

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah perusahaan Bus Rosalia Indah PT Rosalia Indah Transport. Perusahaan bus ini nantinya dijadikan obyek penelitian untuk meneliti mengenai faktor-tabelfaktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Bus Rosalia Indah

Subyek penelitiannya yakni masyarakat yang pernah menggunakan *website* Rosalia Indah dan melakukan proses pembelian tiket.

3.2 Alat Dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Alat yang mendukung un untuk proses keberlangsungan di dalam penelitian ini yakni:

1. Perangkat Keras

Perangkat keras yang digunakan untuk penelitian ini yaitu:

- a) Laptop Lenovo Book_ideapad 330 digunakan untuk penelitian

2. Perangkat Lunak

Perangkat Lunak yang digunakan untuk penelitian ini yaitu:

- a) *Windows 10 Home Single Language 64 bit*
- b) *Microsoft Word* digunakan untuk menulis laporan
- c) *SPSS* digunakan untuk menghitung kuesioner
- d) *Chrome* digunakan untuk mencari jurnal
- e) *Google Form* digunakan untuk membuat kuesioner MeCue dan SUS

3.2.2 Bahan Penelitian

Di dalam penelitian ini terdapat 2 bahan penelitian diantaranya:

1. Data Primer

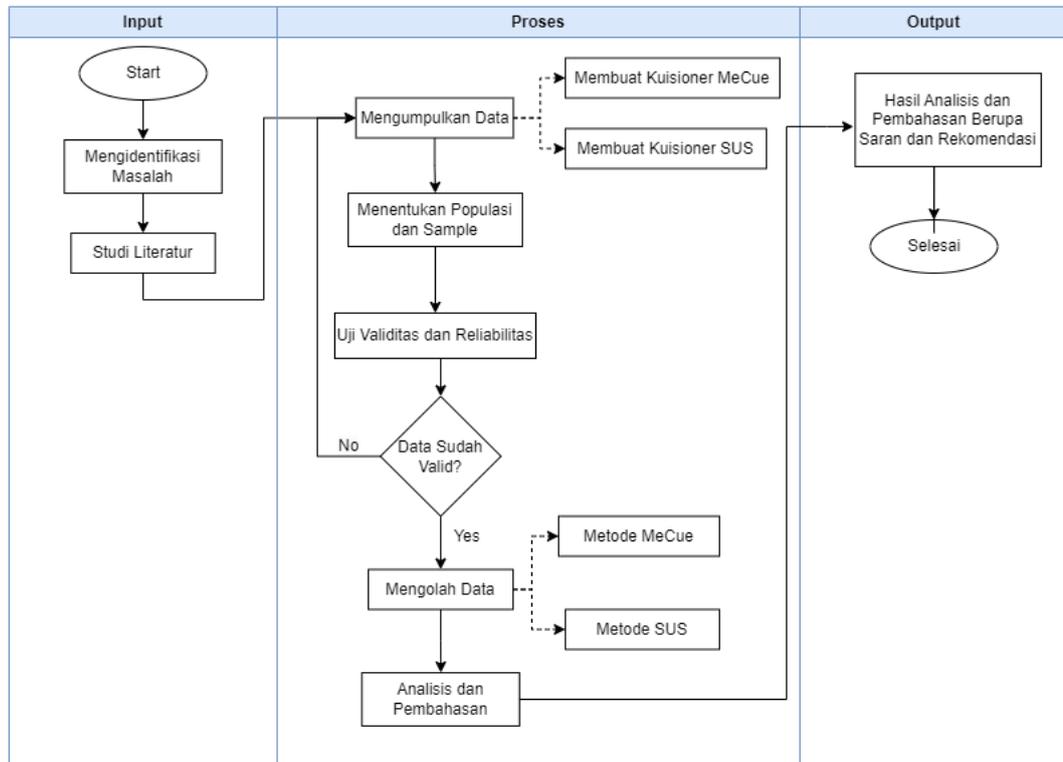
Data yang didapatkan secara keseluruhan dari data yang telah dikumpulkan secara langsung terhadap *stakeholder* nya. Pengumpulan data ini didapatkan dari sumber data yang telah dikumpulkan dengan melakukan wawancara kepada pihak manajemen Rosalia Indah. Data primer ini meliputi tanggapan dari narasumber wawancara yang merupakan data diambil langsung dari pihak Rosalia Indah yang berhubungan dengan perancangan sistem informasi berbasis *website*.

