

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian yaitu di Universitas Negeri Jakarta pada Fakultas Ekonomi, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta Timur 13220. Pemilihan tempat tersebut didasarkan atas hasil survei awal, ditemukannya permasalahan mengenai pembelajaran daring berbasis Video Telekonferensi. Diantaranya, yaitu menggunakan kouta internet yang besar, waktu penggunaan terbatas, kualitas sinyal kurang baik, dan lemahnya sistem keamanan. Maka hal tersebut menjadi alasan peneliti memilih tempat tersebut sebagai tempat meneliti.

2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian selama 5 (lima) bulan, dimulai pada bulan September 2020 sampai bulan Januari 2021. Waktu pelaksanaan penelitian didasarkan oleh jadwal perkuliahan yang sudah tidak padat, sehingga peneliti lebih mudah dalam mengerjakan dan fokus pada pelaksanaan penelitian.

B. Pendekatan Penelitian

Menurut Siyoto & Sodik (2015) pendekatan kuantitatif menekankan pada sudut pandang terhadap ukuran yang objektif dan spesifikasinya yaitu sistematis, terencana dan terstruktur terhadap hal sosial. Penelitian dilakukan dengan proses perhitungan yang sistematis berupa angka-angka

baik dari pengumpulan sampai penafsiran data. Kemudian data statistik yang didapat dari jawaban sampel dalam menjawab kusioner penelitian diukur menggunakan metode.

Kemudian Hermawan & Yusran (2017) menjelaskan pendekatan kuantitatif memiliki cakupan yang objektif, baik dari pengumpulan sampai analisis data menggunakan metode statistik.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yang didasarkan dari data yang diperoleh dan dihasilkan atas angka dan perhitungan yang disajikan dari hasil pengolahan data statistik yang telah teruji.

1. Metode Penelitian

Menurut Siyoto & Sodik (2015) penggunaan metode penelitian merupakan prosedur dalam pengumpulan dan analisa data melalui langkah tertentu yang berguna sebagai panduan untuk membangun strategi dan menghasilkan model penelitian. Penelitian ini menggunakan metode survei, karena sesuai tujuan dilakukannya penelitian, yaitu dengan tujuan menguji antar variabel yang diujikan (variabel bebas serta variabel terikat).

Siyoto & Sodik (2015) mengatakan variabel bebas merupakan menjadi sebab timbulkan variabel terikat dan dapat mempengaruhi. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh diantara kedua variabel ini dengan dilakukan cara metode survei.

Siyoto & Sodik (2015) berpendapat bahwa metode survei dalam penelitian termasuk ke dalam penelitian kuantitatif yang meneliti individu atau kelompok. Pengambilan sampel pada penelitian survei berasal dari satu

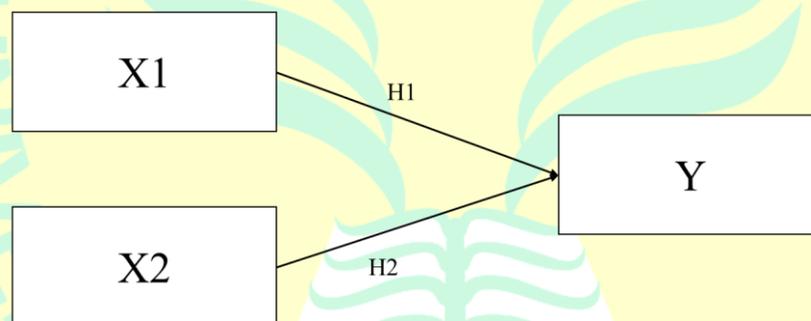
populasi dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alasan peneliti menggunakan penelitian survei yaitu agar terlihat seberapa pengaruh pengujian antar variabel.

