

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dari penelitian ini adalah responden (masyarakat Kabupaten Banyumas). Objek penelitian yang digunakan adalah situs *website* resmi pemerintah Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0*. dengan dimensi yaitu : *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*. sedangkan pada analisisnya menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

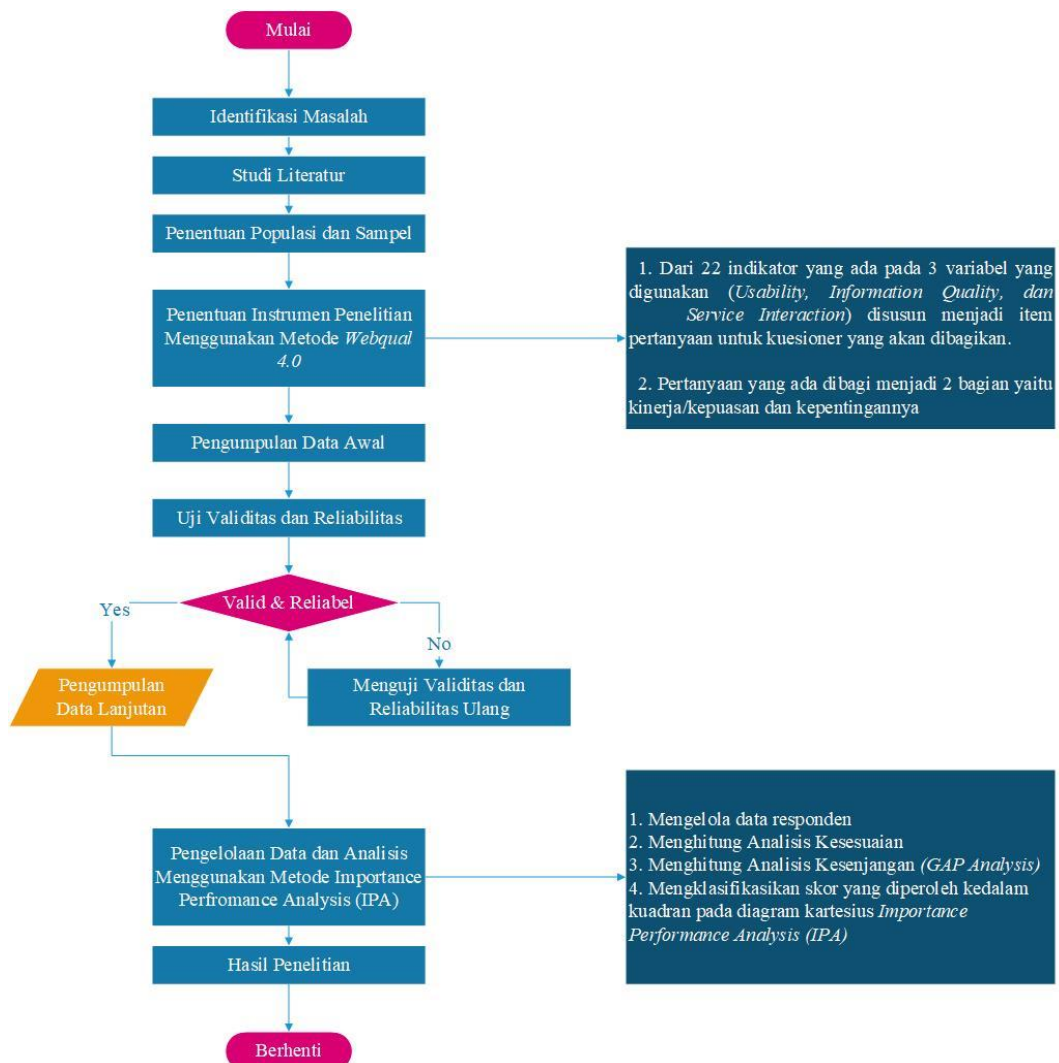
Penelitian ini disusun dengan *Laptop Legion 5* sebagai alat utama pada penelitian ini, *Software Microsoft Word 2019* sebagai alat untuk menyusun dokumen penelitian, *Software Microsoft Excel 2019* sebagai alat untuk pengolahan data dan pendataan penelitian, *IBM SPSS Statistic 26* sebagai alat untuk mengimplementasikan kuadran *IPA* yang ada. Instrumen *survey* yang digunakan yaitu kuesioner *survey* kepuasan masyarakat akan kualitas *website* yang ada menggunakan media *Google Form*.

