

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Subyek dan Obyek Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Subyek pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor Group 7089. Obyek pada penelitian ini yaitu pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor Group 7089.

#### **3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Terdapat kriteria yang menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan populasi di penelitian ini, yaitu Pelanggan di AHASS Wahana Motor Group 7089 yang menggunakan aplikasi MotorkuX.

##### **3.2.2 Sampel**

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Murniah selaku petugas AHASS Wahana Motor Group 7089 dapat diketahui jumlah populasi atau pengguna aplikasi Motorku-X dari adalah 435 orang. Jumlah pengguna tersebut merupakan data selama 6 bulan yang diambil dari Ahass pada bulan maret-agustus tahun 2022 yang dapat dilihat pada lampiran 1, sehingga dapat diketahui secara pasti nilai N adalah 435. Oleh karena hal tersebut, maka untuk menghitung jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu [12]:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{435}{1 + 435(0,1)^2}$$

$$n = \frac{435}{5,35}$$

$$n = 81,3$$

$$n = 81$$

Berdasarkan perhitungan pada rumus Slovin di atas maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel atau responden penelitian adalah berjumlah minimal 81.

### **3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menggunakan teknik *purposive sampling* karena sampel yang dipilih kepada responden berdasarkan pertimbangan dengan kriteria sample adalah yaitu para pengguna aplikasi motorku X supaya dapat memberikan hasil representatif mewakili populasi.

## **3.3 Alat dan Bahan Penelitian**

### **3.3.1 Alat Penelitian**

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Laptop Lenovo sebagai alat utama untuk melakukan penyusunan pada proses penelitian tugas akhir.
2. Microsoft Word 365 untuk melakukan pembuatan dan pengeditan dokumen penelitian tugas akhir.
3. Microsoft Excel 365 untuk mengolah data hasil penyebaran kuesioner dan mengambil hasil analisa perhitungan EUCS masing-masing variabel.
4. IBM SPSS Statistic Versi 25 berfungsi untuk mengolah data kuesioner yaitu melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.
5. Google Chrome berfungsi mencari data sekunder yang berkaitan dengan penelitian tugas akhir.

### **3.3.2 Bahan Penelitian**

Terdapat dua bahan penelitian yang diambil pada penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari data yang dikumpulkan langsung melalui wawancara, yaitu dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*) di AHASS Wahana Motor Group 7089 dan data dari responden yang berupa data dari hasil penyebaran kuesioner. Wawancara dilakukan pada hari kamis 28 April

2023 dengan narasumber ibu murniah. Pertanyaan penelitian ini seputar motorku-X. Berikut beberapa pertanyaan wawancara:

1. Apakah aplikasi motorku X itu?
2. Apakah konsumen ahas banyak yang booking antrian menggunakan aplikasi motorku-X?
3. Penggunaan aplikasi motorku-X dimulai pada tanggal berapa?
4. Berapa konsumen pengguna aplikasi motorku-X hingga saat ini?
5. Apakah ada bagian admin dari motorku-X yang dikelola oleh ahas?
6. Apa saja fitur-fitur yang ada di aplikasi motorku-X?
7. Apa saja keuntungan menggunakan aplikasi motorku-X?
8. Apa saja kendala yang sering dikeluhkan konsumen terkait penggunaan aplikasi motorku-X?
9. Apakah ada sosialisasi mengenai aplikasi kepada konsumen ahas?

