

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

3.1.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah kawasan Indonesia, dan ada hubungan antara sumber dan populasi yang diteliti.

3.1.2 Objek Penelitian

Obyek penelitian dilakukan adalah Aplikasi Resso Musik Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Penelitian ini melibatkan penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Berikut adalah detail-detailnya:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang di gunakan pada penelitian ini adalah laptop ACER *Aspire A515-45* dengan spesifikasi sebagai berikut:

- a. *Processor* AMD Ryzen 5 5500U with Radeon Graphics (2.10 GHz)
- b. RAM 8 GB
- c. HDD 1 TB
- d. SSD 128GB

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a. Sistem Operasi Windows 11 (64Bit)
- b. *Microsoft Word*
- c. *Microsoft Office*
- d. SPSS

3.2.2 Bahan Penelitian

Beberapa metode digunakan untuk mendapatkan bahan untuk penelitian ini, seperti:

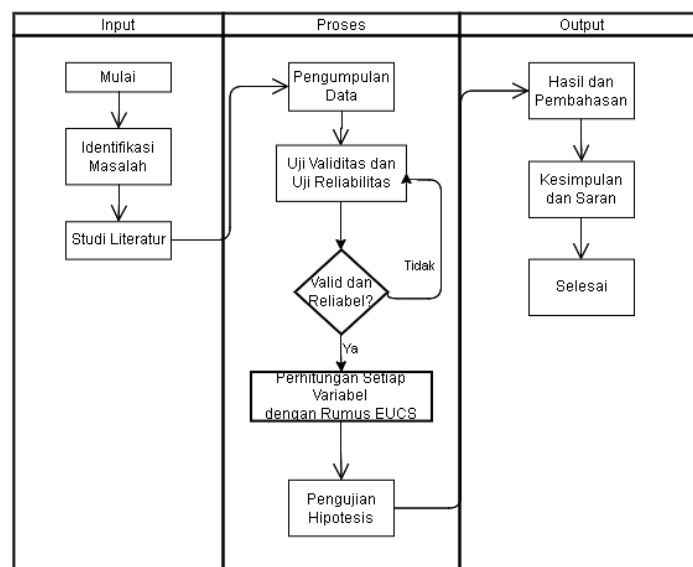
1. Data Primer

Pengguna aplikasi Resso Musik di Kawasan Indonesia menerima kuisioner untuk mendapatkan sumber data utama.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder untuk penelitian ini diperoleh melalui studi literatur mengenai analisis aplikasi terhadap kepuasan pengguna yang relevan dengan masalah yang sama.

3.3 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap awal, penelitian dilakukan dengan mengkaji terhadap kendala dan permasalahan yang ada saat menggunakan aplikasi Resso Musik dalam ruang lingkup Indonesia, dengan tujuan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik di Indonesia.

3.3.2 Studi Literatur

Pada tahap ini, penelitian dilakukan dengan merujuk pada jurnal ilmiah yang membahas penggunaan teknik *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai alat untuk mengukur kepuasan pengguna akhir. Metode ini digunakan untuk

memberikan dasar referensi dalam diskusi hasil penelitian dengan mengungkapkan berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Temuan dari jurnal ilmiah ini diharapkan dapat membantu dalam pemilihan teknik yang tepat untuk mengevaluasi komponen yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik.

3.3.3 Pengumpulan Data

Instrumen pengukuran dibuat berdasarkan variabel yang telah disesuaikan dengan model konseptual dan hipotesis yang telah ditentukan diawal. Instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* untuk mengukur tanggapan dari responden. Penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan rentang 1 hingga 5, seperti pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Skala	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Selanjutnya dilakukan penyusunan daftar pernyataan yang akan digunakan dalam kuisisioner dengan mengacu pada definisi operasional tabel diatas yang terlihat pada Tabel 3.2 yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 Daftar Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
Variabel konten informasi aplikasi Resso Musik						
1	Menurut saya aplikasi Resso Musik menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan yang saya butuhkan.					
2	Menurut saya aplikasi Resso Musik memberikan informasi mudah dipahami dan jelas.					
3	Menurut saya konten pada aplikasi Resso Musik telah memberikan informasi yang lengkap.					
4	Menurut saya aplikasi Resso Musik memiliki fitur yang dapat memudahkan pengguna.					
Variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Resso Musik						