3.2.2 Bahan Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari situs *website* Kabupaten Banyumas, *survey* kepuasan masyarakat akan kualitas *website*, dan data sekunder dari berbagai hasil dari penelitian terdahulu.

3.3 Diagram Alir Penelitian, Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Pada bagian ini dipaparkan mengenai langkah kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Berikut ini merupakan uraian dari Gambar 3. 1 yang menunjukkan diagram alir penelitian ini :

3.3.1 Identifikasi Masalah

Pada proses ini peneliti melakukan identifikasi tema dan permasalahan apa yang akan diambil untuk dijadikan penelitian ini. *Output* dari tahapan ini yaitu peneliti mendapatkan tema analisis *website* Kabupaten Banyumas dan permasalahannya.

3.3.2 Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti melakukan studi literatur untuk mencari terkait penelitian yang memiliki tema dan masalah serupa sekaligus sebagai penguat

penelitian ini. Mencari terkait apa saja yang dibutuhkan sebagai persiapan penelitian ini. *Output* dari tahap ini yaitu mendapatkan berbagai referensi bacaan seperti jurnal, *thesis*, *web page* terkait penelitian ini yaitu menghasilkan 31 daftar pustaka serta, apa saja yang akan di butuhkan pada penelitian ini.

3.3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

Pada tahap ini peneliti akan melakukan penentuan populasi serta sampel yang akan digunakan untuk menentukan jumlah responden. Populasi yang digunakan pada penelitian ini berasal dari data kependudukan Provinsi Jawa Tengah kemudian, untuk pengambilan sampelnya menggunakan metode *Quota Sampling*. *Quota sampling* sendiri merupakan teknik penentuan sampel dengan peneliti menentukan jumlah dari sampel penelitian yang akan dilakukan [30]. *Output* dari tahap ini adalah peneliti akan melakukan penyebaran kuesioner kepada 40 responden yang merupakan masyarakat Kabupaten Banyumas.

3.3.4 Penentuan Instrumen Penelitian Menggunakan Metode *Webqual 4.0*

Pada tahap ini peneliti akan melakukan penyusunan instrument penelitian dalam hal ini yaitu kuesioner yang akan diajukan menggunakan metode *Webqual 4.0*. *Output* dari tahap ini adalah instrumen penelitian menggunakan media *Google Form* dengan item pertanyaan yang diambil berdasarkan atribut-atribut pada keempat dimensi yang ada pada metode *Webqual 4.0*.

3.3.5 Pengumpulan Data Awal

Pada tahap ini peneliti akan melakukan pengumpulan data awal berupa melakukan penyebaran kuesioner *survey* kepuasan masyarakat terhadap kualitas *website* yang ada pada Kabupaten Banyumas kepada 30 responden. *Output* dari tahap ini yaitu data primer dari kuesioner tersebut yang akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitasnya.

3.3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini peneliti akan melakukan uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk melihat apakah pertanyaan yang akan diajukan nanti dapat mengukur apa saja kebutuhan yang akan diukur tersebut. Sebelum melakukan uji validitas, peneliti melakukan penyebaran kuesioner terlebih dahulu kepada 30 responden sebagai bahan data yang akan digunakan untuk pengujian validitas ini.