2. Konstelasi Pengaruh antar Variabel

Mengacu pada hipotesis yang peneliti telah rumuskan, yakni:

- 1) H1 = Adanya pengaruh antara kualitas sistem (X_1) terhadap kepuasan pengguna (Y) secara positif dan signifikan.
- 2) H2 = Adanya pengaruh pada kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y) secara positif dan signifikan.

Berikut konstelasi hubungan antar variabel:



Gambar 3.1 X1 dan X2 terhadap Y

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Keterangan:

Variabel Bebas (X_1) : Kualitas Sistem

Variabel Bebas (X_2) : Kualitas Layanan

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pengguna

—————→ : Arah Hubungan

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Siyoto & Sodik (2015) berpendapat bahwa populasi merupakan *region* atau daerah dengan penentuan tertentu oleh peneliti yang memiliki karakter khusus yang kemudian digunakan dan pelajari untuk penelitian.

Selanjutnya menurut Ismiyanto dalam Siyoto & Sodik (2015) populasi merupakan suatu hal yang didalamnya dapat berupa orang maupun benda sehingga dapat memberikan informasi atau data penelitian.

Penelitian menggunakan mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta sebagai populasi. Pemilihan populasi tersebut didasarkan atas hasil survei awal, ditemukannya pengguna video telekonferensi untuk pembelajaran daring.

2. Sampel

Menurut Siyoto & Sodik (2015) melalui penentuan dan kriteria tertentu atas dasar prosedur yang digunakan, sampel diambil atas populasi yang ditentukan serta karakter yang dimiliki harus sama dengan populasi. Dalam menentukan sampel penelitian yaitu menggunakan metode *purposive sampling* yang merupakan satu diantara *non probability sampling*. Kemudian Siyoto & Sodik (2015) berpendapat bahwa untuk penelitian yang menggunakan syarat khusus atau tertentu maka bisa menggunakan *Purposive Sampling* untuk teknik pengambilan sampel.

Sugiyono (2017) berpendapat bahwa ukuran sampel yang tepat adalah 300 – 500 responden untuk penelitian. Namun jika penelitian menggunakan analisis korelasi, maka minimal jumlah sampel adalah 10 kali jumlah variabel yang digunakan. Kemudian menurut Ferdinand (2002) dalam Bagus (2016) menyebutkan bahwa besarnya jumlah sampel tergantung pada jumlah indikator dikalikan 5-10 kalinya. Berdasarkan beberapa teori tersebut, jumlah indikator dalam penelitian ini adalah 18 dikalikan 10 maka total 180, maka minimal sample dalam penelitian ini adalah 180. Oleh karena itu, pertimbangan dalam menentukan sampel adalah mahasiswa yang sedang atau pernah menggunakan Video Telekonferensi *Zoom* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sebanyak 250 pengguna.

D. Penyusunan Instrumen

Menggunakan tiga variabel yakni kualitas sistem (variabel X_1) dan kualitas layanan (variabel X_2) dan kepuasan pengguna (variabel Y /variabel dependen) pada penelitian ini. Berikut instrument yang digunakan pada setiap variabel:

1. Kepuasan Pengguna

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pengguna merupakan suatu perasaan positif pengguna setelah menggunakan suatu produk atau jasa dan berbanding lurus antara harapan dengan hasil yang diperoleh pengguna. Kepuasan pengguna juga sangat bergantung pada harapan yang diinginkan pengguna berdasarkan akumulasi pengguna dalam menggunakan produk atau jasa.

b. Definisi Operasional

Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu, Saya merasa puas ketika berinteraksi menggunakan *Zoom* dalam pembelajaran daring, Saya merasa senang menggunakan *Zoom* untuk pembelajaran daring, Saya merasa kebutuhan pembelajaran saya terpenuhi ketika menggunakan *Zoom*, Saya puas dengan kinerja sistem *Zoom* ketika pembelajaran daring, Saya merasa *Zoom* berguna untuk pembelajaran daring, Saya merasa senang dengan fungsi pada fitur-fitur *Zoom* karena sesuai untuk pembelajaran daring.

