

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1. Lokasi

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis memilih tempat di Grapari Telkomsel Regional Sumatera Bagian Selatan yang beralamat di jalan Jendral Sudirman Gedung MDP IT Superstore Palembang.

4.1.2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian skripsi ini dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Waktu Penelitian

No	Uraian	Bulan															
		Mar-18				Apr-18				Mei-18				Jun-18			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah	■	■														
2	Studi Pendahuluan			■	■												
3	Penentuan Metode					■	■										
4	Penyebaran Kuesioner							■	■	■							
5	Penghitungan Kuesioner										■	■	■				
6	Analisa Hasil													■	■		
7	Kesimpulan dan Saran															■	■

4.2 Jenis Data

4.2.1. Data Primer

Menurut Wandasari (2013:561), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama yaitu

individu atau perseorangan yang membutuhkan pengelolaan lebih lanjut seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Dalam melakukan penelitian, peneliti ingin menganalisis *user satisfaction* dalam menggunakan *website* telkomsel dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pengguna *website* serta menyebarkan kuesioner untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* tersebut.

4.2.2. Data Sekunder

Menurut Wandasari (2013:561), data sekunder adalah data sekunder yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan dengan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data sekunder berupa jumlah pengunjung *website* telkomsel untuk mengetahui jumlah responden yang akan dijadikan sebagai sampel penelitian.

4.3 Teknik Pengumpulan Data

4.3.1. Wawancara

Menurut Wulandari dan Bahar (2012:218), wawancara adalah proses tanya jawab yang dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan cara bertanya langsung kepada Bapak Angga Zulika

Ramadhan selaku staff *Creative and Event* di Telkomsel Regional Sumatera Bagian Selatan. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa Telkomsel memiliki *website* dan aplikasi yang bernama MyTelkomsel yang dikelola oleh server di Jakarta, dan pada *website* Telkomsel sendiri selama ini belum pernah dilakukan uji kepuasan pengguna.

4.3.2. Observasi / Pengamatan

Menurut Lestari (2014:27), observasi adalah pengamatan terhadap obyek-obyek yang dapat dijadikan sebagai sumber masalah.

Penulis melakukan pengamatan apakah tingkah laku responden sesuai dengan sikap atau pendapat yang diberikan olehnya. Observasi juga dilakukan terhadap jalannya suatu peristiwa atau suatu keadaan langsung. Dalam hal ini, penulis menetapkan terlebih dahulu tingkah laku yang ingin diteliti, kemudian menentukan prosedur sistematis untuk menetapkan, menggolongkan, dan mencatat tingkah laku tersebut baik dalam situasi yang wajar maupun yang buatan.

4.3.3. Dokumentasi

Menurut Wulandari dan Bahar (2012:218), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mendokumentasikan data yang didapat dari bagian kerja yang terkait pada penelitian, ataupun data yang

didapat dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan untuk keperluan pembuatan laporan.

4.3.4. Studi Pustaka

Menurut Lestari (2014:27), metode kepustakaan yaitu mengumpulkan data-data yang dibutuhkan, dengan cara pengambilan data dari buku-buku dan sumber-sumber pustaka lainnya yang ada kaitannya dengan media pembelajaran huruf dan angka.

Penulis mendapatkan sumber pustaka dari hasil penelitian tesis yang didapatkan dari internet yang berhubungan dengan topik penelitian.

4.3.5. Kuesioner

Menurut Husein dalam Syaifullah dan Soemantri (2016:21), kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons terhadap daftar pertanyaan tersebut.

Menurut Sugiyono (2016:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Untuk memperoleh data, kuesioner disebarkan kepada responden (orang-orang yang menjawab jadi yang diselidiki), terutama pada penelitian survei.

Dalam hal ini, peneliti membuat sejumlah pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan *website* telkomsel yang akan dibagikan dan diisi oleh responden yang menggunakan *website* telkomsel di Telkomsel Regional Sumatera Bagian Selatan.

4.4 Metode Perancangan

4.4.1. Metode Sampling

Dalam penelitian ini penulis memilih teknik *simple random sampling*. Menurut Sarjono dan Julianita (2011), *simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel secara acak dari anggota populasi tanpa memperdulikan tingkatan. Teknik *simple random sampling* yang digunakan besarnya ditentukan oleh rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.e^2+1} \quad (\text{Formula 1})$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e^2 = Batas ketelitian yang diinginkan/tingkat kesalahan

Dalam menentukan sampel yang akan digunakan, penulis menggunakan populasi sebanyak 120 responden, angka ini diperoleh dari data buku tamu perhari yang berkunjung di Grapari Telkomsel Regional Sumatera Bagian Selatan yang

menggunakan *website* telkomsel. Kemudian tingkat kesalahan yang digunakan penulis adalah 5%.