2. Data Sekunder

Data yang didapatkan secara keseluruhan ini dikumpulkan dari orang lain. Data sekunder di dalam penelitian ini akan didapatkan dengan cara mengumpulkan seluruh informasi yang sudah terkumpul dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam perancangan sistem informasi berbasis *website*. Data atau referensi yang sudah terkumpul tersebut berasal dari situs *website*, jurnal, ataupun artikel dan juga kuesioner.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Berdasarkan Diagram alir penelitian terdapat tiga kriteria yaitu *Input*, Proses dan *Output* berdasarkan Gambar 3.1 dibawah ini :



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1 Mengidentifikasi Masalah

Tahap pertama dalam penelitian ini yaitu identifikasi masalah. Identifikasi masalah diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen Rosalia Indah. Berdasarkan wawancara ditemukan masalah yaitu terdapat sebuah kendala dimana didalam *website* belum tertera secara jelas harga yang tiket yang diberikan dan jika pelanggan ingin mengetahui harga nya harus *login* dan memesan tiket tersebut dan cara tersebut sangat tidak efektif bagi pelanggan dikarenakan pelanggan ingin mengetahui terlebih dahulu berapa tarif yang harus dikeluarkan serta belum ada tata cara dalam pemesanan sehingga menghambat pelanggan yang masih minim pengetahuan dalam memesan tiket melalui *website* Rosalia Indah sehingga tidak memenuhi loyalitas kepuasan terhadap pelanggan

3.3.2 Studi Literatur

Tahap kedua setelah ditemukan permasalahan yaitu studi literatur. Tahap ini mempelajari dan mencari referensi literatur penelitian terdahulu terkait dengan metode yang akan digunakan yaitu *MeCue* dan SUS. Studi Literatur didapatkan melalui jurnal, artikel, buku dan sumber lainnya yang diharapkan dapat membantu peneliti dalam menyusun dan melakukan penelitian.

3.3.3 Mengumpulkan Data

Tahap selanjutnya mengumpulkan data, pada tahap ini melakukan mengumpulkan data melalui *google form* yang sudah dibagikan kepada para pengguna bus Rosalia Indah :

Tabel 3.1 Karakteristik Penilaian

Skala	Kategori Nilai
1,0 - 1,99	Sangat Tidak Setuju
2,0 – 2.99	Tidak Setuju
3.0 – 3,99	Netral
4,0 – 4,99	Setuju
5	Sangat Setuju

3.3.3.1 Membuat Kuesioner MeCue

Pada kuesioner *MeCue* digunakan pada saat penelitian untuk menganalisis pembelian tiket bus melalui *website* Rosalia Indah untuk dapat mengetahui hasil dari analisis usabilitynya

Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner MeCue

Indikator	Kode	Pertanyaan
<i>Usefulness</i>	USE1	Seberapa berguna informasi yang disajikan di <i>website</i> Rosalia Indah dalam pemesanan tiket bus Rosalia Indah Anda?
	USE2	Seberapa efektif <i>website</i> Rosalia Indah dalam memberikan solusi atau jawaban yang anda cari?

Indikator	Kode	Pertanyaan
	USE3	Seberapa relevan konten yang disajikan di <i>website</i> Rosalia Indah dengan kebutuhan atau minat Anda?
<i>Usability</i>	USA1	Seberapa mudah Anda menemukan informasi yang Anda butuhkan di <i>website</i> Rosalia Indah?
	USA2	Seberapa mudah Anda berinteraksi dengan fitur-tabel/fitur interaktif di <i>website</i> Rosalia Indah (misalnya, formulir, tombol)?
	USA3	Seberapa intuitif tata letak dan navigasi <i>website</i> Rosalia Indah bagi Anda?
<i>Visual Aesthetics</i>	VA1	Seberapa menarik dan profesional tampilan visual <i>website</i> Rosalia Indah bagi Anda?
	VA2	Seberapa baik desain visual <i>website</i> Rosalia Indah menyampaikan citra merek atau identitas perusahaan?
<i>Status</i>	ST1	Seberapa kredibel dan terpercaya <i>website</i> Rosalia Indah dalam menyajikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya?
	ST2	Seberapa diakui reputasi <i>website</i> Rosalia Indah dalam industri atau bidang yang terkait?
<i>Commitment</i>	CM1	Seberapa sering Anda mengunjungi <i>website</i> Rosalia Indah secara rutin?
	CM2	Seberapa tertarik Anda untuk terus menggunakan atau memanfaatkan layanan yang disediakan oleh <i>website</i> Rosalia Indah?
<i>Positive Emotions</i>	PE1	Seberapa senangnya Anda saat menggunakan <i>website</i> Rosalia Indah?
	PE2	Seberapa suka Anda dalam menggunakan <i>website</i> Rosalia Indah?
<i>Negative Emotions</i>	NE1	Seberapa sering Anda merasa frustrasi atau kesal saat menggunakan <i>website</i> Rosalia Indah?
	NE2	Seberapa perlu menurut anda <i>website</i> Rosalia Indah supaya diperbaiki atau ditingkatkan menurut pengalaman menggunakan <i>website</i> Rosalia Indah?
<i>Product Loyalty</i>	PL1	Seberapa mungkin Anda merekomendasikan <i>website</i> Rosalia Indah kepada orang lain?
	PL2	Seberapa loyalitas Anda terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh <i>website</i> Rosalia Indah?
<i>Intention to Use</i>	IU1	Seberapa besar kemungkinan Anda untuk menggunakan layanan yang ditawarkan oleh <i>website</i> Rosalia Indah?
	IU2	Seberapa yakin Anda bahwa <i>website</i> Rosalia Indah dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Anda?

