

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian yang ingin diteliti yaitu pengguna aplikasi WeTV. Penelitian ini dilakukan secara *online* melalui *platform google form* dengan menyebarkan kuisisioner pada pengguna aplikasi WeTV di wilayah DKI Jakarta. Wilayah tersebut dipilih karena menurut survei yang dilakukan Populix Jonathan Benhi (Wardani, 2022), jumlah pengguna aplikasi WeTV terbanyak terdapat di DKI Jakarta. Waktu dilaksanakannya penelitian ini dilakukan kurang lebih dari bulan Januari 2024 hingga Juni 2024.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini ialah bentuk studi deskriptif dimana data kuantitatif dengan metode survei yang dikumpulkan melalui kuesioner (Aulia et al., 2023). Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah yang menggunakan aplikasi WeTV dan berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Untuk menganalisis data, penelitian ini mengandalkan metode analisis deskriptif yang berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel yang dipakai ialah *non-probability sampling* dengan *purposive sampling* dan kuesioner dibagikan secara *online*.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Suriani dan Jailani (2023) menyatakan bahwa populasi

mencakup seluruh komponen penelitian, termasuk objek dan subjek dengan karakteristik tertentu. Oleh karena itu, populasi dapat didefinisikan sebagai setiap individu dari sekelompok orang, binatang, peristiwa, atau benda yang secara terencana tinggal bersama dalam satu tempat untuk mendeskripsikan kesimpulan yang ditarik dari kesimpulan suatu penelitian. Populasi yang akan dijadikan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta yang saat ini menggunakan aplikasi We TV yang bersifat *infinite* atau tidak diketahui dengan pasti jumlahnya, data inilah yang dinyatakan sebagai jumlah populasi. Agar dapat memudahkan penelitian, maka dibentuklah sampel penelitian untuk menjadi perwakilan dari populasi.

2. Sampel

Menurut Suriani dan Jailani (2023) sampel adalah bagian yang diambil dari sejumlah dan karakteristik populasi. Peneliti dapat menggunakan sampel yang representatif untuk populasi jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin menganalisis semua elemen populasi karena keterbatasan dana, sumber daya manusia, dan waktu yang tersedia.

Metode pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini yaitu *non-probability sampling*. Peneliti memutuskan untuk menggunakan metode penarikan sampel ini karena metode penarikan sampel ini tidak memberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel bagi setiap anggota populasi (Ramadhayanti *et al.*, 2023).

Berdasarkan pada metode *non-probability sampling*, teknik yang dipakai dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* karena penelitian ini menggunakan kriteria tertentu untuk mendapatkan sampel yang diinginkan. Kriteria pengambilan sampel yang diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Responden berdomisili di wilayah DKI Jakarta
2. Responden berusia 17 tahun keatas
3. Responden menggunakan aplikasi WeTV

Penelitian ini berfokus pada pengguna aplikasi WeTV yang berdomisili di DKI Jakarta. Kerena jumlah pengguna aplikasi WeTV di DKI Jakarta tidak diketahui secara pasti, maka untuk memudahkan penelitian dan mendapatkan data yang respentatif, dibentuklah sampel penelitian yang terdiri dari 100 responden (Anggraini & Sulistyowati, 2020).

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan dua teknik, yaitu: melalui studi literatur yang dilakukan untuk mengembangkan kerangka teori dan menyusun pertanyaan dan tujuan penelitian dan survei kuesioner. Studi literatur dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dengan membaca berbagai sumber berupa buku, artikel, jurnal, dan catatan-catatan yang relevan terhadap topik yang dianalisis. Sedangkan data primer didapatkan dengan menggunakan kuesioner melalui tautan *google form* dan disebarakan kepada para responden untuk memperoleh informasi penelitian

sebagaimana diuraikan dalam bagian sub-bab desain penelitian.

1. Definisi Operasional Variabel

Menurut Aldo Yudita & Sugiyono (2021) operasional variabel merupakan sesuatu yang diproses melalui informasi suatu hal yang ingin diteliti dan dipelajari sehingga mendapatkan hasil dari penelitian tersebut dan mendapatkan kesimpulan dari proses penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel tunggal. Variabel yang digunakan adalah kepuasan pelanggan dan diukur melalui dimensi yakni, kemudahan penggunaan, sistem informasi, dan kegunaan sistem.

Alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini yaitu skala Likert, yaitu skala yang bisa digunakan untuk menilai sikap, opini, dan perspektif orang terhadap suatu objek atau fenomena tertentu (Saputri, 2022). Dalam proses perhitungannya, setiap pernyataan atau item diberi serangkaian pilihan respon dengan menggunakan skala yang telah ditentukan dengan derajat kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap setiap pernyataan. Skala Likert biasanya memiliki rentang 1 hingga 5, di mana 1 berarti “sangat tidak setuju” dan 5 berarti “sangat setuju”. Terlampir adalah tabel skala Likert sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Skala Likert Penelitian Pernyataan

Kriteria	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Saputri (2022)

2. Instrumen Penelitian

Dalam instrumen penelitian ini, terdapat dimensi berupa pernyataan sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Sumber
1.	Kepuasan Pelanggan	Kemudahan Pengguna	1. The app was easy to use 2. It was easy for me to learn to use the app 3. I like the interface of the app 4. The information in the app was well organized, so I could easily find the information I needed 5. I feel comfortable using this app in social settings 6. The amount of time involved in using this app has been fitting for me 7. I would use this app again 8. Overall, I am satisfied with this app	1. Saya merasa aplikasi WeTV mudah digunakan 2. Saya merasa mudah untuk belajar menggunakan aplikasi WeTV 3. Saya menyukai <i>User Interface</i> (UI) pada aplikasi WeTV 4. Saya merasa informasi dalam aplikasi WeTV terorganisir dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya butuhkan 5. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi WeTV 6. Saya merasa jumlah waktu yang digunakan untuk menggunakan aplikasi WeTV sudah sesuai untuk saya 7. Saya akan menggunakan aplikasi WeTV kembali 8. Secara keseluruhan, saya puas menggunakan aplikasi WeTV	(Alanzi, 2022)
2.		Sistem Informasi	1. Whenever I made a mistake using the app, I	1. Saya merasa setiap kali aplikasi mengalami kendal	(Alanzi, 2022)

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Sumber
			could recover easily and quickly	a, aplikasi kembali pulih dengan cepat	
			2. This mHealth app provided an acceptable way to receive health care services	2. Saya merasa aplikasi WeTV menyediakan fitur <i>fullscreen</i> dan <i>subtitle</i> dengan cara yang memudahkan saya dalam menikmati konten yang ditawarkan	
			3. The app adequately acknowledged and provided information to let me know the progress of my action	3. Saya merasa aplikasi WeTV memberi informasi yang cukup tentang apa yang terjadi setelah saya melakukan sesuatu	
			4. The navigation was consistent when moving between screens	4. Saya merasa navigasi pada WeTV konsisten ketika berpindah antar layar	
			5. The interface of the app allowed me to use all the functions (such as entering information, responding to reminders, viewing information) offered by the app	5. Saya merasa <i>User Interface (UI)</i> aplikasi WeTV memungkinkan saya untuk menggunakan semua fitur (seperti <i>mendownload</i> , <i>subtitle</i> , <i>fullscreen</i> (layar penuh), mencari konten) yang ditawarkan oleh aplikasi	
			6. This app has all the functions and capabilities I expect it to have	6. Saya merasa aplikasi WeTV memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan	
3.	Kegunaan Sistem		1. The app would be useful for my health and well-being	1. Saya merasa aplikasi WeTV membantu saya dalam menonton konten yang saya inginkan	(Alanzi, 2022)
			2. The app improved my access to health care services	2. Saya merasa aplikasi WeTV meningkatkan kecepatan akses	
			3. The app helped me manage my		

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Sumber
			health effectively	saya ke layanan <i>streaming</i>	
4.	The app made it convenient for me to communicate with my health care provider		4. The app made it convenient for me to communicate with my health care provider	3. Saya merasa aplikasi WeTV dapat membantu saya untuk mengakses semua layanan <i>streaming</i> secara efektif	
5.	Using the app, I had many more opportunities to interact with my health care provider		5. Using the app, I had many more opportunities to interact with my health care provider	4. Saya merasa aplikasi WeTV memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan	
6.	I felt confident that any information I sent to my provider using the app would be received		6. I felt confident that any information I sent to my provider using the app would be received	5. Saya merasa aplikasi WeTV dengan menggunakan aplikasi WeTV, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk menjelajahi berbagai konten yang saya inginkan	
7.	I felt comfortable communicating with my health care provider using the app		7. I felt comfortable communicating with my health care provider using the app	6. Saya merasa yakin bahwa informasi yang saya kirimkan kepada WeTV melalui aplikasi akan diproses dan disimpan dengan aman	
				7. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi WeTV untuk menemukan dan menonton film, drama, variety show, dan anime favorit saya	

