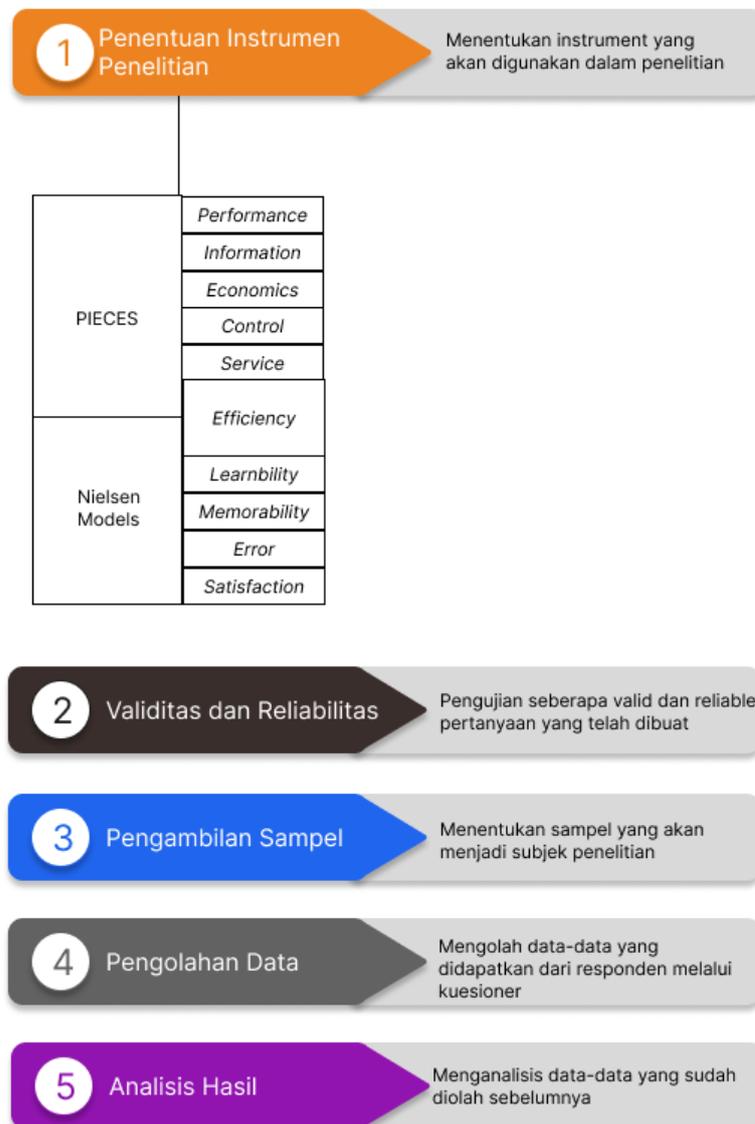


## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Alur Penelitian



Gambar 3.1 Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan yang dipakai adalah kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengungkapkan sesuatu dengan nyata, untuk melihat, objek yang diteliti digambarkan dengan angka

dan dibuat kesimpulan sesuai dengan apa yang terjadi ketika penelitian (Ade Putra, 2015).

Gambar 3.1 merupakan tahapan penelitian yang akan dilakukan. Dalam gambar 3.1 telah digambarkan tahapan dari penelitian, untuk lebih jelasnya yaitu:

### 3.1.1 Penentuan Instrumen Penelitian

Data yang diperoleh untuk penelitian ini berasal dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden yang bertujuan untuk menggali informasi dalam nilai kepuasan pengguna aplikasi Gojek dan Maxim. Kuesioner akan disebarkan melalui *google form*. (Septina & Sihotang, 2022) Kuesioner terdiri dari 6 indikator PIECES dan penambahan 4 indikator *Nilesen Models* yang nantinya diuji validitas dan uji reliabilitasnya lalu mengukur persepsi responden dengan skala likert.

### 3.1.2 Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan reliabilitas bertujuan untuk mengukur seberapa valid dan realiable pertanyaan untuk kuesioner yang akan disebarkan kepada responden.

