

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

3.1.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini yaitu pengguna aplikasi *BCA Mobile* yang akan mengisi kuesioner. Kuesioner yang diberikan berupa instrumen tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile*. Subjek penelitian yaitu pengguna aplikasi *BCA Mobile* di Kota Purwokerto.

3.1.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile* yang diukur berdasarkan metode EUCS dengan enam variabel yaitu, *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (waktu), dan *gender* (jenis kelamin).

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

3.2.1 Alat Penelitian

Penelitian ini menggunakan perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) sebagai alat. Data penelitian diolah menggunakan *software* dan *hardware* digunakan sebagai pendukung pengoperasian *software*. Alat yang digunakan dijabarkan dalam Tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3. 1 Alat dan Bahan Penelitian

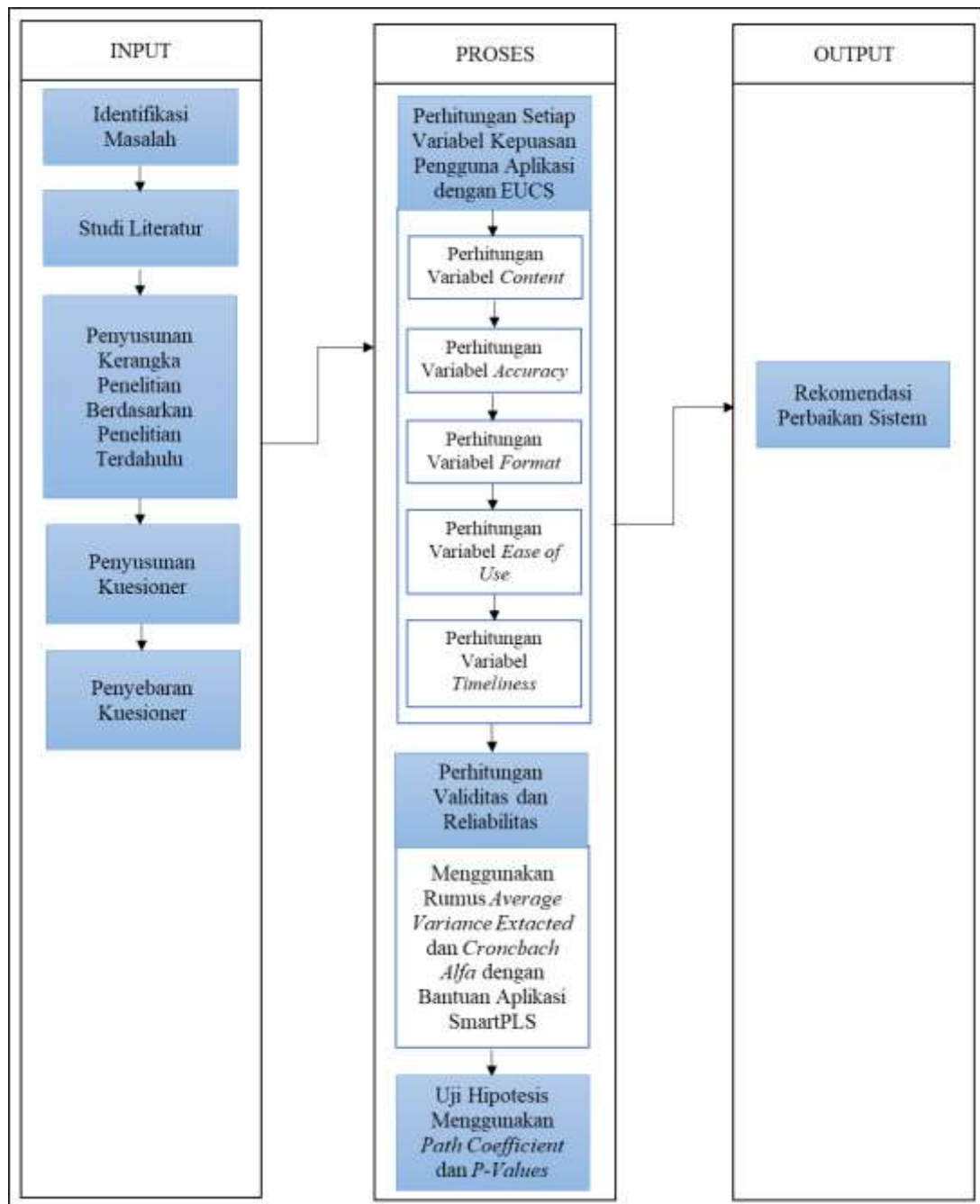
No.	Jenis Alat	Nama Alat	Fungsi
1	<i>Hardware</i>	Laptop Asus	Digunakan untuk menyusun dokumen penelitian
		<i>Smartphone Iphone 6s+</i>	Digunakan untuk menyebarkan kuesioner
		<i>Wifi Indihome</i>	Digunakan untuk menghubungkan laptop dan <i>smartphone</i> dengan internet
		<i>Printer HP</i>	Digunakan untuk mencetak dokumen
2	<i>Software</i>	<i>Operating System Windows 11 dan IOS 14</i>	Digunakan untuk menghubungkan laptop dengan <i>software</i>
		<i>Search Engine: Google</i>	Digunakan untuk mencari informasi
		<i>Microsoft Office 2019</i>	Digunakan untuk menyusun dokumen penelitian
		<i>Mendeley Versi 1.19.8</i>	
		<i>Google Formulir</i>	Digunakan untuk menyusun kuesioner
		<i>SmartPLS Versi 4.0</i>	Digunakan untuk menghitung hasil kuesioner