c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pengguna

Table 3.1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pengguna

| Nama | Pernyataan | r-hitung | r-tabel 5% (30) | Sig |
|-------------|---|-----------------|------------------------|--------------|
| KP1 | Saya merasa puas ketika berinteraksi menggunakan <i>Zoom</i> dalam pembelajaran daring | 0,724 | 0,361 | 0,000 |
| KP2 | Saya puas dengan kinerja sistem <i>Zoom</i> ketika pembelajaran daring | 0,891 | 0,361 | 0,000 |
| KP3 | Saya merasa <i>Zoom</i> berguna untuk pembelajaran daring | 0,706 | 0,361 | 0,000 |
| KP4 | Saya merasa kebutuhan pembelajaran saya terpenuhi ketika menggunakan <i>Zoom</i> | 0,876 | 0,361 | 0,000 |
| KP5 | Saya merasa senang dengan fungsi pada fitur-fitur <i>Zoom</i> karena sesuai untuk pembelajaran daring | 0,804 | 0,361 | 0,000 |
| KP6 | Saya merasa senang menggunakan <i>Zoom</i> untuk pembelajaran daring | 0,826 | 0,361 | 0,000 |

Sumber: Data diolah oleh peneliti

d. Validasi Instrumen Kepuasan Pengguna

Diawali dengan menyusun instrumen dalam bentuk pertanyaan kuesioner dengan pilihan jawaban menggunakan skala *likert* genap dan memiliki 6 (enam) pilihan jawaban. Penyusunan instrument tersebut mengacu pada table 3.1 sebagai alat untuk mengukur variabel kepuasan pengguna. Setelah penyusunan, instrumen tersebut diajukan kepada dosen pembimbing untuk perbaikan dan saran. Apabila disetujui, kemudian melaksanakan uji coba pada instrumen dalam bentuk kuesioner kemudian diujikan kepada 30 responden sebelum disebarakan kepada sampel penelitian (Witjaksono 2020), yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan alasan karakter yang dimiliki sesuai pada populasi penelitian ini untuk uji coba.

Validitas diawali dengan analisis data berdasarkan uji coba instrument, dengan melaksanakan validasi untuk setiap butir soal berdasarkan nilai koefisien korelasi dari hasil output SPSS pada setiap butir skor dan skor total, dengan rumus:

Ananda & Fadhli (2018)

$$r_{xiY} = \frac{n (\Sigma X_i Y) - (\Sigma X_i) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{(n \cdot \Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2) \cdot (n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Dimana:

r = yaitu koefisien korelasi

x_i = yaitu deviasi atas skor butir dari X_i

x_t = yaitu deviasi atas skor X_t

Nilai r table minimal 0,361, sebagai batas minimum diterimanya pernyataan pada 30 responden. Pernyataan dianggap valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pernyataan tidak dianggap valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, sehingga pernyataan yang tidak valid harus di buang atau *drop*. Pada pernyataan valid kemudian dihitung reabilitasnya pada pengujian *Alpha Cronbach*.

Selanjutnya mengutip dari Tersiana (2018) dihitung reabilitasnya untuk instrumen dengan pemberian skor yang merupakan rentang 1 – 6 menggunakan *Alpha Cronbach*, yakni:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Keterangan:

r_{ii} = Koefisien reabilitas tes

k = Cacah butir

$\sum si^2$ = Jumlah varian atas skor butir

st^2 = Varian atas skor total

Setelah menginput data jawaban responden dan perhitungan menggunakan *software* SPSS versi 22, diperoleh hasil dalam variabel kepuasan pengguna pada tabel 3.1. Pada indikator pertama dengan nama KP1, diketahui r_{hitung} senilai 0,724 yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai r_{tabel} . Kemudian indikator kedua dengan nama KP2, diketahui r_{hitung} senilai