#### a) Validitas

Analisis validitas menggunakan metode *Product Moment Pearson*. Persamaan 3.2 digunakan untuk menghitung Korelasi Pearson (*Product Moment*)

$$r_{xy} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2)(n(\sum Y_i^2) - (\sum Y_i)^2)}} \quad (3.1)$$

n = Banyaknya Pasangan data X dan Y

$\sum X_i$  = Total Jumlah dari Variabel X

$\sum Y_i$  = Total Jumlah dari Variabel Y

$\sum X_i^2$  = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel X

$\sum Y_i^2$  = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel Y

$\sum X_i Y_i$  = Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Variabel Y

Pemberian status validitas pertanyaan dikatakan jika diperoleh nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat dinyatakan valid, akan tetapi apabila  $r_{xy}$  kurang dari  $r_{tabel}$  dapat dinyatakan tidak valid, (Purba & Purba, 2022) terlihat pada persamaan 3.2.

$$\text{Status Valid} = R_{xy} > R_{tabel} \quad (3.2)$$

b) Reliabilitas

Teknik *Cronbach Alfa* merupakan Teknik yang digunakan untuk uji realibilitas. Teknik ini banyak dipakai dalam instrument yang mempunyai jawaban banyak, seperti adalah instrument berbentuk kuesioner (Tugiman et al., 2022). Persamaan 3.3 merupakan rumus dari *Cronbach Alfa*

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3.3)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = Varians total

Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai dari *Alfa Cronbach* bernilai lebih dari 0,70. Apabila nilai dari *Alfa Cronbach* kurang dari 0,70 maka diharuskan untuk merevisi atau menghilangkan pertanyaan tersebut (Tugiman et al., 2022). Tabel 3.1 merupakan kategori koefisien reliabilitas Guildfor.

Tabel 3.1 Kategori Koefisien Reliabilitas Guildfor

Koefisien	Interpretasi
$0,80 \leq r_{11} \leq 1,00$	Reliabilitas sangat tinggi
$0,60 \leq r_{11} \leq 0,80$	Reliabilitas tinggi
$0,40 \leq r_{11} \leq 0,60$	Reliabilitas sedang
$0,20 \leq r_{11} \leq 0,40$	Reliabilitas rendah
$0,00 \leq r_{11} \leq 0,20$	Reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

### 3.1.3 Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* (Septina & Sihotang, 2022), yang diambil secara acak berdasarkan wilayah dalam suatu populasi. Pengambilan sampel menggunakan formula Lemeshow (Septina & Sihotang, 2022), dapat dilihat dari persamaan 3.4:

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2} \quad (3.4)$$

Keterangan:

n= jumlah sampel yang dicari

Z= Z score at 95% confidence = 1.96

P= Prevalensi Outcome, karena data tidak ada, maka dipakai 0.5

d = alpha (0.10) or sampling *error* = 10%

### 3.1.4 Pengolahan Data

Tahap pengolahan data ialah mengolah data yang didapatkan dari hasil kuisisioner yang sebelumnya telah disebarkan kepada responden melalui *google form*. Data yang diperoleh dilakukan uji untuk menilai dari kepuasan pengguna lalu dibandingkan mana yang lebih baik. Perhitungan kepuasan pengguna pada penelitian ini menggunakan skala likert yang bernilai 1 s/d 5. Tabel 3.2. Tabel 3.2 merupakan skala likert dengan nilai 1 hingga 5 dengan lima pilihan Jawaban yaitu Sangat Setuju (ST), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 3.2 Skala Likert (Septina & Sihotang, 2022)

Pilihan Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (ST)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Selanjutnya nilai rata-rata dari tingkat kepuasan berdasarkan *Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, Service, Learnability,*

*Memorability, Error, dan Satisfaction.* (Septina & Sihotang, 2022) menggunakan rumus pada persamaan 3.5.

$$RK = JSK/JK \quad (3.5)$$

Keterangan:

RK = Kepuasan rata-rata

JSK = Total Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

### 3.1.5 Analisis Hasil

Tahap analisis hasil pada penelitian ini dilakukan untuk menganalisis data yang sudah diolah pada tahap sebelumnya. Setelah diketahui nilai kepuasan rata-rata, untuk mengetahui tingkatan kepuasan hasil rata-rata yang dirubah sesuai dengan PIECES (Aldisa et al., 2022). Tabel 3.3 adalah tingkat kepuasan rata-rata dari pertanyaan yang sebelumnya telah diisi oleh responden.

Tabel 3.3 Tingkat Kepuasan Pengguna (Aldisa et al., 2022)

Skala	Tingkat Kepuasan	Grade
4-5	Sangat puas	A
3-3,9	Puas	B
2-2,9	Cukup	C
1-1,9	Tidak Puas	D
0-0,9	Sangat Tidak Puas	E