

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat beberapa variabel yang menjadi fokus utama peneliti, yang terdiri dari tiga dimensi dalam webqual, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Subjek yang terlibat dalam penelitian ini dipilih melalui teknik sampling kuota (*Quota Sampling*), yang mencakup pengguna aktif dari *website* Opportunitea dan staf Opportunitea. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan. Berikut adalah rumus perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin [31]:

$$\text{Jumlah Sample} = \frac{\text{Populasi}}{1 + \text{Populasi} \times \text{Error Margin}^2} \quad (3.1)$$

Berdasarkan wawancara dengan pemilik (*owner*) Opportunitea pada Lampiran 4, jumlah pengguna aktif *website* Opportunitea sebanyak 75 orang dan staff Opportunitea sebanyak 25 orang. Sehingga dilakukan sampling dengan menggunakan Persamaan 3.1 sebagai berikut dengan *error margin* 0,1:

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,1)^2} \quad (3.2)$$

$$n = 50$$

#### 3.2 Alat dan Bahan

Penelitian ini menggunakan beberapa *software* dan *hardware* sebagai pendukung proses penelitian. Bahan penelitian terdiri dari informasi yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh pelanggan dan karyawan Opportunitea.

##### 3.2.1 Perangkat Keras (*Hardware*)

Tabel 3. 1 Perangkat Keras yang digunakan

No.	Nama <i>Hardware</i>	Jumlah	Keterangan
1	Laptop (i7 7700HQ, GTX 1050 2GB, RAM 16GB, SSD 256GB, HDD 2TB)	1	Mengolah dan memvisualisasikan data penelitian, membuat instrumen penelitian.

No.	Nama <i>Hardware</i>	Jumlah	Keterangan
2	<i>Handphone</i>	1	Untuk melakukan percobaan tampilan <i>website mobile (Mobile Mode)</i> .

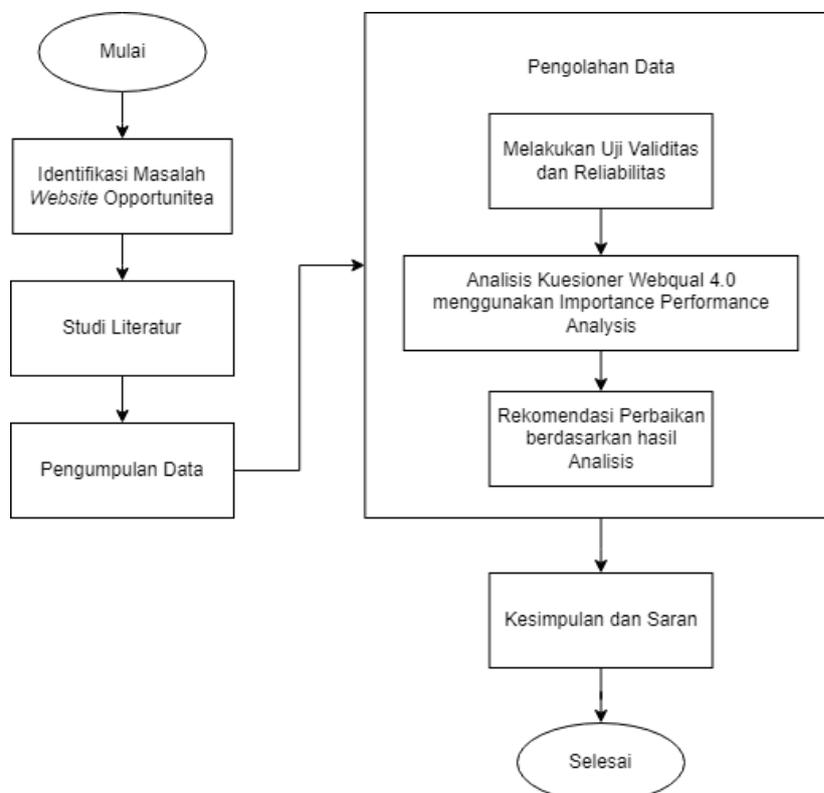
### 3.2.2 Perangkat Lunak (*Software*)