Dari penilaian ke 30 responden ini nanti akan memperoleh R hitung dari tiap indikator/variabel pertanyaannya, yang kemudian akan dibandingkan dengan R kritis yang telah ditentukan berdasarkan tabel uji validitas pada penelitian ini menggunakan signifikansi 5% sehingga peneliti akan melihat apakah variabel-variabel yang ada tersebut dapat disebut valid atau tidak. Pada **Gambar 3. 2** merupakan tabel R kritisnya [31].

Tabel nilai kritis untuk r Pearson Product Moment								
dk=n-2	Probabilitas 1 ekor							
	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
	Probabilitas 2 ekor							
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,01	0,002	0,001
1	0,951	0,988	0,997	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2	0,800	0,900	0,950	0,980	0,990	0,995	0,998	0,999
3	0,687	0,805	0,878	0,934	0,959	0,974	0,986	0,991
4	0,608	0,729	0,811	0,882	0,917	0,942	0,963	0,974
5	0,551	0,669	0,754	0,833	0,875	0,906	0,935	0,951
6	0,507	0,621	0,707	0,789	0,834	0,870	0,905	0,925
7	0,472	0,582	0,666	0,750	0,798	0,836	0,875	0,898
8	0,443	0,549	0,632	0,715	0,765	0,805	0,847	0,872
9	0,419	0,521	0,602	0,685	0,735	0,776	0,820	0,847
10	0,398	0,497	0,576	0,658	0,708	0,750	0,795	0,823
11	0,380	0,476	0,553	0,634	0,684	0,726	0,772	0,801
12	0,365	0,458	0,532	0,612	0,661	0,703	0,750	0,780
13	0,351	0,441	0,514	0,592	0,641	0,683	0,730	0,760
14	0,338	0,426	0,497	0,574	0,623	0,664	0,711	0,742
15	0,327	0,412	0,482	0,558	0,606	0,647	0,694	0,725
16	0,317	0,400	0,468	0,543	0,590	0,631	0,678	0,708
17	0,308	0,389	0,456	0,529	0,575	0,616	0,662	0,693
18	0,299	0,378	0,444	0,516	0,561	0,602	0,648	0,679
19	0,291	0,369	0,433	0,503	0,549	0,589	0,635	0,665
20	0,284	0,360	0,423	0,492	0,537	0,576	0,622	0,652
21	0,277	0,352	0,413	0,482	0,526	0,565	0,610	0,640
22	0,271	0,344	0,404	0,472	0,515	0,554	0,599	0,629
23	0,265	0,337	0,396	0,462	0,505	0,543	0,588	0,618
24	0,260	0,330	0,388	0,453	0,496	0,534	0,578	0,607
25	0,255	0,323	0,381	0,445	0,487	0,524	0,568	0,597
26	0,250	0,317	0,374	0,437	0,479	0,515	0,559	0,588
27	0,245	0,311	0,367	0,430	0,471	0,507	0,550	0,579
28	0,241	0,306	0,361	0,423	0,463	0,499	0,541	0,570
29	0,237	0,301	0,355	0,416	0,456	0,491	0,533	0,562
30	0,233	0,296	0,349	0,409	0,449	0,484	0,526	0,554
35	0,216	0,275	0,325	0,381	0,418	0,452	0,492	0,519
40	0,202	0,257	0,304	0,358	0,393	0,425	0,463	0,490
45	0,190	0,243	0,288	0,338	0,372	0,403	0,439	0,465
50	0,181	0,231	0,273	0,322	0,354	0,384	0,419	0,443
60	0,165	0,211	0,250	0,295	0,325	0,352	0,385	0,408
70	0,153	0,195	0,232	0,274	0,302	0,327	0,358	0,380
80	0,143	0,183	0,217	0,257	0,283	0,307	0,336	0,357
90	0,135	0,173	0,205	0,242	0,267	0,290	0,318	0,338
100	0,128	0,164	0,195	0,230	0,254	0,276	0,303	0,321
150	0,105	0,134	0,159	0,189	0,208	0,227	0,249	0,264
200	0,091	0,116	0,138	0,164	0,181	0,197	0,216	0,230
300	0,074	0,095	0,113	0,134	0,148	0,161	0,177	0,188
400	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128	0,140	0,154	0,164
500	0,057	0,073	0,088	0,104	0,115	0,125	0,138	0,146
1000	0,041	0,052	0,062	0,073	0,081	0,089	0,098	0,104