3.2.2 Bahan Penelitian

Hasil kuesioner dari responden adalah bahan yang digunakan dan diolah dalam penelitian ini. Responden disini merupakan pengguna aplikasi *BCA Mobile* di Kota Purwokerto.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Penelitian ini memiliki tiga tahapan yaitu *input*, proses, dan *output*. Masing-masing tahapan memiliki alur. Alur penelitian ini digambarkan pada Gambar 3.1 di bawah ini.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Gambar 3.1 di atas menampilkan alur penelitian yang dimulai dari identifikasi masalah sampai hasil akhir berupa rekomendasi perbaikan sistem. Berikut penjelasan masing-masing alur penelitian yang akan dilakukan:

1. Identifikasi Masalah

Alur penelitian pertama yaitu identifikasi masalah yang dilakukan dengan menetapkan objek dan subjek yang akan diteliti. Objek penelitian ini yaitu kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile* dan subjek penelitian yaitu pengguna aplikasi *BCA Mobile*. Setelah menentukan objek, kemudian merumuskan masalah dan melakukan studi literatur untuk mempelajari objek penelitian.

2. Studi Literatur

Setelah melakukan identifikasi masalah, selanjutnya mengkaji pengetahuan. Studi literatur bertujuan untuk menggali dan memperoleh informasi terkait objek penelitian berupa pengujian kepuasan pengguna. Studi literatur dilakukan dengan melakukan kajian pustaka dari jurnal penelitian terdahulu. Literatur yang digunakan yaitu 8 jurnal nasional dan 2 jurnal internasional.

3. Penyusunan Kerangka Penelitian

Setelah melakukan kajian pustaka atau studi literatur, selanjutnya menyusun kerangka penelitian dari hasil studi literatur dan pengumpulan data kuesioner pra-penelitian. Kerangka penelitian terdiri atas latar belakang, tujuan, manfaat penelitian, menentukan populasi sampel dan teknik *sampling* yang akan digunakan, dan menentukan teknik analisis data.

4. Penyusunan Kuesioner

Setelah menyusun kerangka penelitian, langkah selanjutnya yaitu menyusun kuesioner yang berisi instrumen kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile*. Instrumen penelitian berupa pertanyaan kuesioner dengan jawaban skala likert dari 1 sampai 5. Pertanyaan penelitian ini merupakan instrumen kepuasan pengguna. Penyusunan kuesioner dilakukan di *Google Form*. Kuesioner penelitian akan ditujukan kepada pengguna aplikasi *BCA Mobile* di Kota Purwokerto. Tabel 3.2 di bawah ini merupakan instrumen kepuasan pengguna yang digunakan dalam penyusunan kuesioner.

Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Kode	Instrumen	Skala Likert				
				SS	S	N	TS	STS
1	<i>Content</i> (Isi)	C1	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan?					
		C2	Apakah konten pada aplikasi BCA <i>Mobile</i> dapat memenuhi kebutuhan Anda?					
		C3	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> menyediakan informasi yang cukup?					
		C4	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> menyediakan laporan sesuai kebutuhan?					
2	<i>Accuracy</i> (Akurasi)	A1	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> tidak sering mengalami <i>error</i> ?					
		A2	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> memberikan informasi yang akurat dan benar?					
		A3	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> memberikan akurasi sistem yang memuaskan?					
3	<i>Format</i> (Tampilan)	F1	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> memiliki tampilan yang menarik?					
		F2	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> memiliki tampilan yang jelas?					
4	<i>Ease of Use</i> (Kemudahan)	E1	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> mudah digunakan?					
		E2	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> ramah bagi pengguna (<i>user friendly</i>)?					
5	<i>Timeliness</i> (Waktu)	T1	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> memberikan					

No.	Variabel	Kode	Instrumen	Skala Likert				
				SS	S	N	TS	STS
			informasi dengan tepat waktu?					
		T2	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> menampilkan informasi terbaru (<i>up to date</i>)?					
6	<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	US1	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> dapat diandalkan?					
		US2	Apakah aplikasi BCA <i>Mobile</i> aman untuk digunakan?					

5. Penyebaran Kuesioner

Setelah penyusunan kuesioner, langkah berikutnya yaitu menyebarkan kuesioner secara langsung dengan datang ke kantor cabang BCA Purwokerto dan tidak langsung melalui media sosial seperti *Whatsapp*, *Instagram*, dan *Linkedin*. Kuesioner ditujukan kepada pengguna aplikasi BCA *Mobile* di Kota Purwokerto selama 60 hari. Kuesioner disebarkan sebagai bahan penelitian yang akan diolah.

6. Perhitungan Setiap Variabel Kepuasan Pengguna dengan EUCS

Setelah data hasil kuesioner terkumpul, selanjutnya akan dilakukan perhitungan setiap variabel kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS. Setiap instrumen (pertanyaan) penelitian pada masing-masing variabel dihitung dengan skala likert. Langkah pertama yaitu menghitung total skor (TS) dengan cara mengalikan total jumlah responden dengan pilihan angka likert. Setelah itu menghitung skor tertinggi (ST). Setelah mendapatkan ST, kemudian menghitung persentase (P), Interval (I), dan skor tertinggi tiap kategori (nx) untuk menentukan *range* kategori kepuasan pengguna setiap variabel EUCS.

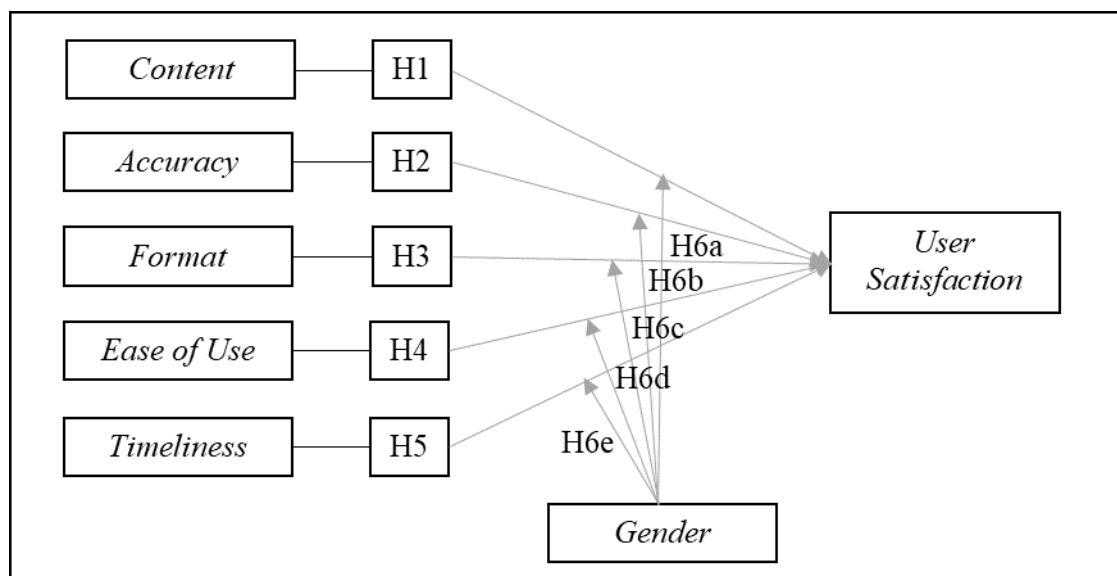
7. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas

Setelah menghitung masing-masing variabel EUCS, selanjutnya akan dilakukan pengujian validitas dan realibilitas. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extacted* (AVE) dengan standar validitas $> 0,50$.

Setelah itu, selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* dengan standar reliabilitas $> 0,70$. Perhitungan validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi *SmartPLS 4*.

8. Pengujian Hipotesis Menggunakan *Path Coefficient* dan *P-Values*

Setelah menguji validitas dan reliabilitas, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis dilakukan dengan meninjau nilai signifikan tiap koefisien jalur (*path coefficient*) dan nilai *p-value*. Hipotesis dapat diterima apabila nilai *path coefficient* $> 0,10$ dan *p-value* $\leq 0,50$. Hipotesis penelitian digambarkan dalam Gambar 3.2 di bawah ini.



Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian

Gambar 3.2 di atas menunjukkan pemodelan hipotesis yang digunakan dalam penelitian. Penjelasan Gambar 3.2 adalah sebagai berikut:

H1: Variabel *content* (isi) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H2: Variabel *accuracy* (akurasi) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H3: Variabel *format* (tampilan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H4: Variabel *ease of use* (kemudahan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H5: Variabel *timeliness* (waktu) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H6a: Variabel *Gender x Content* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H6b: Variabel *Gender x Accuracy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H6c: Variabel *Gender x Format* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H6d: Variabel *Gender x Ease of Use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H6e: Variabel *Gender x Timeliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

9. Rekomendasi Perbaikan Sistem

Setelah melakukan pembuktian hipotesis, langkah berikutnya yaitu memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi *BCA Mobile* dengan melihat hasil hasil uji hipotesis agar kepuasan pengguna *BCA Mobile* dapat ditingkatkan.