3.3.3.2 Membuat Kuesioner SUS

Pada kuesioner SUS digunakan untuk melakukan Pra penelitian agar mengetahui masalah atau kendala yang dialami oleh pengguna bus Rosalia Indah pada pembelian tiket bus Rosalia Indah melalui *website* dan untuk menghitung hasil dari kuesioner McCue agar dapat dianalisis hasilnya

Tabel 3.3 Pertanyaan Kuesioner SUS

Kode	Pertanyaan
SUS1	Saya merasa mudah dalam menggunakan <i>website</i> Rosalia Indah
SUS2	Saya merasa kesulitan dalam mempelajari <i>website</i> Rosalia Indah
SUS3	Saya merasa sangat efektif dalam pembelian tiket bus Rosalia Indah melalui <i>Website</i>
SUS4	Saya merasa bahwa merasa cepat dalam memberikan layanan pembelian tiket bus Rosalia Indah melalui <i>website</i>
SUS5	Saya merasa tertarik menggunakan <i>website</i> Rosalia Indah
SUS6	Saya Merasa ada kesalahan atau masalah yang terdapat pembelian bus Rosalia Indah melalui <i>website</i>
SUS7	Saya merasa memesan tiket bus Rosalia Indah melalui <i>website</i> terasa cukup lama
SUS8	Saya merasa ada terlalu banyak langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas di <i>website</i> Rosalia Indah.
SUS9	Saya sangat percaya diri dalam menggunakan <i>website</i> Rosalia Indah
SUS10	Saya merasa kesulitan dalam membeli tiket Bus Rosalia Indah melalui <i>website</i>

3.3.4 Menentukan Populasi dan *Sample*

Pada tahap ini adalah menentukan populasi dan *sample* yang berdasarkan dari setiap unit – unit atau beberapa kelompok yang memiliki bentuk serta karakter yang sengaja dipilih untuk dapat dijadikan sebagai subjek dalam penelitian ini. Kriteria populasi dan *sample* pada penelitian ini adalah masyarakat umum di Provinsi Jawa Tengah yang pernah menggunakan *website* Rosalia Indah. Penentuan populasi dan *sample* penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*. Berikut adalah populasi dan *sampelnya* :

Tabel 3.4 Kabupaten/Kota di Jawa Tengah

No	Kabupaten/Kota	Populasi
1	Banjarnegara	3
2	Boyolali	3
3	Cilacap	10
4	Gunung Kidul	1
5	Karanganayar	1
6	Kebumen	2
7	Kendal	2
8	Klaten	3
9	Magelang	11
10	Pati	2
11	Pekalongan	10
12	Purwokerto	7
13	Purworjo	1
14	Salatiga	10
15	Semarang	16
16	Solo	10
17	Sragen	2
18	Sukoharjo	2
19	Surakarta	7
20	Tegal	17
21	Temanggung	1
22	Wangon	1
23	Wates	1
24	Wonogiri	3
25	Wonosobo	1
26	Yogyakarta	2
27	Banyumas	7

No	Kabupaten/Kota	Populasi
28	Brebes	4
29	Pemalang	3
30	Purbalingga	4
31	Kudus	3

Setiap kabupaten/kota yang ada di Jawa Tengah yang pernah menggunakan *website* Rosalia Indah sehingga populasi yang di ambil dari kabupaten/kota tersebut berjumlah 150 responden.