Gambar 3. 2 Tabel R Kritis

Berikut merupakan persamaan rumus mencari korelasi *person* pada uji validitasnya :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}} \quad [32]$$

Dengan keterangan :

r_{xy} = kolerasi antara x dengan y

x_i = nilai x ke-i

y_i = nilai y ke-i

n = banyaknya nilai

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika $R \text{ Hitung} > R \text{ Kritis}$, maka “Valid”
- b. Jika $R \text{ Hitung} < R \text{ Kritis}$, maka “Tidak Valid”

Dari total keseluruhan penilaian responden pada tiap variabel/indikator yang ada sebelumnya di cari varian data itemnya yang kemudian akan digunakan untuk mencari jumlah varian. Langkah selanjutnya mencari varian total dari total jumlah seluruh penilaian variabel/indikator yang ada tiap responden. Pada pengujian ini peneliti menggunakan metode *Alpha Cronbach*. *Alpha Cronbach* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari 0 s.d. 1. Nilai minimum tingkat keandalan *Alpha Cronbach* adalah 0,70 [32]. Jika nilai di atas 0,70 berarti instrumen penelitian yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data tersebut dikatakan reliabel. Hasil dari jumlah varian dan varian total sebelumnya tersebut akan digunakan untuk mencari nilai *Alpha Cronbach* nya yang akan dibandingkan dengan nilai acuannya yaitu 0,70. Berikut merupakan rumus mencari nilai *Alpha Cronbach*nya :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad [32]$$

Dengan keterangan :

r_{11} = koefisien reliabilitas instrument (total test)

k = jumlah butir pertanyaan yang sah

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian skor total

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ maka artinya reliabel
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,70$ maka artinya tidak reliabel

Output dari tahap ini akan didapat apakah butir pertanyaan yang akan diajukan pada penelitian ini sudah dikategorikan reliabel atau belum.

3.3.7 Pengumpulan Data Lanjutan

Pada tahap ini peneliti akan melakukan pengumpulan data lanjutan berupa melakukan penyebaran kuesioner *survey* kepuasan masyarakat lanjutan yaitu 10 responden lainnya. *Output* dari tahap ini yaitu data primer dari kuesioner tersebut yang akan diolah.

3.3.8 Pengelolaan Data dan Analisis Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pada tahap ini peneliti akan melakukan pengolahan data menggunakan hasil kuesioner responden yang telah didapatkan dengan menghitung rata-rata dari setiap atribut kemudian melakukan analisis kesesuaian, dan analisis *GAP*. Pada tahap analisis kuadran menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang nantinya akan digambarkan melalui diagram kartesius. Berikut merupakan cara menghitung analisis kesesuaian, dan menganalisis *GAP* tersebut :

1. Analisis Kesesuaian

$$Tki = Xi/Yi \times 100\% \text{ [6]}$$

Dengan keterangan :

- c. *Tki* : Hasil kesesuaian
- d. *Xi* : Skor dari penilaian kinerja
- e. *Yi* : Skor dari penilaian kepentingan

2. Analisis *GAP*

$$Qi = Performancei - Importancei \text{ [6]}$$

Dengan keterangan :

- a. *Qi* : Tingkat *GAP*
- b. *Performancei* : Hasil nilai Kinerja
- c. *Importancei* : Hasil nilai Kepentingan

3.3.9 Hasil

Pada tahap ini peneliti akan mendapatkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya.