Analisis *Usability Importance Performance Analysis* (IPA)

2. Data Kuesioner yang diambil dari pengguna aktif Shopee dan Tiktok Shop.