

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Teman Bus. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini yaitu kepuasan pengguna terhadap aplikasi Teman Bus yang diukur menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfication*).

3.2. Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1. Perangkat Keras (Hardware)

Tabel 3. 1. Perangkat Keras

No.	Nama	Kegunaan
1.	Laptop	Pendukung utama untuk membuat instrumen penelitian, pengumpulan, dan pengolahan data
2.	<i>Smartphone</i>	Membantu kemudahan untuk menganalisis aplikasi yang akan diteliti

3.2.2. Perangkat Lunak (Software)

Tabel 3. 2. Perangkat Lunak

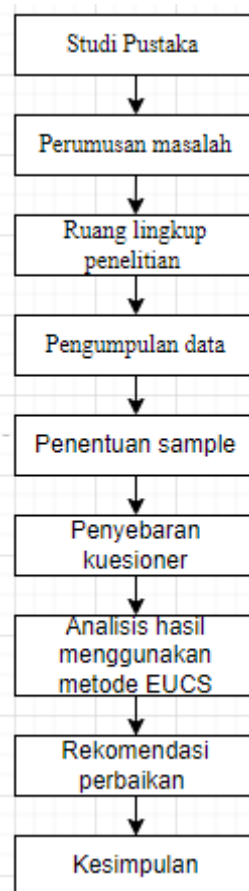
No.	Nama	Kegunaan
1.	<i>Microsoft Word</i>	Untuk penyusunan dan menyimpan instrumen penelitian secara online
2.	<i>Microsoft Excel</i>	Untuk pengolahan data secara offline

3.	Drawing tools (draw.io)	Untuk membantu penelitian dalam pembuatan rancangan diagram
4.	<i>Google Document</i>	Untuk penyusunan dan menyimpan instrumen penelitian secara offline
5.	<i>Google Form</i>	Untuk pengambilan data kuesioner
6.	<i>Google Spreadsheet</i>	Untuk pengolahan data secara online
7.	Google scholar	Untuk mencari berbagai referensi jurnal nasional dan internasional
8.	Mendeley version 1. 19. 8	Untuk membantu pembuatan sitasi dan daftar pustaka
9.	Software SPSS version 24	Untuk menganalisis hasil data yang sudah didapatkan

3.2.3. Bahan

Pada penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner, dan melakukan wawancara kepada pengguna Teman Bus untuk menganalisis hasil yang telah didapatkan. Selain itu juga data sekunder yang digunakan oleh peneliti guna mendukung pemahaman teori, metode, penyelesaian masalah, dan hasil penelitian sebelumnya.

3.3. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3. 1. Diagram Alir

3.3.1. Studi pustaka

Studi pustaka memiliki peran penting untuk mencari, mengumpulkan, serta mempelajari mengenai referensi teori yang digunakan dalam penelitian ini. Pengumpulan referensi tersebut berupa teori yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu metode end user computing satisfaction serta teori kualitas jasa dan pelanggan yang bisa diperoleh dari jurnal, buku dan skripsi.

3.3.2. Perumusan masalah

Pada langkah ini dilakukannya identifikasi masalah pada aplikasi mobile Teman Bus. Permasalahan yang akan diangkat adalah analisis kepuasan pengguna dari aplikasi mobile tersebut dan kuesioner yang akan disebarakan memiliki cakupan pada wilayah Banyumas. Oleh karena itu, mengetahui hasil dari analisis

yang peneliti buat pada tugas akhir ini akan dijadikan sebagai evaluasi pada aplikasi tersebut.

3.3.3. Ruang lingkup penelitian

Pada penelitian ini aplikasi teman bus sendiri memiliki banyak cakupan daerah antara lainnya ada Banjarmasin, Palembang, Solo, Bali, Yogyakarta, Medan, Makasar, Banyumas, Bandung, Bogor, dan Surabaya. Namun dengan adanya berbagai wilayah tersebut, peneliti akan menjadikan Banyumas sebagai studi kasus untuk menganalisis hasil kepuasan penggunaannya.

3.3.4. Pengumpulan data

Melakukan analisis data dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menghasilkan analisis data yang diteliti. Pengumpulan data yang digunakan disini berupa kuesioner yang peneliti sebar kepada responden yang terdapat di wilayah Banyumas. Kuesioner pada penelitian ini akan dilakukan uji validitas dan realibilitas serta dianalisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) melalui perhitungan skala likert.

3.3.5. Penentuan sample

Dalam menentukan jumlah sampel dari keseluruhan populasi, penelitian ini menggunakan Rumus *Slovin* dengan ketentuan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel / jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan

Berdasarkan data yang diperoleh total pengguna aplikasi Teman Bus berjumlah 1.427.833 pada tahun 2022. Dengan mempertimbangkan waktu dan tenaga yang cenderung dari segi tingkat toleransi kesalahan sebesar 10% maka jumlah poplasi dari total populasi tersebut adalah :

$$n = \frac{N}{1 + (e)^2}$$

$$n = \frac{1.427.833}{1 + 1.427.833(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.427.833}{1 + 1.427.833(0,01)}$$

$$n = \frac{1427}{1 + 14,2}$$

$$n = \frac{1427}{15,2}$$

$$n = 93,88$$

Dari perhitungan menggunakan rumus slovin diatas, jadi jumlah 105 sampel dengan level *confidence* (tingkat kepercayaan) 90% dan error 10%.