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Menurut saya aplikasi Resso Musik menghasilkan output berupa informasi yang akurat.					
2	Saya merasa puas dengan keakuratan output dari aplikasi Resso.					
3	Menurut saya aplikasi Resso Musik jarang terjadi error atau bug.					
4	Saya merasa puas dengan kehandalan aplikasi Resso Musik.					
Variabel format penyajian informasi aplikasi Resso Musik						
1	Menurut saya aplikasi Resso menampilkan informasi dalam ddesain atau format yagn baik dan mudah dipahami.					
2	Menurut saya aplikasi Resso Musik menampilkan konten atau aplikasi yang menarik bagi pengguna.					
3	Menurut saya aplikasi Resso memiliki tampilan antarmuka yang berkualitas baik.					
4	Menurut saya aplikasi Resso memiliki tampilan antarmuka yang jelas sesuai dengan fungsinya.					
Variabel kemudahan penggunaan aplikasi Resso Musik						
1	Menurut saya aplikasi Resso Musik mudah untuk digunakan.					
2	Menurut saya aplikasi Resso Musik mudah untuk diakses.					
3	Menurut saya aplikasi Resso Musik mudah dipelajari oleh pengguna baru.					
4	Menurut saya penggunaan menu di aplikasi Resso Musik mudah digunakan.					
5	Menurut saya pesan kesalahan di aplikasi Resso Musik jelas dan mudah dipahami.					
Variabel ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Resso Musik						
1	Menurut saya aplikasi Resso Musik memberikan informasi yang saya butuhkan dengan cepat.					
2	Menurut saya aplikasi Resso Musik memberikan informasi yang saya butuhkan dengan tepat.					
3	Menurut saya aplikasi Resso Musik memberikan informasi yang terbaru.					

Selanjutnya, akan dilakukan penyebaran kuesioner yang telah disusun sebelumnya dengan cara *online* dengan media *google form* dikawasan Indonesia. Diharapkan semua kalangan masyarakat dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner yang telah disebarakan.

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel secara acak. Salah satu metode pengambilan sampel probabilitas yang digunakan adalah metode *Simple Random Sampling*. Metode ini dipilih karena anggota populasi pengguna Resso Musik di Indonesia memiliki kesamaan dalam beberapa hal. Penentuan jumlah sampel mengacu pada buku *Research Methods for Business*, dikarenakan populasi pengguna aplikasi Resso Musik di Indonesia tidak diketahui maka dianggap tidak terbatas dengan menggunakan presentase kesalahan 5% [28]. Jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 266 responden dari Indonesia dan sampel yang di ambil secara acak menggunakan cara randomisasi sebanyak 220 responden dari pengguna Resso Musik se-Indonesia.

3.3.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada tahap ini dilakukan *sampling* untuk uji instrumen yang telah dibuat ada dua uji yang dilakukan:

A. Uji Validitas

Uji validitas merupakan jumlah nilai skor instrumen pada variabel dibandingkan dengan nilai total instrumen. Instrumen dianggap valid jika nilai r yang dihitung lebih besar dari nilai r tabel yang telah ditetapkan. Persamaan 3.1 berikut menghitung korelasi dan mendapatkan nilai r :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \quad (3.1)$$

Dimana: n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor variabel untuk responden n

B. Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen merupakan skor seluruh instrumen pada variabel digunakan untuk menghitung nilai *Cronbach's alpha*. Instrumen dianggap

reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Persamaan 3.2 untuk perhitungan korelasi adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3.2)$$

Keterangan:

- r₁₁ = reabilitas yang dicari
- n = jumlah item pertanyaan yang diuji
- $\sum \sigma_t^2$ = jumlah varian skor tiap-tiap item
- σ_t^2 = varian total

Data akan diproses setelah responden mengisi kuesioner.

3.3.5 Perhitungan Setiap Variabel dengan rumus EUCS

Setelah data dari kuesioner terkumpul, langkah berikutnya adalah melakukan perhitungan untuk setiap variabel kepuasan pengguna dengan menggunakan metode EUCS. Setiap pernyataan dalam instrumen penelitian pada setiap variabel dinilai dengan skala *Likert*. Tahap awal melibatkan perhitungan Skor Kriteria (SK) dengan mengalikan nilai tertinggi dalam skala *Likert*, jumlah pertanyaan dalam setiap variabel, dan jumlah total responden. Setelah itu, dihitung Skor Hasil (SH). Selanjutnya, dari SH, dilakukan perhitungan Persentase (P) dan Interval (I) untuk menentukan skor tertinggi dalam setiap kategori sesuai dengan interpretasi kepuasan pengguna pada setiap variabel EUCS. Berikut merupakan rumus perhitungan EUCS yang terdiri dari 3 langkah [29]:

1. Menentukan skor kriterium

$$\sum SK = (ST \times JP \times JR) \quad (3.3)$$

2. Menentukan skor hasil penelitian

$$\sum SH = (X1 + X2 + Xn \dots +) \quad (3.4)$$

3. Menentukan persentase jawaban responden

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\% \quad (3.5)$$

4. Menghitung Interval (I) untuk menentukan range kategori skala likert

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor dalam skala likert} \quad (3.6)$$

Dimana:

ST = Skala Tertinggi

JP = Jumlah Pertanyaan

JR = Jumlah Responden

X_n = Skor Total Pengumpulan Data Variabel

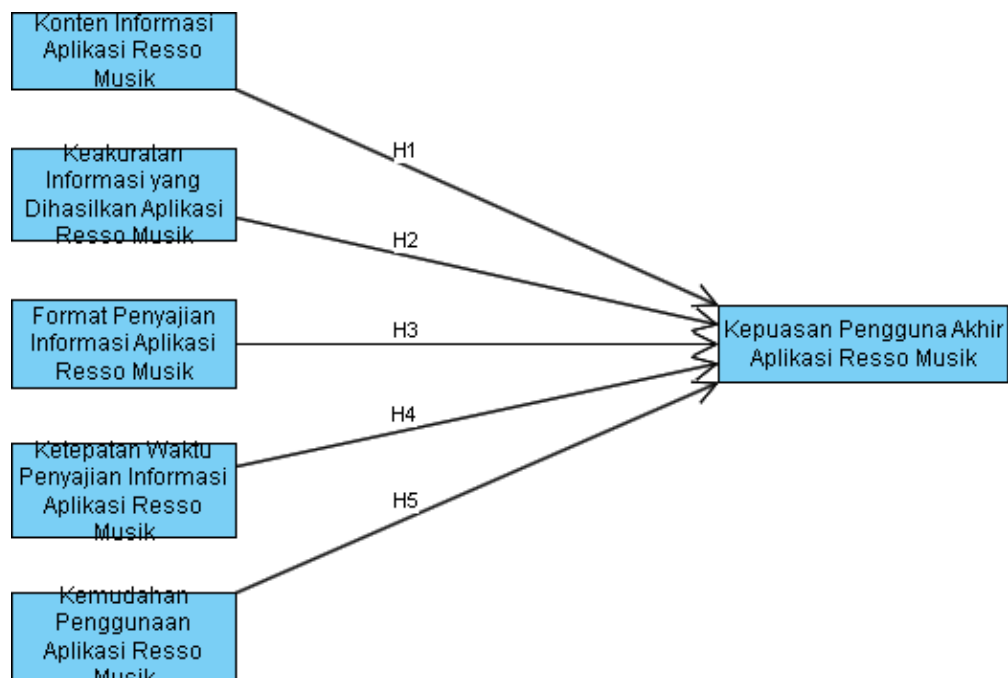
SK = Skor Kriterion

SH = Skor Hasil

I = Jumlah Responden

3.3.6 Pengujian Hipotesis

Pada tahap ini, model yang akan digunakan dalam penelitian ditentukan. Hipotesis awal ditarik untuk menguji hubungan konstruk dalam model. Metode kepuasan pengguna komputer atau model digunakan dalam penelitian ini. Kepentingan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik, Gambar 3.2 menunjukkan model EUCS:



Gambar 3.2 Model EUCS

1) Hubungan antara konten dengan kepuasan pelanggan

Variabel konten adalah variabel yang mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan isi atau konten yang ada pada aplikasi atau sistem [11].

Variabel ini merupakan variabel yang mengukur kepuasan pengguna dilihat dari isi suatu sistem [30].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhila *et.al* [11] adalah variabel konten (*content*) pada aplikasi Flip memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Septiari *et.al* [30] adalah variabel konten (*content*) pada aplikasi OVO tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunanya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawang *et.al* [31] adalah variabel *content*, memiliki nilai kepuasan tinggi bagi pemustaka UNAMA Kota Jambi. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan cukup puas dengan isi dari aplikasi atau sistem tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan dari segi *Content* menunjukkan bahwa pelanggan cukup puas dengan isi atau konten dalam mengakses suatu situs, sehingga *Content* secara positif berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Konten informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik

2) Hubungan antara akurasi dengan kepuasan pelanggan

Variabel akurasi adalah variabel yang mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan akurasi atau ketepatan data yang diinput pada sistem [11]. Variabel ini merupakan variabel pengukur kepuasan pengguna dilihat dari keakuratan informasi yang didapat [30].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhila *et.al* [11] adalah variabel akurasi/ketepatan (*accuracy*) pada aplikasi Flip memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Septiari *et.al* [30] adalah variabel ketepatan (*accuracy*) pada aplikasi OVO tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunanya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawang *et.al* [31] adalah variabel *Accuracy*, memiliki nilai tingkat kepuasan tinggi bagi pemustaka UNAMA Kota Jambi. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dengan tingkat akurasi dari aplikasi atau sistem tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan dari segi *Accuracy* menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dengan tingkat akurasi dalam mengakses suatu situs, sehingga *Accuracy* tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Akurasi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik

3) Hubungan antara *Format* dengan kepuasan pelanggan

Variabel *Format* adalah variabel yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kejelasan, kerapihan *user interface* serta estetika pada aplikasi [11]. Variabel ini merupakan pengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan/UI pada sistem [30].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhila *et.al* [11] adalah variabel bentuk (*format*) pada aplikasi Flip memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Septiari *et.al* [30] adalah variabel bentuk (*format*) pada aplikasi OVO berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunanya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawang *et.al* [31] adalah variabel *Format*, memiliki nilai tingkat kepuasan tinggi bagi pemustaka UNAMA Kota Jambi. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan bentuk dari aplikasi atau sistem tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan dari segi *Format* menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan bentuk dalam mengakses suatu situs, sehingga *Format* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Format informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik

4) Hubungan antara *Timeliness* dengan kepuasan pelanggan

Variabel *Timeliness* adalah variabel yang mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kecepatan dan ketepatan waktu yang dibutuhkan oleh sistem atau aplikasi dalam memproses data yang diinput oleh pengguna [11].

Variabel ini merupakan variabel pengukur kepuasan pengguna dari segi seberapa tepat informasi yang didapat dari suatu sistem [30].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhila *et.al* [11] adalah variabel ketepatan waktu (*timeliness*) pada aplikasi Flip memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan negatif atau ditolak terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Septiari *et.al* [30] adalah Kecepatan (*timeliness*) pada aplikasi OVO tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawang *et.al* [31] adalah Variabel *Timelines*, memiliki nilai tingkat kepuasan tinggi bagi pemustaka UNAMA Kota Jambi. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dengan ketepatan waktu dari aplikasi atau sistem tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan dari segi *Timeliness* menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dengan ketepatan waktu dalam mengakses suatu situs, sehingga *Timeliness* tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Ketepatan waktu informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik

5) Hubungan antara *Ease of Use* dengan kepuasan pelanggan

Variabel *Ease of Use* adalah variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan sistem yang *user friendly* atau mudah digunakan dalam melakukan aktifitas [11]. Variabel ini merupakan variabel untuk mengukur kepuasan pengguna dari seberapa mudah suatu sistem dioperasikan/dipahami [30].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhila *et.al* [11] adalah variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) pada aplikasi Flip memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan negatif atau ditolak terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Septiari *et.al* [30] adalah kemudahan penggunaan (*ease of use*) pada aplikasi OVO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawang *et.al* [31] adalah Variabel *Ease Of Use*, memiliki nilai kepuasan tinggi bagi

pemustaka UNAMA Kota Jambi. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan cukup puas dengan kemudahan pengguna dari aplikasi atau sistem tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan dari segi *Ease of Use* menunjukkan bahwa pelanggan cukup puas dengan kemudahan pengguna dalam mengakses suatu situs, sehingga *Ease of Use* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Kemudahan pengguna informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik

Setelah hipotesis telah dirumuskan, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Berikut merupakan pengujian hipotesis.

A. Uji Normalitas

Uji normalitas yang paling sederhana melibatkan pembuatan grafik distribusi frekuensi berdasarkan skor yang ada [32]. Apabila jumlah data mencukupi dan distribusinya tidak sepenuhnya normal, maka kemungkinan kesimpulan yang diambil akan keliru [32]. Saat ini, terdapat banyak metode yang dikembangkan oleh para ahli untuk melakukan uji normalitas [32]. Salah satu uji normalitas yang umum digunakan adalah Uji Kolmogorov – Smirnov [32].

B. Uji t

Nilai t dari masing-masing dari lima variabel independen atau nilai signifikansi dari masing-masing variabel dibandingkan secara parsial dengan tingkat probabilitas 0,05 untuk melakukan uji t. Hipotesis diterima apabila nilai t yang dihitung lebih besar daripada nilai t tabel atau nilai signifikansi kurang dari tingkat probabilitas yang digunakan, yaitu 0,05.

C. Uji f

Nilai f tabel dari lima variabel independen dibandingkan secara bersamaan dengan nilai f yang dihitung, atau nilai signifikansi dengan tingkat probabilitas 0,05. Variabel independen dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika nilai f yang dihitung lebih besar daripada nilai f tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

3.3.7 Hasil dan Pembahasan

Pada tahap pembahasan hasil penelitian akan membahas mengenai tahapan pengujian hipotesis, apakah akan berpengaruh positif dan diterima atau ditolak. Akan menghasilkan pembahasan mengenai hipotesis.

3.3.8 Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahapan akhir dari seluruh rangkaian proses penelitian dimana pada tahap ini diperoleh dari perhitungan dan analisis secara keseluruhan. Sehingga perlu mempertimbangkan hasil temuan yang didapatkan selama penelitian berlangsung. Kemudian saran, penelitian ini bisa lebih berkembang lagi.