0,891 yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai r_{tabel} . Kemudian indikator ketiga dengan nama KP3, diketahui r_{hitung} senilai 0,706 yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai r_{tabel} . Kemudian indikator keempat dengan nama KP4, diketahui r_{hitung} sebesar 0,876 yang berarti lebih besar dari r_{tabel} . Kemudian indikator kelima dengan nama KP5, diketahui r_{hitung} sebesar 0,804 yang berarti lebih besar dari r_{tabel} . Kemudian indikator keenam dengan nama KP6 diketahui r_{hitung} sebesar 0,826 yang berarti lebih besar dari r_{tabel} . Maka seluruh pernyataan pada variabel kepuasan pengguna dinyatakan valid. Kemudian uji reliabilitas pada variabel kepuasan pengguna berdasarkan hasil output SPSS diketahui nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,892 yang berarti variabel kepuasan pengguna dinyatakan reliabel dengan perhitungan menggunakan SPSS pada lampiran halaman 153.

2. Kualitas Sistem

a. Definisi Konseptual

Kualitas sistem yaitu ukuran tingkat kemampuan melalui proses sistem yang disediakan untuk pengguna baik kemampuan secara perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*).

b. Definisi Operasional

Variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem yaitu, *Zoom* memiliki tampilan yang terstruktur untuk pembelajaran daring, *Zoom* menyediakan fitur yang interaktif antara pengguna dan sistem, *Zoom* aman digunakan untuk pembelajaran daring, secara keseluruhan, *Zoom* dapat diandalkan untuk pembelajaran daring, *Zoom* memiliki sistem yang mudah

untuk dipelajari, *Zoom* menyediakan fitur yang berfungsi untuk pembelajaran daring.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Sistem

Table 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Sistem

| Nama | Pernyataan | r-hitung | r-tabel 5% (30) | Sig |
|-------------|--|-----------------|------------------------|--------------|
| KS1 | <i>Zoom</i> memiliki tampilan yang terstruktur untuk pembelajaran daring | 0,797 | 0,361 | 0,000 |
| KS2 | <i>Zoom</i> menyediakan fitur yang interaktif antara pengguna dan sistem | 0,796 | 0,361 | 0,000 |
| KS3 | <i>Zoom</i> aman digunakan untuk pembelajaran daring | 0,666 | 0,361 | 0,000 |
| KS4 | <i>Zoom</i> memiliki sistem yang mudah untuk dipelajari | 0,849 | 0,361 | 0,000 |
| KS5 | <i>Zoom</i> menyediakan fitur yang berfungsi untuk pembelajaran daring | 0,805 | 0,361 | 0,000 |
| KS6 | Secara keseluruhan, <i>Zoom</i> dapat diandalkan untuk pembelajaran daring | 0,779 | 0,361 | 0,000 |

Sumber : Data diolah oleh peneliti

d. Validasi Instrumen Kualitas Sistem

Diawali dengan menyusun instrumen dalam bentuk pertanyaan kuesioner dengan pilihan jawaban menggunakan skala *likert* genap dan memiliki 6 (enam) pilihan jawaban. Penyusunan instrument tersebut mengacu pada table 3.2 sebagai alat untuk mengukur variabel kualitas sistem. Setelah penyusunan, instrumen tersebut diajukan kepada dosen pembimbing untuk perbaikan dan saran. Apabila disetujui, kemudian melaksanakan uji coba pada instrumen dalam bentuk kuesioner kemudian diujikan kepada 30 responden sebelum disebarakan kepada sampel penelitian

(Witjaksono 2020), yakni mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, dengan alasan karakter yang dimiliki sesuai pada populasi penelitian ini untuk uji coba.

Validitas diawali dengan analisis data berdasarkan uji coba instrument, dengan melaksanakan validasi untuk setiap butir berdasarkan dari nilai koefisien korelasi dari hasil output SPSS pada setiap butir skor dan skor total, dengan rumus:

Ananda & Fadhli (2018:118)

$$r_{xiY} = \frac{n (\Sigma X_i Y) - (\Sigma X_i) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{(n \cdot \Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2) \cdot (n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

x_i = deviasi skor butir dari x_i

x_t = deviasi skor x_t

Nilai r table minimal 0,361, sebagai batas minimum diterimanya pernyataan pada 30 responden. Pernyataan dianggap valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pernyataan tidak dianggap valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, sehingga pernyataan yang tidak valid tersebut harus di buang atau *drop*. Pada pernyataan valid kemudian dihitung reabilitasnnya pada pengujian *Alpha Cronbach*.

Selanjutnya mengutip dari Tersiana (2018) dihitung reabilitasnya untuk instrumen dengan pemberian skor yang merupakan rentang 1 – 6 menggunakan *Alpha Cronbach*, yakni:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Keterangan:

r_{ii} = Koefisien reabilitas tes

k = Cacah butir

$\sum si^2$ = Jumlah varian skor butir

st^2 = Varian skor total

Setelah menginput data jawaban responden dan perhitungan menggunakan *software* SPSS versi 22, diperoleh hasil dalam variabel kualitas sistem pada tabel 3.2. Pada indikator pertama dengan nama KS1, diketahui r_{hitung} senilai 0,797 yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai r_{tabel} .

Kemudian indikator kedua dengan nama KS2, diketahui r_{hitung} senilai 0,796 yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai r_{tabel} . Kemudian indikator ketiga dengan nama KS3, diketahui r_{hitung} senilai 0,666 yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai r_{tabel} . Kemudian indikator keempat dengan nama KS4, diketahui r_{hitung} senilai 0,849 yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai r_{tabel} . Kemudian indikator kelima dengan nama KS5, diketahui r_{hitung} senilai 0,805 yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai r_{tabel} . Kemudian indikator keenam

dengan nama KS6 diketahui r_{hitung} senilai 0,779 yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai r_{tabel} . Maka seluruh pernyataan di variabel kualitas sistem dikatakan valid. Kemudian uji reliabilitas pada variabel kualitas sistem berdasarkan hasil output SPSS diketahui nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,858 yang berarti variabel kepuasan pengguna dinyatakan reliabel dengan perhitungan menggunakan SPSS pada lampiran halaman 154.

3. Kualitas Layanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas layanan ialah kemampuan sebuah sistem dalam mendukung pengguna dan didasarkan dari perbandingan apa yang ditawarkan dengan apa yang disediakan.

b. Definisi Operasional

Kualitas layanan diukur dari beberapa indikator yaitu, Tutorial penggunaan *Zoom* meningkatkan kemampuan Saya dalam pembelajaran daring, *Zoom* menyediakan layanan *online* yang tepat untuk pembelajaran daring, *Zoom* menanggapi keluhan pengguna untuk pembelajaran daring dengan kooperatif, *Zoom* kompatibel dengan teknologi yang pernah Saya gunakan untuk pembelajaran daring, Dosen bersedia membantu penggunaan *Zoom* untuk pembelajaran daring, Layanan *Zoom* terorganisir dengan baik untuk pembelajaran daring.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan

Table 3.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan

| Nama | Pernyataan | r-hitung | r-tabel 5% (30) | Sig |
|------|------------|----------|-----------------|-----|
| | | | | |

| | | | | |
|------------|---|--------------|--------------|--------------|
| KL1 | Zoom menyediakan layanan <i>online</i> yang tepat untuk pembelajaran daring | 0,795 | 0,361 | 0,000 |
| KL2 | Tutorial penggunaan Zoom meningkatkan kemampuan Saya dalam pembelajaran daring | 0,899 | 0,361 | 0,000 |
| KL3 | Zoom menanggapi keluhan pengguna untuk pembelajaran daring dengan kooperatif | 0,648 | 0,361 | 0,000 |
| KL4 | Zoom kompatibel dengan teknologi yang pernah Saya gunakan untuk pembelajaran daring | 0,807 | 0,361 | 0,000 |
| KL5 | Dosen bersedia membantu penggunaan Zoom untuk pembelajaran daring | 0,669 | 0,361 | 0,000 |
| KL6 | Layanan Zoom terorganisir dengan baik untuk pembelajaran daring | 0,876 | 0,361 | 0,000 |