3.3.6. Penyebaran kuesioner

Setelah kuesioner dibuat, maka kuesioner akan disebarakan kepada 105 responden dengan beberapa kriteria yang ada, dan kuesioner akan di sebar kepada responden di wilayah Banyumas. Apabila dengan jumlah 105 responden sudah mencukupi maka untuk tahapan selanjutnya yaitu meng analisis hasil dari kuesioner tersebut. Proses tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa hasil kuesioner yang telah diperoleh dapat digunakam untuk mengukur hasil kepuasan pengguna. Selain itu juga, untuk mengetahui seberapa baik kuesioner dapat dipahami oleh responden.

3.3.7. Pengolahan data

Untuk mendapatkan hasil yang telah di analis melalui penyebaran kuesioner penelitian kualitatif biasanya mengambil sampel yang lebih kecil. maka pengolahan dan analisis data dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* dan juga penggunaan software SPSS v26 untuk pengolahan datanya.

1. Uji Validitas

Instrument yang valid merupakan alat ukur yang digunakan untuk

mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji validitas yaitu pengujian yang dilakukan terhadap butir – butir pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pengguna aplikasi Teman Bus untuk memperoleh hasil apakah pertanyaan – pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada responden telah valid sebagai pertanyaan dan dimengerti maksud dan tujuannya oleh responden[27].

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui apakah survey benar – benar dapat dipercaya sebagai alat ukur. Uji realibilitas bertujuan guna mengetahui konsistensi kuesioner yang digunakan agar kuesioner tersebut dapat dipercaya dalam mengukur penelitian meskipun telah dilakukan beberapa kali. Salah satu uji realibilitas yaitu dengan Cronbach’s Alpha[28].

3. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan sebuah analisis yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan faktor – faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel independen[29]. Regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel Content, accuracy, format, ease of use dan timeliness berpengaruh terhadap user satisfaction, yang berarti terdapat empat variabel X dan satu variabel Y user satisfaction. Peneliti menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda peneliti dapat menganalisis menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Persamaan yang digunakan untuk menghitung regresi linier berganda menggunakan persamaan.

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e \quad (3.1)$$

Keterangan :

Y : Variabel user satisfaction

a : Konstanta

X1 : Variabel bebas (*content*)

X2 : Variabel bebas (*accuracy*)

X3 : Variabel bebas (*format*)

X4 : Variabel bebas (*ease of use*)

X5 : Variabel bebas (*timeliness*)

b : Koefisien regresi dari variabel X

e : Kesalahan pengguna (error turn)

4. Uji-F (simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent*. Secara simultan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu, *content* (X_1), *accuracy* (X_2), *format* (X_3), *ease of use* (X_4), dan *timeliness* (X_5) dengan variabel yang berhubungan secara simultan (bersama – sama) yaitu kepuasan pengguna (Y).

5. Uji-T (parsial)

Uji T adalah salah satu metode pengujian hipotesis yang menggunakan data berpasangan. Uji-T diujikan berguna untuk melihat apakah setiap variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.3.8. Rekomendasi perbaikan

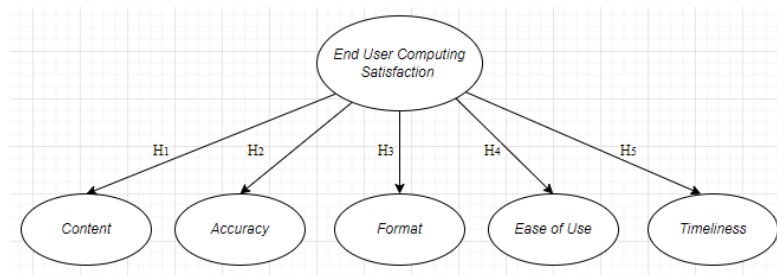
Pada rekomendasi perbaikan ini dicantumkan kembali apabila terdapat beberapa perubahan yang signifikan.

3.3.9. Kesimpulan

Pada hasil akhir dari pengolahan dan analisis yang penulis buat dalam penelitian ini akan dicantumkan keseluruhannya dalam satu kesimpulan yang singkat.

3.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah mengetahui jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian[22]. Tujuan hipotesis ini melakukan analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Teman bus, dan juga mengetahui kesesuaian antara variabel dan objek pada penelitian ini. Instrumen dalam metode yang peneliti buat telah dirumuskan oleh Doll dan Torkzadeh yaitu dapat dilihat pada gambar 3.2



Gambar 3. 2 Instrumen metode EUCS

Berdasarkan pada kajian teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis merupakan jawaban sementara, dimana pada rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dengan jawaban sementara itu belum berdasarkan fakta – fakta yang relevan karena hasil yang akan di cantumkan ialah diperoleh melalui pengumpulan data. Pada penelitian ini peneliti merumuskan 5 hipotesis antara lain :

- H₁ : *Content* aplikasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H₂ : *Accuracy* aplikasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H₃ : *Format* aplikasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H₄ : *Ease of Use* aplikasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H₅ : *Timeliness* aplikasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H₆ : *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.