

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Subyek dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan menggunakan jenis penelitian analisis deskriptif dimana dengan melakukan pendekatan kuantitatif yaitu hasil penelitian yang dianalisis dan diolah kemudian ditarik kesimpulan. Subyek penelitian pada penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Objek penelitian ini dilakukan mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel.

#### **3.2 Alat dan Bahan Penelitian**

##### **3.2.1 Alat Penelitian**

Alat yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu :

- a. Laptop Asus VivoBook X415EP, sebagai alat utama dan penting dalam mendukung penyusunan penelitian ini.
- b. Microsoft Word digunakan untuk menyusun proposal penelitian.
- c. Microsoft Excel digunakan untuk mengolah data penelitian
- d. Google Form digunakan untuk membuat dan menyebarkan kuesioner penelitian.
- e. *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* digunakan untuk menghitung uji validitas dan reliabilitas serta uji hipotesis.

##### **3.2.2 Bahan Penelitian**

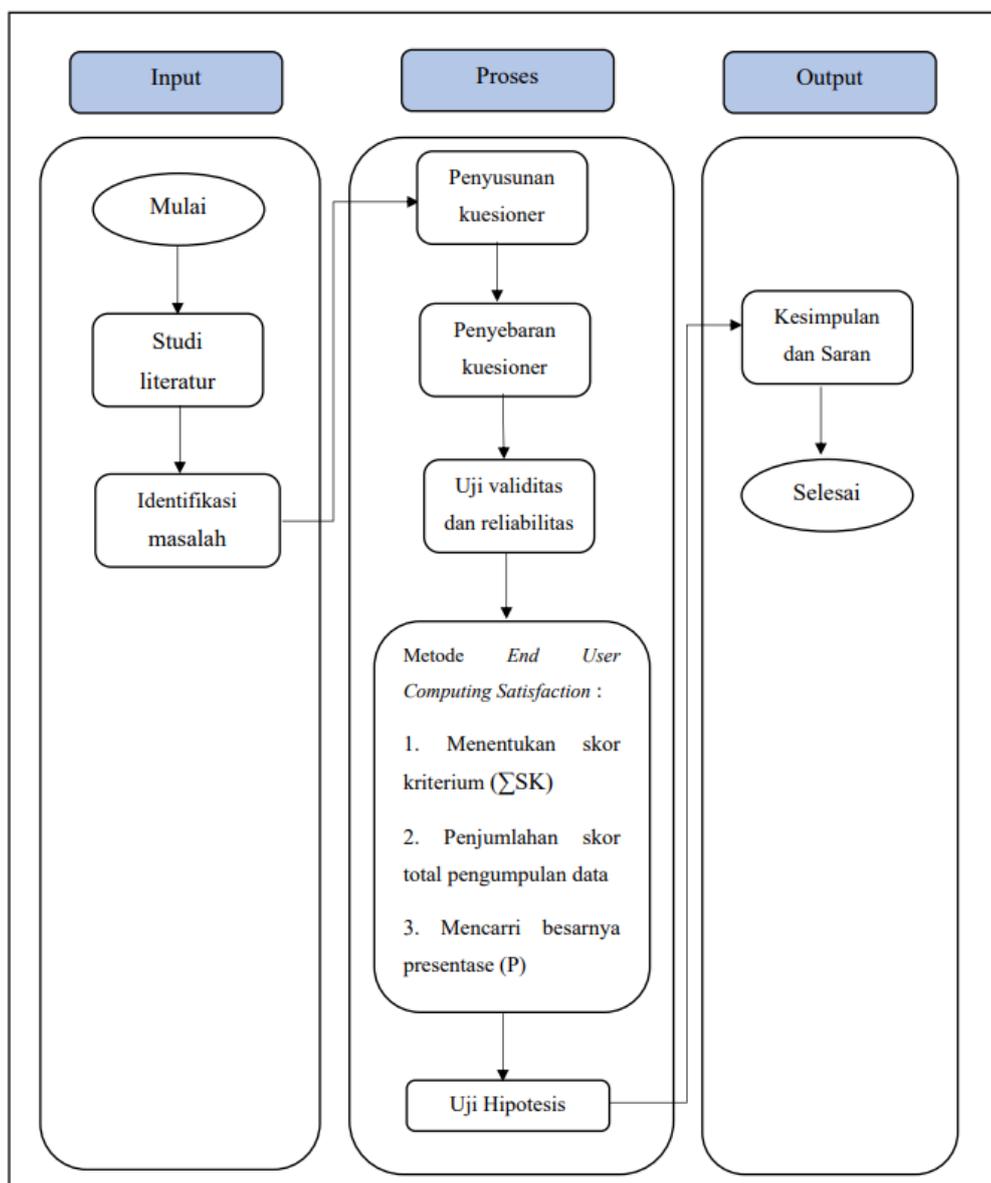
Bahan penelitian yang digunakan dalam mendukung penelitian ini yaitu :

- a. Data Primer, data primer dalam penelitian ini diambil berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat atau pengguna yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel dan pengumpulan data menggunakan rumus Lemeshow.

- b. Data Sekunder, data sekunder dalam penelitian ini diambil dari studi literatur yang digunakan sebagai referensi dan acuan dalam penelitian ini.