Sumber: Data diolah oleh peneliti

d. Validasi Instrumen Kualitas Layanan

Diawali dengan menyusun instrumen dalam bentuk pertanyaan kuesioner dengan pilihan jawaban menggunakan skala *likert* genap dan memiliki 6 (enam) pilihan jawaban. Penyusunan instrument tersebut mengacu pada table 3.3 sebagai alat untuk mengukur variabel kualitas layanan. Setelah penyusunan, instrumen tersebut diajukan kepada dosen pembimbing untuk perbaikan dan saran. Apabila disetujui, kemudian melaksanakan uji coba pada instrumen instrumen dalam bentuk kuesioner kemudian diujikan kepada 30 responden sebelum disebarkan kepada sampel penelitian (Witjaksono 2020), yakni mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan alasan karakter yang dimiliki sesuai pada populasi penelitian ini untuk uji coba.

Validitas diawali dengan analisis data berdasarkan uji coba instrument, dengan melaksanakan validasi untuk setiap butir berdasarkan dari nilai koefisien korelasi dari hasil output SPSS pada setiap butir skor dan skor total, dengan rumus:

Ananda & Fadhli (2018:118)

$$r_{xiY} = \frac{n (\Sigma X_i Y) - (\Sigma X_i) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{(n \cdot \Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2) \cdot (n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r = koefisien korelasi
- x_i = deviasi atas skor butir dari x_i
- x_t = deviasi atas skor x_t

Nilai r table minimal 0,361, sebagai batas minimum diterimanya pernyataan pada 30 responden. Pernyataan dianggap valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pernyataan tidak dianggap valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, sehingga pernyataan yang tidak valid tersebut harus di buang atau *drop*. Pada pernyataan valid kemudian dihitung reabilitasnya pada pengujian *Alpha Cronbach*.

Selanjutnya mengutip dari Tersiana (2018) dihitung reabilitasnya untuk instrumen dengan pemberian skor yang merupakan rentang 1 – 6 menggunakan *Alpha Cronbach*, yakni:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Keterangan:

r_{ii} = Koefisien reabilitas tes

k = Cacah butir

$\sum si^2$ = Jumlah varian atas skor butir

st^2 = Varian atas skor total

Setelah menginput data jawaban responden dan perhitungan menggunakan *software* SPSS versi 22, diperoleh hasil dalam variabel kualitas layanan pada tabel 3.2. Pada indikator pertama dengan nama KL1, diketahui r_{hitung} senilai 0,795 yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai r_{tabel} . Kemudian indikator kedua dengan nama KL2, diketahui r_{hitung} sebesar 0,899 yang berarti lebih besar dari r_{tabel} . Kemudian indikator ketiga dengan nama KL3, diketahui r_{hitung} sebesar 0,648 yang berarti lebih besar dari r_{tabel} . Kemudian indikator keempat dengan nama KL4, diketahui r_{hitung} sebesar 0,807 yang berarti lebih besar dari r_{tabel} . Kemudian indikator kelima dengan nama KL5, diketahui r_{hitung} sebesar 0,669 yang berarti lebih besar dari r_{tabel} . Kemudian indikator keenam dengan nama KL6 diketahui r_{hitung} sebesar 0,876 yang berarti lebih besar dari r_{tabel} . maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kualitas layanan dinyatakan valid. Kemudian uji reliabilitas pada variabel kualitas layanan berdasarkan hasil

output SPSS diketahui nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,859 yang berarti variabel kepuasan pengguna dinyatakan reliabel dengan perhitungan menggunakan SPSS pada lampiran halaman 155.