Selanjutnya untuk menentukan *sample* penelitian setelah menentukan jumlah populasi maka teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah *sample* pada peneliti ini adalah menggunakan teknik random sampling yaitu teknik ini dilakukan dengan memilih secara acak pengguna *website* Rosalia Indah. Dalam menentukan jumlah *sample* pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah *sample* yang ada di kuesioner. Saat menggunakan *sample* di ambil dari 25.000 pengguna yang pernah membeli tiket bus rosalia indah melalui *website* dengan menggunakan perhitungan slovin yang berdasarkan *Margin of Error Maximum* nya sebesar 10% Berikut adalah rumus dari perhitungan *Slovin* :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot \alpha^2}$$

3.1 Rumus perhitungan Slovin

Keterangan

n = Jumlah *Sample*

N = Jumlah Populasi

α = *Margin of Error Maximum*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih bisa ditolerir (ditentukan sebesar 10%)

Dari populasi yang sudah ditentukan yaitu sebanyak 25000 maka perhitungan jumlah *sample* sebagai berikut :

$$n = \frac{10000}{1 + 10000 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{10000}{1 + 10000 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{10000}{1 + 100}$$

$$n = \frac{10000}{101}$$

$$n = 99,009901$$

Jumlah *sample* yang akan didapatkan adalah 99,009901 yang dibulatkan menjadi 100 *sampel*

3.3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini setelah mengolah data menggunakan spss, penulis melakukan uji validasi dan reliabilitas data yang sudah diolah di spss agar hasilnya diketahui sesuai dengan yang diinginkan jika iya maka data akan diolah untuk dapat dianalisis tetapi jika tidak maka mengulang kembali mengumpulkan data hingga tervaliditas dan reliabilitas

3.3.6 Mengolah data

Pada tahap ini mengolah data yang sudah dikumpulkan ditahap sebelumnya. Mengolah data yang digunakan adalah menggunakan spss untuk mengolah data jika data sudah tervaliditas dan reliabilitas dari kuesioner MeCue yang sudah disebarluaskan melalui *google form* berdasarkan empat modul yaitu.

1. Modul I memiliki 5 indikator yang berkaitan dengan *Product Perceptions*. Modul ini berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap produk, termasuk kegunaan, kemudahan penggunaan, estetika visual,

ruang dan keterlibatan. Kegunaan mengacu pada sejauh mana produk dapat memenuhi kebutuhan pengguna, kegunaan mengacu pada kemudahan penggunaan produk, estetika visual mengacu pada evaluasi desain dan penampilan produk, status mengacu pada citra produk dan komitmen untuk bagaimana setia pengguna ada di halaman produk. Modul ini membantu memahami persepsi pengguna tentang fitur dan fungsi produk.

2. Module II ini merupakan module yang terkait dengan emosi pengguna. Modul ini mencakup pengalaman emosional pengguna saat menggunakan produk atau layanan, termasuk pengalaman positif dan negatif yang dihasilkan selama penggunaan. Modul ini membantu memahami bagaimana pengguna bereaksi secara emosional terhadap produk dan layanan dan bagaimana emosi ini memengaruhi persepsi dan sikap pengguna terhadap produk.
3. Module III merupakan module yang berkaitan dengan *consequence of use*. Modul ini mencakup konsekuensi penggunaan produk atau layanan, termasuk loyalitas produk dan waktu penggunaan. Loyalitas produk mengacu pada kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan produk dan merekomendasikannya kepada orang lain, sedangkan niat penggunaan mengacu pada kecenderungan pengguna untuk menggunakan produk atau layanan di masa mendatang. Modul ini membantu untuk memahami dampak penggunaan produk atau layanan terhadap loyalitas dan loyalitas pengguna.
4. Module IV merupakan module yang berkaitan dengan keseluruhan evaluasi atau *overall evaluation*: Modul ini berisi penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap produk atau layanan, termasuk ulasan positif atau negatif terhadap produk atau layanan secara keseluruhan. Modul ini membantu memahami bagaimana pengguna menilai produk secara keseluruhan dan bagaimana peringkat ini memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan produk atau layanan di masa mendatang.

3.3.7 Analisis dan Pembahasan

Pada tahap ini melakukan analisis terhadap mengolah data supaya dapat mengetahui masalah yang terjadi pada saat pembelian bus Rosalia Indah melalui *website* dilakukan dan menghitungnya menggunakan metode SUS untuk mengetahui nilai rata – rata suatu masalah yang pengguna alami supaya dapat dianalisis *usability* nya.

3.3.8 Kesimpulan dan saran

Setelah melakukan analisis ditahap sebelumnya melakukan kesimpulan terhadap nilai yang diperoleh dari perhitungan SUS dan MeCue dan juga memberikan saran kepada pihak Rosalia Indah dari hasil tersebut supaya meminimalisir masalah yang dialami pengguna bus Rosalia Indah pada saat pembelian tiket melalui *website*.