Tabel 3. 2 Perangkat Lunak yang digunakan

No	Nama <i>Software</i>	Fungsi
1	<i>Statistical Program for Social Science (SPSS)</i>	Untuk membantu melakukan analisa data, membuat grafik, plot, statistik deskriptif
2	Google Form	Membuat dan mengumpulkan kuesioner penelitian yang akan diberikan kepada responden
3	Microsoft Word	Untuk mencatat dan membuat laporan penelitian.
4	Microsoft Excel	Untuk perhitungan data sementara.

### 3.3 Diagram Alur Penelitian

Proses penelitian dan analisis situs web *Opportunitea* terdiri dari langkah-langkah pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian

### 3.3.1 Perumusan Masalah

Tahap awal melibatkan perumusan masalah berdasarkan tema penelitian yang dipilih oleh peneliti, yaitu menganalisis layanan situs web Opportuneita menggunakan pendekatan Webqual 4.0 dan *importance performance analysis*.

### 3.3.2 Studi Literatur

Membaca, mencatat, dan menganalisis bahan penelitian adalah semua bagian dari pendekatan pengumpulan data primer, yang juga mencakup studi literatur. Pengumpulan referensi dari jurnal dan buku dilakukan untuk penelitian ini. Peneliti telah menggunakan berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian, seperti jurnal dan buku yang membahas tentang situs web, kepuasan pelanggan, webqual, dan *importance performance analysis*. Literatur tersebut menjadi referensi penting dalam penyusunan kerangka teori dan analisis data dalam penelitian ini.

### 3.3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian menggunakan teknik kuesioner. Untuk banyak sampel yang diperlukan ditentukan dengan rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan pada Persamaan (3.2) didapat jumlah sample yang diperlukan adalah 50 responden. Indikator yang digunakan pada kuesioner adalah indikator yang terdapat pada webqual 4.0, yang terdapat sebanyak 22 indikator. Penilaian setiap indikator kuesioner menggunakan *skala likert* (1-5). Berikut skala yang digunakan pada penelitian ini [10]:

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

### 3.3.4 Pengolahan Data

Atribut dalam webqual menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan adanya analisis ini, akan diketahui atribut situs web mana yang perlu ditingkatkan dan mana yang perlu dipertahankan. Tahapan analisis menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis*

(IPA) berfokus pada tiga perhitungan yaitu tingkat kesenjangan, tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran *Importance-Performance Analysis* [22].

Kepuasan pengguna terhadap layanan dapat dinilai berdasarkan perhitungan tingkat kesenjangan antara selisih harapan dan kinerja. Apabila terdapat nilai kesenjangan positif, maka hal tersebut menunjukkan kepuasan yang tinggi dari pengguna terhadap layanan yang disediakan. Sebaliknya, jika terdapat nilai kesenjangan negatif, maka hal tersebut menandakan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Perhitungan tingkat kesesuaian dapat dihitung menggunakan rumus pada Persamaan 2.1.

Dalam analisis tingkat kesesuaian, apabila performansi nilainya dibawah *importance* maka artinya layanan *website* Opportunitea masih tidak sesuai dengan harapan pengguna. Begitu pula sebaliknya, jika nilai performansi sama atau lebih dari *importance* maka artinya layanan *website* Opportunitea sesuai dengan harapan pengguna.

Selanjutnya dilakukan analisis kuadran IPA. Pemetaan posisi *importance performance* dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang saling berpotongan secara tegak lurus. Dari hasil pemetaan ini, akan terlihat atribut mana yang harus diperbaiki atau dipertahankan.

### **3.3.5 Kesimpulan dan Saran**

Pada tahap terakhir, dilakukan penyusunan kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini berisi ringkasan atau rangkuman singkat dan jelas dari keseluruhan penelitian, serta anjuran atau saran untuk Opportunitea dan penelitian selanjutnya.