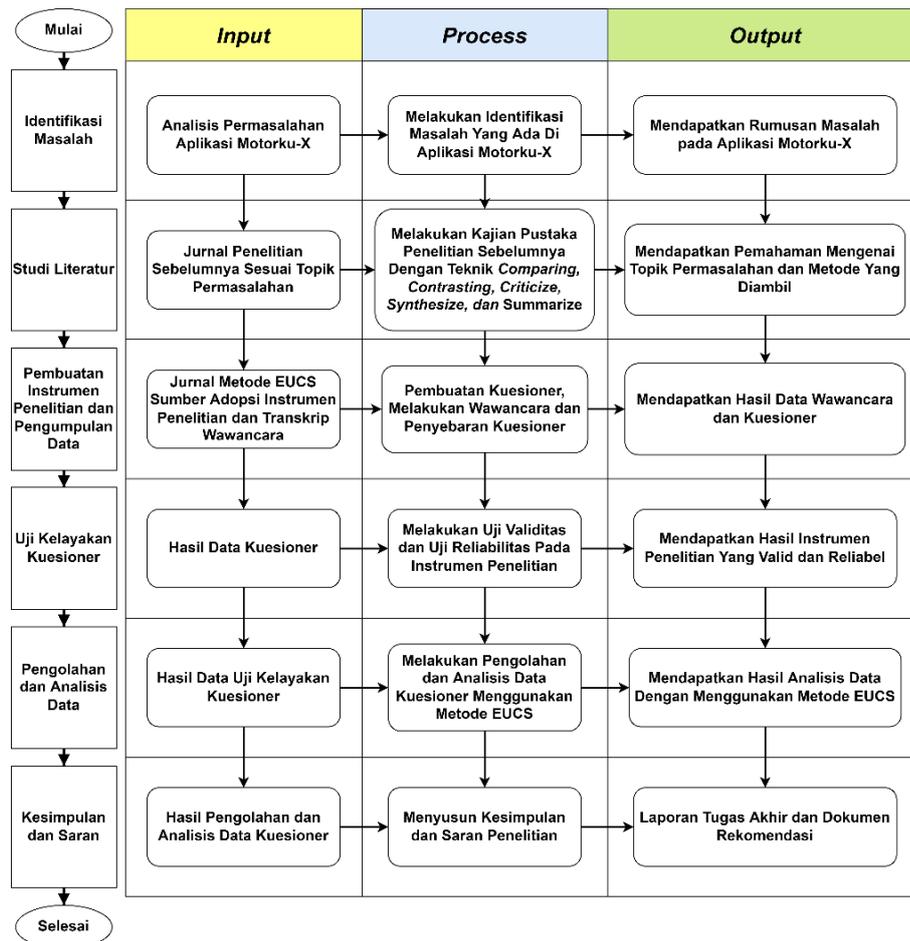
Hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran 1.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber yang sudah ada atau secara tidak langsung, yaitu didapatkan dari sumber referensi seperti jurnal, *website*, dan publikasi lain sebagai referensi yang dijadikan acuan untuk mendapatkan hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor Group 7089.

### 3.4 Diagram Alir Penelitian

Diagram alir pada penelitian dibutuhkan sebagai kejelasan pada setiap langkah-langkah yang akan dikerjakan pada penelitian sesuai dengan metode yang diambil. Diagram alir penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Berdasarkan gambar 3.1 diagram alir penelitian maka dapat disimpulkan terdapat lima tahap yang dilakukan untuk menyelesaikan penelitian ini ketika penelitian ini dimulai dari identifikasi masalah, studi literatur, pembuatan instrumen penelitian dan pengumpulan data, uji kelayakan kuesioner, pengolahan dan analisis data, serta yang terakhir yaitu kesimpulan dan saran. Penelitian ini menghasilkan *output* laporan tugas akhir mengenai hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X pada AHASS Wahana Motor Group 7089. Untuk mengetahui dengan rinci lima tahap dari penelitian ini sesuai dengan diagram alir, maka dapat dijelaskan lebih lanjut di bawah ini.

### 3.4.1 Identifikasi Masalah

Tahap awal penelitian ini adalah melakukan identifikasi permasalahan yang ada pada Aplikasi Motorku-X, kemudian dari hasil tersebut didapatkan rumusan masalah sebagai landasan untuk melatarbelakangi penelitian ini.

### **3.4.2 Studi Literatur**

Tahap kedua penelitian adalah melakukan studi literatur terkait topik permasalahan yang diambil setelah mendapatkan permasalahan yang ada di aplikasi Motorku-X. Studi literatur dilakukan dari jurnal penelitian sebelumnya melalui kajian pustaka dengan teknik *comparing*, *contrasting*, *criticize*, *synthesize*, dan *summarize*. Terdapat sepuluh kajian pustaka mengenai jurnal penelitian sebelumnya yang sudah disajikan pada tabel 2.1.

### **3.4.3 Pembuatan Instrumen Penelitian dan Pengumpulan Data**

Pembuatan instrumen penelitian berdasarkan sumber utama dari penemu metode EUCS yaitu William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh. Sumber utama tersebut diadopsi dan digunakan sebagai penyusunan pertanyaan-pertanyaan kuesioner pada instrumen penelitian ini. Selanjutnya, melakukan pengumpulan data yang terdapat dua jenis sumber yaitu melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner. Tahap melakukan wawancara untuk mengumpulkan data primer dilakukan langsung kepada Ibu Murniah selaku petugas di AHASS Wahana Motor Group 7089. Tahap penyebaran kuesioner dilakukan kepada 81 responden pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor Group 7089.

### **3.4.4 Uji Kelayakan Kuesioner**

Tahap ketiga penelitian yaitu melakukan uji kelayakan kuesioner yang sebelumnya sudah disusun mengikuti sumber instrumen penelitian dari penemu metode EUCS yaitu William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh. Uji kelayakan instrumen penelitian dilakukan melalui dua tahap yaitu tahap pertama melakukan uji validitas dan tahap kedua melakukan uji reliabilitas. Uji kelayakan instrumen penelitian menggunakan bantuan *tools* IBM SPSS Versi 25.

### **3.4.5 Pengolahan dan Analisis Data**

#### **3.3.5.1 Pengolahan Data**

Tahap keempat bagian pertama pada penelitian adalah melakukan pengolahan data setelah mendapatkan hasil data uji kelayakan kuesioner yang sudah valid dan

reliabel maka dilakukan pengolahan data menggunakan metode EUCS sesuai dengan skala *likert*.

### **3.3.5.2 Metode Analisis Data**

Tahap keempat bagian kedua pada penelitian ini adalah melakukan analisis data, setelah data sebelumnya telah diolah dan didapatkan hasil maka langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data. Metode analisis data dilakukan dengan menganalisis besarnya persentase (P) kepada hasil distribusi persentase (total *score*) sesuai dengan range kategori pada tabel 2.3. Berdasarkan hasil range kategori itulah didapatkan besar pengaruh dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi MotorkuX.

### **3.4.6 Kesimpulan dan Saran**

Tahap akhir pada penelitian ini adalah memberikan kesimpulan dan saran dari hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X menggunakan metode EUCS pada AHASS Wahana Motor Group 7089. Kesimpulan dan saran itu yang dijadikan landasan untuk membuat laporan dokumen rekomendasi sebagai bahan perbaikan dan evaluasi.

## **3.5 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan untuk menyusun kuesioner dan disebarkan kepada pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor Group 7089 mengacu kepada sumber utama penemu metode EUCS yaitu William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh. Sumber utama inilah yang diadopsi dan digunakan sebagai pedoman pembuatan kuesioner untuk responden. Berikut disajikan pada tabel 3.1 yang merupakan instrumen penelitian dari masing-masing dimensi EUCS yang terdiri dari lima dimensi, yaitu [37]:

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Pernyataan	Sumber
<i>Content</i>	C1	Isi dari informasi di aplikasi Motorku-X sesuai kebutuhan anda	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
	C2	Isi dari informasi di aplikasi Motorku-X mudah dipahami	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
	C3	Isi dari informasi di aplikasi Motorku-X sudah lengkap	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
	C4	Isi dari informasi di aplikasi Motorku-X sangat jelas	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
<i>Accuracy</i>	A1	Aplikasi Motorku-X sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
	A2	Setiap menu yang ada di aplikasi Motorku-X selalu menampilkan halaman menu yang sesuai	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
<i>Format</i>	F1	Desain tampilan aplikasi Motorku-X memiliki pengaturan warna yang menarik	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
	F2	Desain tampilan aplikasi Motorku-X memiliki tata letak ( <i>layout</i> ) yang memudahkan pengguna	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
	F3	Desain tampilan aplikasi Motorku-X memiliki struktur menu yang mudah dipahami	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh

<b>Variabel</b>	<b>Kode</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Sumber</b>
<i>Ease of Use</i>	E1	Aplikasi Motorku-X sangat mudah digunakan	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
	E2	Aplikasi Motorku-X mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
<i>Timeliness</i>	T1	Informasi mengenai aplikasi Motorku-X yang anda butuhkan dapat dengan cepat diperoleh melalui aplikasi tersebut	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh
	T2	Aplikasi Motorku-X selalu menampilkan informasi yang terbaru	William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh