

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Dan Subjek Penelitian

Pada bagian ini, membahas terkait objek dan subjek pada penelitian ini, Adapun objek dan subjek pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.1.1. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah salah satu aplikasi *Online Travel Agent* yaitu Agoda.

3.1.2. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat umum di Provinsi Jawa Tengah yang pernah menggunakan aplikasi Agoda. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat umum di Provinsi Jawa Tengah yang pernah menggunakan aplikasi Agoda.

3.2 Alat Dan Bahan Penelitian

Pada bagian ini, membahas terkait alat dan bahan yang digunakan pada penelitian ini, Adapun alat dan bahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.2.1. Alat Penelitian

Penelitian ini menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak, yaitu :

1. Perangkat Keras, yaitu Laptop Asus TUF Gaming FX505DY, dengan spesifikasi AMD Ryzen 5 3550H, Radeon Vega Mobile Gfx 2.1GHz dan RAM 8 GB, 512 SSD Memory, 1TB HDD Memory, Handphone Vivo V7+, dan Mouse Logitech G102 *Prodigy Gaming Mouse*.
2. Perangkat Lunak yaitu Sistem operasi *Windows 10 Home Single Language*, *Microsoft Word Home & Student 2019*, *Microsoft Excel Home & Student 2019*, *Goggle Chrome*, *Notepad*, *IBM SPSS Statistics 26*, *Mendeley Reference Manager*.

3.2.2. Bahan Penelitian

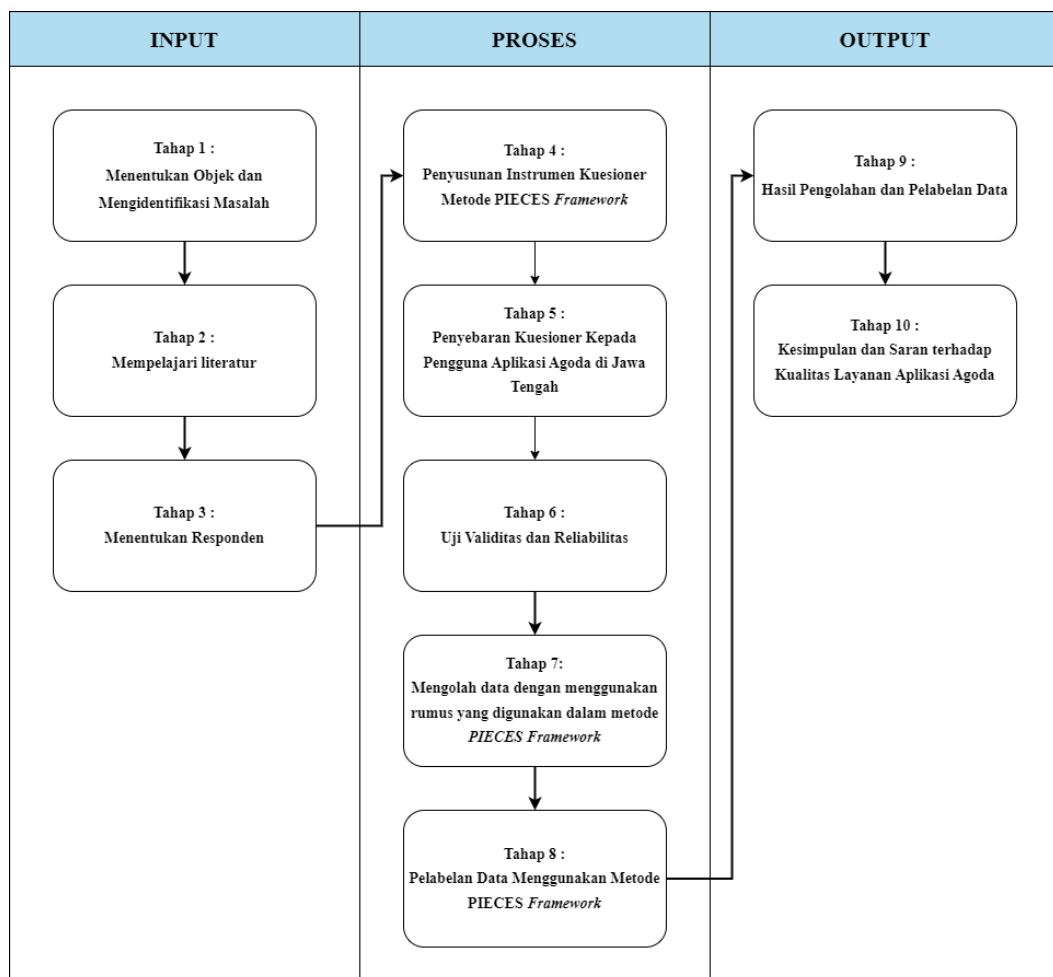
Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Aplikasi Agoda sebagai objek penelitian.

2. Hasil pengisian kuisisioner menggunakan *google form* bagi pengguna aplikasi Agoda yang menjadi sample penelitian.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Pada penelitian ini, terbagi menjadi 3 bagian yaitu *Input*, *Proses* dan *Output*. Adapun tahapan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1. Menentukan Objek dan Mengidentifikasi Masalah

Tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini adalah menentukan objek penelitian yaitu aplikasi Agoda. Peneliti memilih aplikasi Agoda sebagai objek pada penelitian ini dikarenakan adanya permasalahan yang peneliti temukan terhadap aplikasi Agoda, yaitu rendahnya persentase rating pada *Top Brand Index*

dan juga adanya ulasan negatif dari pengguna pada *Google Play Store* terkait kualitas layanan yang sering dialami oleh pengguna dari aplikasi Agoda.

3.3.2. Mempelajari Literatur

Peneliti mulai mempelajari referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya terkait topik dan metode penelitian yang sama maupun metode penelitian lainnya yang memiliki tujuan yang sama dengan metode *PIECES Framework*. Peneliti juga mengumpulkan penelitian terdahulu yang membahas terkait *Online Travel Agent*. Studi literatur pada penelitian ini bertujuan untuk memperkuat metode penelitian yang digunakan dan juga tema yang dipilih oleh peneliti dengan mencari referensi literatur yang berkaitan dengan metode *PIECES Framework*. Peneliti juga mencari referensi yang bersumber dari jurnal, maupun website resmi. Dengan adanya studi literatur diharapkan dapat membantu peneliti dalam menyusun penelitian ini.

3.3.3. Menentukan Responden

Pada tahap ini, peneliti menentukan kriteria responden yang dapat dijadikan sebagai subjek pada penelitian ini. Kriteria responden pada penelitian ini adalah masyarakat umum di Provinsi Jawa Tengah yang pernah menggunakan aplikasi Agoda. Penentuan jumlah responden pada penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow* dikarenakan keadaan populasi yang tidak diketahui. Adapun perhitungan dengan rumus *Lemeshow* sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)}{d^2} \quad (3.1)$$

Keterangan rumus :

n = jumlah sampel

z = nilai standar = 1.96

p = maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = *alpha* (0.10) atau *sampling error* = 10%

Maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)}{d^2}$$

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

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *Lemeshow* diatas, maka diperoleh jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu 97 responden. Namun, peneliti mendapatkan 228 responden dalam penelitian ini.

3.3.4. Penyusunan Instrumen Kuesioner

Pada tahap ini, peneliti menyusun instrumen penelitian berupa pernyataan berdasarkan keenam variabel pada metode *PIECES Framework*. Penelitian ini terdiri dari 23 pernyataan. Adapun pernyataan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut :

Tabel 3. 1 Instrumen metode PIECES Framework

Dimensi	Kode	Item
<i>Performance</i>	PE1	Aplikasi Agoda mudah diakses oleh pengguna.
	PE2	Aplikasi Agoda memiliki desain/tampilan yang menarik.
	PE3	Aplikasi Agoda dapat merespon perintah pembatalan maupun permintaan dengan cepat.
	PE4	Menu dan navigasi yang ada pada aplikasi Agoda dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif.
	PE5	Fitur pada aplikasi Agoda secara keseluruhan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.
	PE6	Aplikasi Agoda pernah mengalami error saat digunakan.
<i>Information</i>	IN1	Informasi yang ditampilkan aplikasi Agoda memiliki ketepatan yang tinggi.
	IN2	Informasi yang disediakan dan ditampilkan oleh aplikasi Agoda sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dimensi	Kode	Item
	IN3	Informasi yang disediakan dan ditampilkan oleh aplikasi Agoda mudah untuk dipahami.
	IN4	Informasi yang disediakan oleh aplikasi Agoda selalu up to date.
<i>Economic</i>	EC1	Aplikasi Agoda dapat mengurangi biaya pengguna dalam memesan tiket hotel dan tiket pesawat.
	EC2	Biaya yang dikeluarkan untuk mengakses aplikasi Agoda cukup hemat.
	EC3	Aplikasi Agoda dapat mempercepat proses transaksi pengguna.
<i>Control and Security</i>	CS1	Aplikasi agoda memiliki batasan hak akses yang berbeda antara pengguna dan pengembang aplikasi.
	CS2	Data yang ada pada aplikasi Agoda terjamin kerahasiaannya.
<i>Efficiency</i>	EF1	Aplikasi Agoda mudah untuk digunakan.
	EF2	Aplikasi Agoda dapat digunakan pada seluruh proses yang berkaitan dengan pemesanan tiket hotel dan tiket pesawat.
	EF3	Aplikasi Agoda telah menghemat biaya operasional juga waktu dari pengguna.
	EF4	Aplikasi Agoda mudah diakses melalui ponsel maupun <i>pc</i> .
<i>Service</i>	SE1	Terdapat fitur <i>filter</i> dalam pencarian data pada aplikasi Agoda dan menghasilkan hasil yang sesuai.
	SE2	Layanan yang diberikan oleh aplikasi Agoda sesuai dengan kebutuhan pengguna.
	SE3	Informasi pada aplikasi Agoda dapat dipercaya.
	SE4	Tersedia <i>call center</i> 24 Jam pada aplikasi Agoda.

3.3.5. Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini, peneliti menyebarkan kuesioner berbentuk *Google Form*. *Link Google Form* tersebut disebarakan melalui *social media* seperti *Whatsapp*, dan juga *Telegram*. Peneliti menyebarkan kuesioner penelitian ini secara *personal* maupun melalui *group chat*. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala *likert* (1-5) untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna.

3.3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menentukan apakah instrumen yang digunakan pada penelitian ini sudah sesuai dengan data yang dibutuhkan dan dapat dilanjutkan pada tahap pengolahan data. Uji Validitas dan Reliabilitas dilakukan dengan bantuan software IBM SPSS *Statistics* 26. Pada uji validitas, angka korelasi yang diperoleh dibandingkan dengan Tabel korelasi nilai r . Pada penelitian ini, didapatkan nilai r -tabel sebesar 0.130. Apabila nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka data tersebut dinyatakan valid dan apabila nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka data tersebut dinyatakan tidak valid. Pada uji reliabilitas, pengujian dilakukan menggunakan *Cronbach alpha's*, yang dimana apabila nilai *cronbach alpha's* $>$ 0.60 maka dinyatakan reliabel dan apabila nilai *cronbach alpha's* $<$ 0.60 maka dinyatakan tidak reliabel.

3.3.7. Mengolah Data

Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan oleh peneliti akan diolah dengan menggunakan keenam dimensi kualitas layanan menurut metode *PIECES Framework*, yaitu *Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, and Service*. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung nilai rata-rata tiap variabel dapat dilihat pada rumus 2.1 diatas.

3.3.8. Pelabelan Data

Pada tahap ini, hasil perhitungan yang telah dilakukan akan diberikan label sesuai dengan karakteristik penilaian pada metode *PIECES Framework*. Adapun karakteristik penilaian pada metode *PIECES Framework* dapat dilihat pada tabel 2.2 diatas.

3.3.9. Hasil Pengolahan dan Pelabelan Data

Pada tahap ini, data yang telah diolah dan diberi label akan di analisis kembali agar nantinya dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini. Hasil dari analisis yang telah dilakukan akan dijadikan sebagai rekomendasi mengenai perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Agoda.

3.3.10. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, hasil yang telah diperoleh oleh peneliti akan disimpulkan dan kemudian peneliti memberikan saran atas permasalahan yang ada untuk perbaikan sistem maupun layanan pada aplikasi Agoda.