

## **BAB III**

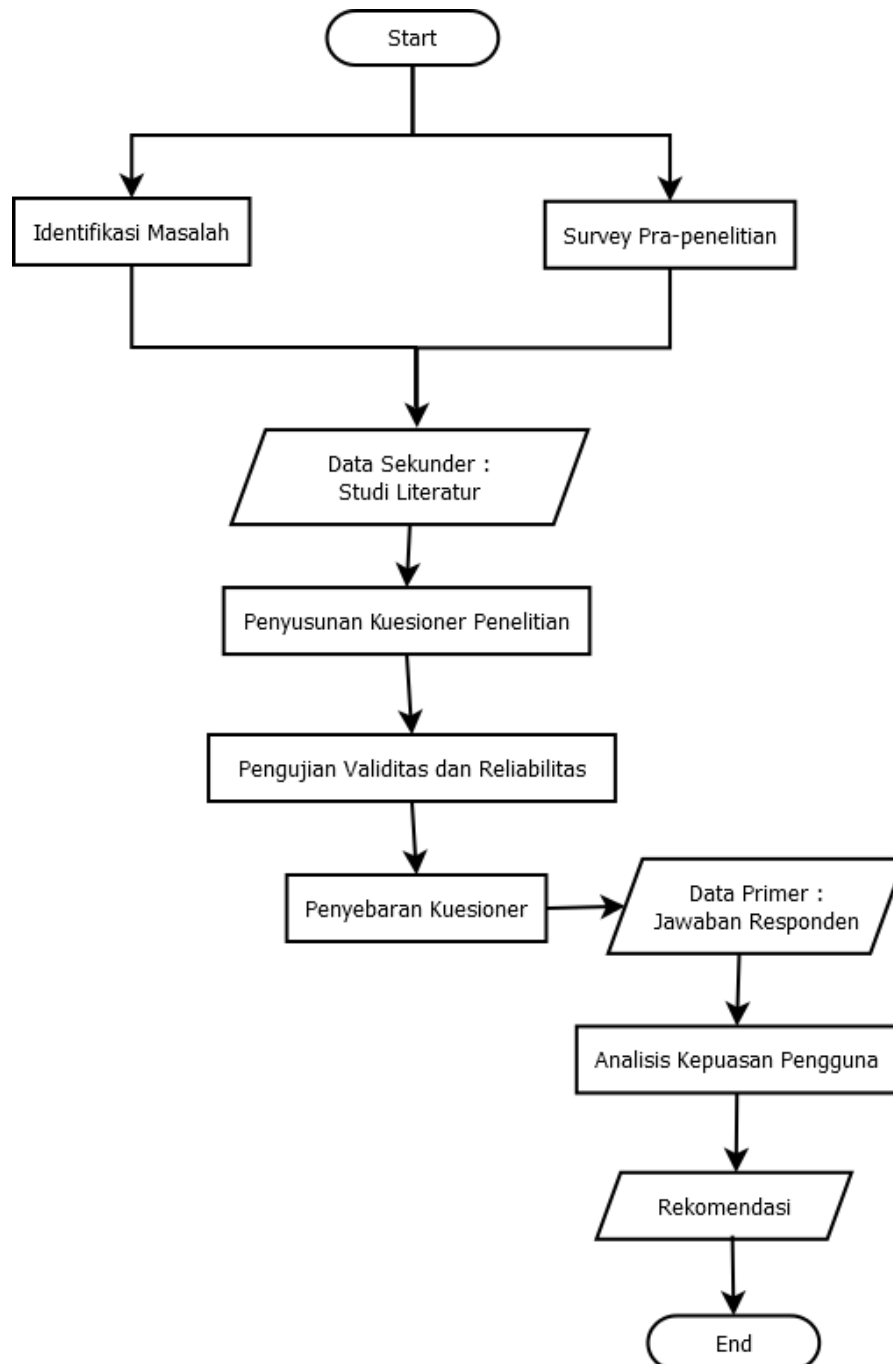
### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian ini terdiri dari angkatan 2017-2021 mahasiswa dalam semua program studi di ITTP. Sampel diambil menggunakan rumus slovin dan *stratified random sampling*. Objek yang diteliti adalah tingkat kepuasan pengguna *website* akademik ITTP dengan mempertimbangkan 3 parameter metode Webqual 4.0 yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction quality*) sebagai dasar untuk menyusun kuesioner. Hasil jawaban kuesioner akan diukur dengan Metode Kano.

### 3.2. Diagram Alir Penelitian

Diagram alir penelitian kepuasan pengguna *website* akademik ITTP dibuat seperti pada Gambar 3.1



Gambar 3. 1 Diagram alir penelitian

Penelitian dimulai dengan identifikasi masalah dan melakukan survey pra-penelitian, setelah masalah didapatkan melalui survey pra-penelitian, selanjutnya melakukan studi literatur melalui jurnal-jurnal penelitian sebelumnya untuk mendapatkan data sekunder sebagai bahan pendukung dan rujukan dalam penelitian mengenai metodologi yang akan digunakan.

Penyusunan kuesioner menggunakan 3 dimensi metode Webqual 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Kuesioner yang akan disebarakan kepada sampel penelitian, telah melewati uji validitas dan uji reliabilitas. Penyebaran kuesioner menghasilkan data primer dari jawaban responden yaitu mahasiswa ITTP. Populasi mahasiswa ITTP adalah 4211 mahasiswa dan sampel menggunakan tingkat *error* 10% rumus slovin, hasil *sampling* yang dibutuhkan sebanyak 98 mahasiswa dan menggunakan metode *stratified random sampling*. Draft kuesioner disusun dengan Webqual 4.0 dan dibagi menjadi 2 kuesioner yaitu kuesioner *functional* (positif) dan *dysfunctional* (negatif), seperti pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1 Draft kuesioner

Functional			Dysfunctional		
No	Pertanyaan	Score	No	Pertanyaan	Score
<b>A. Usability</b>					
1	Website akademik ITTP mudah dipelajari dan dioperasikan	1-5	1	Website akademik ITTP tidak mudah dipelajari dan tidak mudah dioperasikan	1-5
2	Interaksi dengan website akademik ITTP jelas dan mudah dipahami	1-5	2	Interaksi dengan website akademik ITTP tidak jelas dan tidak mudah dipahami	1-5
3	Website akademik memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu dalam website)	1-5	3	Website akademik tidak memiliki kemudahan untuk navigasi (tidak mudah menemukan menu-menu dalam website)	1-5
4	Website akademik ITTP mudah digunakan	1-5	4	Website akademik ITTP tidak mudah digunakan	1-5

Functional			Dysfunctional		
No	Pertanyaan	Score	No	Pertanyaan	Score
5	<i>Website</i> akademik ITTP memiliki tampilan yang menarik	1-5	5	<i>Website</i> akademik ITTP memiliki tampilan yang tidak menarik	1-5
6	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> akademik ITTP tepat atau sesuai dengan tipenya ( <i>website</i> akademik)	1-5	6	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> akademik ITTP tidak tepat atau tidak sesuai dengan tipenya ( <i>website</i> akademik)	1-5
7	<i>Website</i> akademik ITTP mengandung kompetensi	1-5	7	<i>Website</i> akademik ITTP tidak mengandung kompetensi	1-5
8	<i>Website</i> akademik ITTP menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	1-5	8	<i>Website</i> akademik ITTP menciptakan pengalaman negatif bagi pengguna	1-5
<b>B. Information Quality</b>					
1	<i>Website</i> akademik ITTP menyediakan informasi yang akurat	1-5	1	<i>Website</i> akademik ITTP tidak menyediakan informasi yang akurat	1-5
2	<i>Website</i> akademik ITTP menyediakan informasi yang terpercaya	1-5	2	<i>Website</i> akademik ITTP menyediakan informasi yang tidak terpercaya	1-5
3	Penyajian informasi dalam <i>website</i> akademik ITTP selalu tepat waktu	1-5	3	Penyajian informasi dalam <i>website</i> akademik ITTP tidak selalu tepat waktu	1-5
4	<i>Website</i> akademik ITTP menyediakan informasi yang relevan	1-5	4	<i>Website</i> akademik ITTP menyediakan informasi yang tidak relevan	1-5
5	<i>Website</i> akademik ITTP memberikan informasi data yang akurat	1-5	5	<i>Website</i> akademik ITTP memberikan informasi data yang tidak akurat	1-5
6	<i>Website</i> akademik ITTP menyajikan informasi yang detail	1-5	6	<i>Website</i> akademik ITTP tidak menyajikan informasi yang detail	1-5