Diketahui:

$$N = 120$$

$$e^2 = 5\% = 0,05$$

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} = \frac{120}{120(0,05)^2 + 1} = \frac{120}{0,3 + 1} = 92,30 = 92 \text{ (dibulatkan)}$$

Dari perhitungan tersebut, disimpulkan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 92 responden.

4.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Kuesioner yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah penelitian dan langsung diisi oleh responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan maupun pernyataan tersebut, dengan demikian peneliti akan memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

Skala pengukuran tingkat kepuasan yang digunakan dalam metode *Webqual* 4.0 yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan

menjadi titik indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Kuesioner Kepuasan Pengguna *Website* Telkomsel

No	Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	SP	P	TP	STP
1	<i>Website</i> Telkomsel mudah dioperasikan				
2	Menu <i>website</i> Telkomsel mudah ditemukan				
3	Koneksi <i>website</i> Telkomsel 24 Jam				
4	Tampilan <i>website</i> Telkomsel sangat menarik				
No	Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	SP	P	TP	STP
1	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> Telkomsel akurat				
2	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> Telkomsel dapat dipercaya				
3	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> Telkomsel mudah dimengerti				
4	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> Telkomsel tepat waktu				
No	Variabel Kualitas Interaksi (<i>Service Interaction</i>)	SP	P	TP	STP
1	<i>Website</i> Telkomsel memiliki reputasi yang baik				
2	<i>Website</i> Telkomsel menjamin keamanan informasi pengguna				
3	Pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>website</i> Telkomsel				

No	Variabel Kualitas Interaksi (<i>Service Interaction</i>)	SP	P	TP	STP
4	<i>Website</i> Telkomsel menjamin keamanan untuk mengunduh				
No	Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	SP	P	TP	STP
1	Saya senang menggunakan <i>website</i> Telkomsel				
2	<i>Website</i> Telkomsel menambah informasi pengetahuan				
3	<i>Website</i> Telkomsel memiliki layanan yang sesuai janji				
4	Saya akan merekomendasikan <i>website</i> Telkomsel kepada teman saya				

Keterangan : SP = Sangat Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

4.4.3. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan 3 metode yaitu uji validitas dan reliabilitas, *webqual* 4.0, dan regresi linear berganda.

4.4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono dalam Abbas (2013:3), indikator yang valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk

mendapatkan data (mengukur) itu valid. Menurut Sugiyono dalam Abbas (2013:3), instrumen yang reliable adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali ini untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Teknik penghitungan koefisien reliabilitas pada penelitian ini menggunakan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*. Penghitungan reliabilitas ini mengasumsikan skor-skor hasil pengukuran berdistribusi normal. Menurut Sekaran dalam Abbas (2013), jika reliabilitas kurang dari 0,65 adalah dapat diterima, dan di atas 0,75 adalah baik atau reliable.

4.4.3.2. Metode *Webqual* 4.0

Webqual 4.0 adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu : *usability*, *information quality*, dan *services interaction*. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari *website* tersebut. Indikator yang terdapat pada *webqual* 4.0 dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Indikator *Webqual 4.0*

No	Variabel	Indikator
1	Usability	Kemudahan dalam mengoperasikan <i>website</i> .
2		<i>Website</i> Mudah digunakan.
3		Kemudahan dalam menemukan menu-menu layanan <i>website</i> .
4		Kemudahan berinteraksi dengan jelas dengan <i>website</i> .
5		<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik.
6		Desain yang sesuai.
7		Terciptanya pengalaman yang positif dari pengguna.
8	Information Quality	Informasi yang disajikan akurat.
9		Informasi yang diberikan dapat dipercaya.
10		Informasi yang diberikan tepat waktu.
11		Informasi yang disajikan relevan dengan yang diinginkan.
12		Informasi mudah dimengerti.
13		Informasi dengan format detail yang tepat.
14		Informasi dengan format yang sesuai.
15	Interaction Service	Keamanan dalam melakukan transaksi.
16		Keamanan informasi pengguna.
17		Pelaksanaan layanan sesuai janji.

Sumber : (Burnirma dan Wardhana, 2017)

4.4.3.3. Regresi Linier Berganda

Menurut Pratama (2015-1651), regresi linier berganda adalah analisis yang menjelaskan hubungan antara peubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi dari satu prediktor (variabel independen). Regresi linier berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, hanya saja pada regresi linier berganda variabel bebasnya lebih dari satu variabel penduga. Model persamaan regresi linier berganda. Persamaan model regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \quad (\text{Formula 2})$$

Dimana :

Y : Kepuasan pengguna

A : Konstanta regresi

X₁, X₂, X₃ : X₁ (*Usability*)

X₂ (*Information Quality*)

X₃ (*Services Interaction*)