

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Subyek dan Obyek Penelitian**

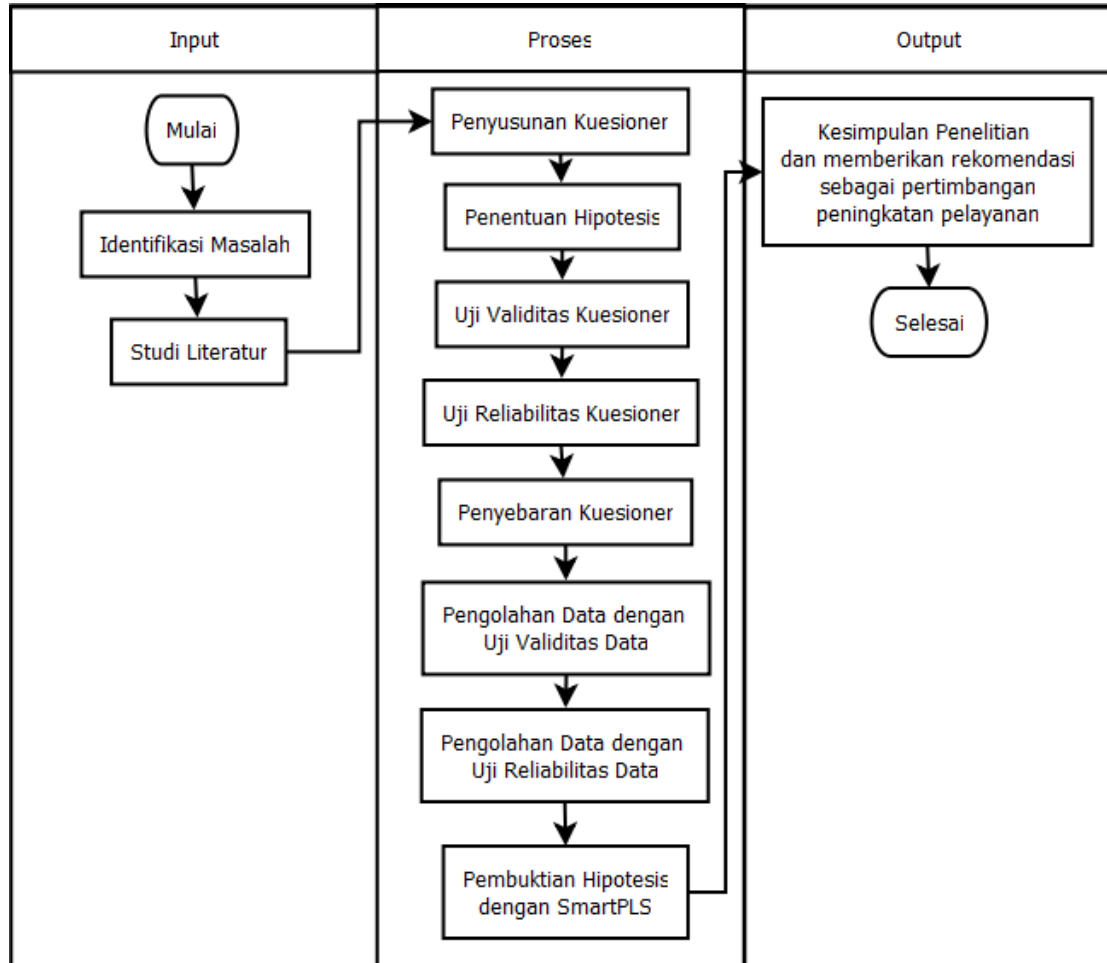
Subyek pada penelitian ini yaitu pengguna layanan aplikasi Kitabisa sebagai responden, dan obyek pada penelitian ini yaitu pada aplikasi Kitabisa yang dikembangkan oleh yayasan kitabisa.com.

#### **3.2. Alat Dan Bahan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan alat untuk membantu dalam melakukan penelitian yaitu sebuah perangkat keras satu laptop menggunakan *Windows 10*, dan perangkat lunak yang digunakan yaitu aplikasi *Google Chrome*, Aplikasi *Dia*, *Microsoft Office 2013*. Bahan yang digunakan untuk mendukung proses penelitian yaitu jurnal penelitian sebelumnya yang di jadikan sebagai acuan dari penelitian ini, penelitian ini menggunakan sebuah kuesioner yang akan diberikan ke responden sebagai bahan untuk menghasilkan sebuah data.

#### **3.3. Diagram Alir Penelitian/Proses Penelitian**

Berikut ini merupakan langkah dalam melakukan penelitian ini:



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

### 3.3.1. Identifikasi Masalah

Langkah pertama penelitian yaitu identifikasi masalah ini untuk merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Rumusan masalah yang diangkat yaitu faktor yang mempengaruhi *Continue Usage Intention* yaitu faktor *Confirmation*, *Satisfaction*, *Perceived Usefulness*

### 3.3.2. Studi Literatur

Setelah melakukan identifikasi masalah, selanjutnya mencari acuan yang akan digunakan pada penelitian. Acuan yang digunakan berupa jurnal dari penelitian sebelumnya yang memiliki metode yang sama dengan penelitian yang dilakukan. Acuan ini menjadi bahan penelitian untuk mendukung proses penelitian.

### 3.3.3. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuisisioner yang terdiri dari pernyataan untuk setiap variabel pada model ECM dengan responden adalah pengguna aplikasi Kitabisa, pilihan jawaban dari responden dalam bentuk skala likert. Penelitian menggunakan skala likert untuk mengukur tingkat kepuasan dimulai dari angka 1 sampai 5, di mana angka 1 disini menunjukkan ketidakpuasan pengguna dari pemakaian aplikasi, kemudian angka 5 untuk menunjukkan kepuasan pengguna dari pemakaian aplikasi Kitabisa. Berikut adalah kuesioner penelitian yang dipakai dalam penelitian ini berdasarkan jurnal Bhattacharjee.

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian

Variabel	Kode	Pertanyaan
<i>Confirmation</i>	C1	Pengalaman saya menggunakan Kitabisa lebih baik dari apa yang saya harapkan.
	C2	Tingkat layanan yang diberikan oleh Kitabisa lebih baik dari apa saya mengharapakan.
	C3	Secara keseluruhan, harapan saya dari menggunakan Kitabisa telah terpenuhi.
<i>Perceived Usefulness</i>	PU1	Kitabisa memberikan manfaat kepada saya dalam berbagi kepada sesama
	PU2	Kitabisa membantu saya lebih mudah dalam melakukan donasi

Variabel	Kode	Pertanyaan
	PU3	Kitabisa dapat meningkatkan efektivitas saya dalam berbagi kepada sesama
	PU4	Kitabisa dapat meningkatkan rasa empati saya dalam melakukan donasi
<i>Satisfaction</i>	S1	Menggunakan Kitabisa membuat saya sangat sangat puas.
	S2	Menggunakan Kitabisa membuat saya sangat sangat senang.
	S3	Saya merasa puas dengan kinerja aplikasi Kitabisa
	S4	Kitabisa memberikan pengalaman yang sangat memuaskan
<i>Continuence Usage Intention</i>	CUI1	Saya akan terus menggunakan Kitabisa daripada menghentikan penggunaannya.
	CUI2	Niat saya adalah untuk terus menggunakan Kitabisa daripada menggunakan aplikasi lainnya
	CUI3	Saya berniat untuk terus meningkatkan penggunaan aplikasi Kitabisa

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert Penelitian	
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

### 3.3.4. Penentuan Hipotesis

Hipotesis ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan keterkaitan yang ada pada tiap variabel pada metode ECM. Penyusunan hipotesis disusun berdasarkan model ECM yang telah dibuat. Penentuan hipotesis ini yang akan digunakan untuk menunjukkan pembuktian hipotesis.

### 3.3.5. Uji Validitas Kuesioner

Pengujian ini untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Hasil valid kuesioner dianggap valid jika nilai AVE berada diatas 0,50.

### 3.3.6. Uji Reliabilitas Kuesioner

Pengujian ini untuk mengukur sejauh mana sebuah kuesioner dapat di dipercaya. Hasil kuesioner dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha maupun Composite reliability  $>0,70$ .

### 3.3.7. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner akan diberikan kepada sampel masyarakat pengguna aplikasi Kitabisa dengan menggunakan Teknik *simple random sampling* untuk menemukan sebanyak 395 responden.

### 3.3.8. Pengolahan Data

Terdapat 2 metode pengolahan data yaitu :

#### 3.3.8.1. Pengujian Validitas Data

Pengujian validitas suatu data dapat menggunakan tools SmartPLS

3. Pengujian ini untuk mengukur valid atau tidaknya suatu Data.

Hasil penelitian dianggap valid jika nilai AVE berada diatas 0,50.

#### 3.3.8.2. Pengujian Realibitas Data

Pengujian reabilitas suatu data dapat menggunakan tools SmartPLS

3. Hasil penelitian dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha maupun

Composite reliability  $>0,70$ . Semakin tinggi nilai *coronbach alpha*

maupun Composite reliability suatu data, maka semakin tinggi

reabilitas data tersebut.

### 3.3.9. Pembuktian Hipotesis

Setelah melakukan penentuan hipotesis, langkah selanjutnya yaitu pembuktian hipotesis, langkah ini untuk menguji hubungan yang ada pada tiap variabel di metode ECM. Uji Hipotesis, menggunakan SmartPLS menggunakan nonparametrik tes untuk menentukan tingkat signifikan dari jalur koefisien, t-statistik yang dihasilkan dengan menjalankan algoritma bootstrapping di SmartPLS digunakan untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan diterima atau tidak. Hipotesis diterima jika nilai t-statistik berada di atas 1,96.

### **3.3.10. Kesimpulan Penelitian**

Setelah menguji hipotesis maka akan dilakukan pengambilan keputusan untuk membuat rekomendasi faktor yang membutuhkan perbaikan. rekomendasi ini untuk membantu aplikasi Kitabisa dalam meningkatkan pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna untuk terus menggunakan pemakaian aplikasi Kitabisa.

## **3.4. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

**H1 : *Satisfaction* secara positif mempengaruhi *Continue Usage Intention*.**

Pada hipotesis ini akan membuktikan apakah faktor *Satisfaction* pengguna secara positif mempengaruhi faktor *Continue Usage Intention* dari pengguna dalam menggunakan aplikasi Kitabisa.

**H2 : *Confirmation* secara positif mempengaruhi *Satisfaction*.**

Pada hipotesis ini akan membuktikan apakah faktor *Confirmation* pengguna secara positif mempengaruhi faktor *Satisfaction* dari pengguna dalam menggunakan aplikasi Kitabisa.

**H3 : *Perceived Usefulness* secara positif mempengaruhi *Satisfaction*.**

Pada hipotesis ini akan membuktikan apakah faktor *Perceived Usefulness* pengguna secara positif mempengaruhi faktor *Satisfaction* dari pengguna dalam menggunakan aplikasi Kitabisa.

**H4 : *Perceived Usefulness* secara positif mempengaruhi *Continue Usage Intention*.**

Pada hipotesis ini akan membuktikan apakah faktor *Perceived Usefulness* pengguna secara positif mempengaruhi faktor *Continue Usage Intention* dari pengguna dalam menggunakan aplikasi Kitabisa.

**H5 : *Confirmation* secara positif mempengaruhi *Perceived Usefulness*.**

Pada hipotesis ini akan membuktikan apakah faktor *Confirmation* pengguna secara positif mempengaruhi faktor *Perceived Usefulness* pengguna dalam menggunakan aplikasi Kitabisa.