E. Skala Pengukuran

Menurut Riyanto & Hatmawan (2020) skala pengukuran adalah acuan yang digunakan peneliti untuk mengukur variabel penelitian. Hasil data dari skala pengukuran kemudian akan dianalisis berdasarkan tujuan penelitian.

Peneliti menggunakan kuesioner dengan skala *likert* genap yaitu menggunakan pilihan jawaban dengan kategori genap, bisa menggunakan pilihan skala 4, 6 ataupun 8 yang terdiri pada pernyataan sangat tidak setuju sampai sangat setuju Brown (2010). Tujuan pengguna skala Likert 6 (enam) agar responden tidak memberikan jawaban pada kategori tengah atau netral yang dapat membuat peneliti tidak memperoleh informasi (Sukardi 2003). Penggunaan skala *likert* genap diatas 4 maka tingkat validitas dan reliabilitas akan lebih tinggi (Leung 2011).

Table 3.4 Skala Penilaian Instrumen

| Alternatif Jawaban | Bobot Skor |
|---------------------------|-------------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sedikit Tidak Setuju | 3 |
| Sedikit Setuju | 4 |
| Setuju | 5 |
| Sangat Setuju | 6 |

Sumber : Brown (2010)

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Juliandi et al (2014) berpendapat bahwa cara penggunaan teknik pengumpulan data adalah hal penting dalam penelitian, maka dapat

dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berkaitan secara langsung pada penelitian yang diuji. Suatu aktivitas penelitian membutuhkan data-data yang akan diolah, dianalisis dan diuji berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian.

Berdasarkan sumber atau asal diperolehnya data, terbagi atas dua bagian data, yakni:

1) Data primer

Ialah data murni (asli) dari sumber utama langsung, yang peneliti peroleh dari jawaban yang responden berikan ketika menjawab kuesioner. Contoh data primer yaitu wawancara, angket atau kuesioner, dan pengamatan.

2) Data sekunder

Ialah data yang sudah tersedia dan sudah ada sebelumnya, sehingga peneliti bisa mnegutip data dari tersebut.

Peneliti menggunakan instrument berupa kuesioner dalam bentuk form *online* sehingga masuk kategori data primer. Kemudian menggunakan jurnal terdahulu, hasil survei dan *e-book* yang termasuk dalam kategori data sekunder. Juliandi et al (2014) mengatakan bahwa kuesioner merupakan pertanyaan atau pernyataan peneliti yang disusun bertujuan meninjau adanya pendapat atau persepi dari responden mengenai variabel yang diteliti. Angket terbagi menjadi 2 (dua) bentuk:

1) Angket terbuka

Ialah angket yang pilihan jawabannya tidak disediakan oleh peneliti, sehingga responden bebas untuk menuliskan jawabannya menurut persepsi atau pendapat mereka.

2) Angket tertutup

Ialah angket yang opsi jawabannya telah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti sehingga responden hanya bisa menjawab berdasarkan pilihan jawaban menurut persepsi atau pendapat mereka.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan angket tertutup. Peneliti melakukan penyebaran angket/kuesioner kepada responden secara daring dengan jawaban sudah disediakan oleh peneliti. Setelah diisi angket/kuesioner tersebut kemudian dikirimkan dan diolah oleh peneliti untuk kepentingan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Ada beberapa tahapan dan cara yang digunakan dari data yang diperoleh kemudian dianalisis, yakni:

1. Uji Persyaratan Analisis

Siyoto & Sodik (2015) berpendapat bahwa, agar sebuah fenomena memiliki nilai ilmiah, akademis dan nilai sosial maka dapat menggunakan analisis data yaitu berupa rangkaian kegiatan penelaahan, sistematis, penafsiran dan verifikasi. Penggunaan teknik analisis data mempunyai tujuan, yakni meninjau apakah adanya pengaruh antar variabel yang diteliti. Peneliti ini menggunakan program SPSS 22.0 untuk pengolahan data. Berikut langkah-langkah yang dilakukan:

1) Uji Normalitas

Rukajat (2018) berpendapat mengenai penggunaan uji normalitas pada penelitian yaitu untuk meninjau residual atau variabel pengganggu berdistribusi normal atau tidak yang didasarkan atas hasil perhitungan.