Functional			Dysfunctional		
No	Pertanyaan	Score	No	Pertanyaan	Score
7	Informasi dalam <i>website</i> akademik ITTP disajikan dengan format yang sesuai	1-5	7	Informasi dalam <i>website</i> akademik ITTP disajikan dengan format yang tidak sesuai	1-5
<b>C. Service Interaction Quality</b>					
1	<i>Website</i> akademik ITTP memiliki reputasi yang baik	1-5	1	<i>Website</i> akademik ITTP memiliki reputasi yang buruk	1-5
2	<i>Website</i> akademik ITTP memberikan rasa aman ketika mengakses <i>website</i>	1-5	2	<i>Website</i> akademik ITTP tidak memberikan rasa aman ketika mengakses <i>website</i>	1-5
3	<i>Website</i> akademik ITTP memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola	1-5	3	<i>Website</i> akademik tidak memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola	1-5
4	<i>Website</i> akademik ITTP memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan	1-5	4	<i>Website</i> akademik ITTP tidak memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan	1-5

Proses analisis kepuasan pengguna menggunakan data primer yang akan diukur menggunakan Metode Kano, dimulai dengan pengklasifikasian hasil jawaban dari responden menurut tipenya yaitu hasil kuesioner *functional* dan hasil kuesioner *dysfunctional*, setelahnya mengklasifikasikan ke dalam tabel kano dengan cara menggabungkan hasil jawaban kuesioner *functional* dan kuesioner *dysfunctional* pada setiap pertanyaannya, bertujuan untuk mendapatkan sebuah kategori diantara 6 kategori kelas kano yaitu *attractive*, *must-be*, *one-dimensional*, *indifferent*, *reverse*, *questionable*. Langkah selanjutnya menggunakan *Blauth formula* untuk menentukan *grade* kano pada setiap pertanyaannya. Penentuan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengguna menggunakan rumus *better & worse*. *Better* mengukur tingkat kenaikan kepuasan pengguna jika *website* hanya menyediakan atribut dengan kategori A(*attractive*) dan O(*one dimensional*) dengan

menghitung koefisien kepuasan dengan rentang nilai antara 0 sampai 1, jika hasil koefisien mendekati nilai 1 maka akan berpengaruh pada kepuasan pengguna, sebaliknya jika hasil mendekati nilai 0 maka tidak terlalu berpengaruh pada kepuasan pengguna. *Worse* mengukur penurunan nilai kepuasan pengguna jika *website* tidak menyediakan atribut dengan kategori O(*one dimensional*) dan M(*must be*) dengan menghitung tingkat koefisien kekecewaan pengguna, jika hasil koefisien kekecewaan pengguna semakin mendekati -1 maka akan berpengaruh pada kekecewaan pengguna, sebaliknya jika hasil mendekati nilai 0 maka tidak terlalu berpengaruh pada tingkat kekecewaan pengguna.

Berdasarkan analisis hasil proses menggunakan Metode Kano, *output* dari penelitian yang dilakukan adalah pengkategorian atribut *website* dan rekomendasi faktor kepuasan pengguna *website* akademik ITTP.