### 3.3 Diagram Alir Penelitian

Diagram alir penelitian merupakan diagram yang menunjukkan alur penelitian dimana terdapat *input*, proses dan *output* yang disusun secara sistematis dapat dilihat pada Gambar 3.1 [11]:



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian[11]

### 3.3.1 Studi literatur

Tahap pertama pada diagram alir penelitian yaitu membahas mengenai penelitian-penelitian sebelumnya yang masih berhubungan dengan metode penelitian yang sama atau tentang analisis aplikasinya dengan metode yang berbeda, tujuannya untuk sebagai acuan yang mendukung penelitian ini. Kajian pustaka yang digunakan untuk mendukung penelitian ini ada 7 jurnal nasional dan 3 jurnal internasional.

### 3.3.2 Identifikasi masalah

Tahap kedua pada diagram alir penelitian yaitu tahap identifikasi masalah yang membahas permasalahan yang terjadi di aplikasi MyTelkomsel. Permasalahan yang terjadi aplikasi MyTelkomsel diambil berdasarkan ulasan pengguna yang memberikan rating rendah yang ada di Google Playstore sehingga diperlukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### 3.3.3 Penyusunan kuesioner

Tahap ketiga pada diagram alir penelitian yaitu penyusunan kuesioner dengan pertanyaan yang sudah dipersiapkan berdasarkan variabel metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) seperti variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi MyTelkomsel di provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan rumus Lemeshow. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan *simple random sampling*. Berikut pernyataan berdasarkan variabel yang ada di metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat dilihat pada Tabel 3.1:

Tabel 3. 1 Pernyataan kuesioner

No.	Variabel Metode EUCS	Pernyataan
1	<i>Content</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MyTelkomsel menyediakan informasi yang sesuai dibutuhkan pengguna.</li> <li>2. MyTelkomsel memberikan informasi yang bisa dipahami oleh pengguna.</li> <li>3. MyTelkomsel memberikan informasi yang lengkap untuk pengguna.</li> </ol>
2	<i>Accuracy</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MyTelkomsel memberikan informasi yang benar dan akurat.</li> <li>2. MyTelkomsel tidak sering terjadi bug ataupun error.</li> <li>3. MyTelkomsel memberikan respon yang tepat.</li> </ol>
3	<i>Format</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MyTelkomsel memiliki desain interface yang menarik.</li> <li>2. MyTelkomsel memiliki layout yang memudahkan pengguna.</li> <li>3. MyTelkomsel memiliki desain tampilan menu yang tersusun dengan baik.</li> </ol>
4	<i>Ease of use</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MyTelkomsel sangat mudah digunakan.</li> <li>2. MyTelkomsel mudah diakses dan kapan saja.</li> <li>3. MyTelkomsel sangat mudah dalam berinteraksi.</li> </ol>
5	<i>Timeliness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MyTelkomsel memberikan respon tepat waktu terhadap informasi yang dibutuhkan pengguna.</li> <li>2. MyTelkomsel selalu memberikan informasi update dan terbaru.</li> </ol>
6.	<i>User Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa aplikasi MyTelkomsel dapat diandalkan.</li> </ol>

### 3.3.4 Penyebaran kuesioner

Tahap keempat pada diagram alir penelitian yaitu penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan berdasarkan populasi yang tidak diketahui sehingga menggunakan rumus Lemeshow. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yakni *simple random sampling*.

Kuesioner ini disebarakan melalui beberapa media *platform* media sosial seperti telegram atau *whatsapp* dan kuesioner ini diberikan kepada pengguna yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Perhitungan populasi yang tidak diketahui menggunakan rumus Lemeshow dapat dilihat pada persamaan 2.3 :

$$n = \frac{Z^2 \times p(1-p)}{d^2} \quad (2.3)$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1-0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Tingkat kesalahan ( $e$ ) yang dapat ditoleransi pada penelitian ini ditetapkan sebesar 10% dan tingkat keyakinan dalam menentukan sampel yang dapat digunakan yaitu 95% atau  $Z = 1.96$ . Tingkat keyakinan 95% ini memberikan kesimbangan antara presisi dan reliabilitas. Jumlah keseluruhan populasi yang tidak diketahui pastinya memberikan nilai  $P$  maksimalnya yaitu 0.5. Berdasarkan hasil perhitungan yang sudah dicari maka jumlah responden dibulatkan sebanyak 100 responden.

### 3.3.5 Uji validitas dan reliabilitas

Tahap kelima pada penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas. Setelah data kuesioner terkumpul, maka dilakukan pengujian validitas untuk mengetahui data itu sudah valid atau belum. Instrumen pertanyaan penelitian dinyatakan valid apabila angka  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel. Pengujian instrumen penelitian sudah *valid*, maka lanjut pengujian reliabilitas untuk mengetahui instrumen penelitian pada kuesioner itu sudah *reliable* dengan melihat *Cronbach Alpha*  $> 0,6$ . Kedua pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 27.

### 3.3.6 Metode *End User Computing Satisfaction*

Langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pada tahap ini, langkah pertama dalam analisis yaitu mencari skor kriterium ( $\sum SK$ ) berdasarkan data dari

kuesioner penelitian terkait aplikasi MyTelkomsel yang sudah disebar. Setelah itu, langkah selanjutnya melakukan penjumlahan skor total hasil dari pengumpulan data. Langkah terakhir yaitu mencari besarnya persentase.

### **3.3.7 Uji Hipotesis**

Langkah selanjutnya dari diagram alir yaitu melakukan pengujian pada hipotesis yang sudah didapatkan. Pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (T) dan uji simultan (F). Uji parsial dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen.

### **3.3.8 Kesimpulan dan Saran**

Langkah terakhir yaitu membuat hasil penelitian penelitian yaitu berupa kesimpulan dan saran yang dapat dijadikan sebagai acuan atau bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pada aplikasi MyTelkomsel supaya pengguna tetap merasa puas.