Penelitian ini menggunakan uji Kolomogrov Smirnov untuk meninjau apakah distribusi secara normal atau tidak seperti menurut Nuryadi et al (2017), yakni:

Hipotesis penelitiannya:

H_0 = data terdistribusi secara normal

H_1 = data tidak terdistribusi secara normal

Pedoman Uji Kolomogrov Smirnov:

- 1) Apabila nilai signifikan $> 0,05$ yang berarti H_0 diterima
- 2) Apabila nilai signifikan $< 0,05$ yang berarti H_0 ditolak

2) Uji Linieritas

Uji linieritas pada penelitian memiliki tujuan untuk meninjau hubungan linier secara signifikan pada dua variabel Rochmat & S (2016). Peneliti menggunakan *software* SPSS pada *test for linearity*. Signifikan sebesar $< 0,05$, apabila dua variabel tersebut mempunyai hubungan linier.

Berikut rumus hipotesis penelitian, dalam uji linieritas:

- 1) H_0 = Regresi linier
- 2) H_a = Regresi tidak linier

Berikut kriteria pengujian untuk melihat data linier atau tidak:

- 1) Apabila perolehan nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima
- 2) Apabila perolehan nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak

2. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Menurut Rochmat & S (2016) regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui satu variabel bebas atau independen dengan variabel dependen atau tak bebas secara linier pada sebuah penelitian. Jadi pengujian ini merupakan proses menaksirakan hubungan antar variabel x dan y.

Yakni menggunakan rumus:

$$\hat{Y} = a + \beta X_1 + \varepsilon$$

Keterangan:

\hat{Y} = Variabel terikat/dependen (kepuasan pengguna)

α = Constant (nilai Y apabila $X_1 = 0$)

βX_1 = Variabel Bebas atau independen pertama

ε = Koefisien regresi variabel bebas pertama, X

3. Uji Hipotesis

1) Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)

Menurut Riyanto & Hatmawan (2020) pengujian ini bertujuan untuk menguji secara individu atau parsial pengaruh antara variabel suatu independen dan variabel dependen dalam hubungan sebuah arah.

$$H_0 : b_1 = 0$$

Yang berarti, variabel independen tidak memiliki pengaruh kepada variabel dependen. Jika variabel tidak sama dengan nol (H_a):

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Yang memiliki makna, variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen.

Cara pengambilan keputusan:

- 1) $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikan $> 0,05$ (5%) maka H_0 diterima H_a ditolak (Tidak terdapat pengaruh)
- 2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikan $< 0,05$ (5%) maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Terdapat pengaruh)

4. Analisis Koefisien Korelasi Pearson

Menurut Santoso (2009) koefisien korelasi *bivariate* atau *product moment Pearson* merupakan pengujian pada hasil pengamatan yang dilakukan dengan melihat seberapa erat hubungan antar variabel.

Menggunakan *software* SPSS versi 22.0, untuk pengujian ini.

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Riyanto & Hatmawan (2020) berpendapat bahwa dalam mengukur kemampuan model penelitian yang menyatakan variasi pada variabel dependen dalam bentuk persamaan regresi maka menggunakan koefisien determinasi atau R^2 . Maka untuk meninjau seberapa sesuai dan tepatnya garis regresi, digunakan koefisien determinasi sebagai ukurannya. Untuk melaksanakan perhitungan pada koefisien determinasi, peneliti melakukannya dengan *software* SPSS versi 22.