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Menurut Dewi *et al.*, (2021) uji validitas digunakan untuk mengevaluasi keabsahan sebuah kuesioner dengan mengukur sejauh mana pernyataan dalam kuesioner tersebut benar-benar mencerminkan hal-hal yang ingin diukur. Jika pernyataan-pernyataan dalam kuesioner secara tepat dapat mencerminkan validitas konstruk yang akan diuji, maka pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid. Salah satu cara untuk mengukur tingkat validitas konstruk adalah dengan mengkorelasikan peringkat setiap item pernyataan dengan peringkat keseluruhan konstruk.

Pada penelitian ini, perangkat lunak SPSS 29 digunakan untuk melakukan uji validitas instrumen. Uji validitas dilakukan berdasarkan dimensi-dimensi dari kuesioner online yang diisi oleh responden. Tingkat validitas dapat ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x^2)][n(\sum y^2) - (\sum y^2)]}}$$

Keterangan:

N : Jumlah responden untuk diuji coba

X : Skor item

Y : Skor total

Untuk mengetahui apakah suatu butir pernyataan layak dipakai atau tidak, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien

pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05). Apabila nilai r -hitung $>$ r -tabel, maka butir tersebut dikatakan valid. Apabila nilai r hitung $<$ r tabel, maka butir tersebut dikatakan tidak valid (David & Ahmad, 2024).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Dewi *et al.*, (2021) uji reliabilitas digunakan untuk menentukan konsistensi hasil dari suatu respon dengan pendapat responden. Hasil uji reliabilitas dapat diketahui dari nilai *cronbach's alpha*, reliabilitas yang baik adalah yang mendekati angka 1. Menurut Sekaran dalam Kusnadi *et al.*, (2022) realibilitas kurang dari 0,6 dikatakan tidak baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 dikatakan baik. Dapat diartikan bahwa suatu variabel dianggap reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $>$ 0,6 dalam penelitian ini menggunakan SPSS dan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas Instrumen

k : Banyaknya Butir Pernyataan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah Varian Butir

σ_t^2 : Varian Total

E. Teknik Analisis Data

Penulis dalam penelitian ini menggunakan dua macam metode analisis, yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik analisis deskriptif. Menurut Salsabila & Sari (2022) analisis deskriptif adalah proses analisis data melalui cara menjelaskan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan sebagaimana mestinya, tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku untuk umum ataupun generalisasi. Tujuan dari metode ini adalah untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap data yang terkumpul, lalu mengklasifikasikan dan merumuskannya sedemikian rupa untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah yang dianalisis.

Data deskriptif penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 120 pengguna aplikasi WeTV. Hasil jawaban yang terkumpul dari para responden dengan menggunakan kuesioner berikut ini dapat digunakan sebagai prediksi umum mengenai keadaan organisasi dalam kaitannya dengan variabel penelitian, yaitu kepuasan pengguna aplikasi WeTV. Setiap aspek dari setiap pernyataan diberi skor berdasarkan proporsinya dalam perhitungan akhir kuesioner :

- a. Nilai akumulasi merupakan jumlah nilai dari setiap pernyataan, yaitu jawaban 120 responden
- b. Persentase yaitu nilai akumulasi item dibagi terhadap nilai

frekuensi lalu dikali 100%

c. Jumlah akumulasi nilai skala maksimum dan minimum adalah

- Skor akumulasi maksimum = $120 \times 5 = 600$
- Skor akumulasi minimum = $120 \times 1 = 120$
- Nilai presentase paling besar = 100%
- Nilai presentase paling kecil = $(120 : 600) \times 100\% = 20\%$
- Nilai antara = $100\% - 20\% = 80\% : 5 = 16\%$

Berdasarkan perhitungan dapat diperoleh kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Bobot Skor Kriteria Variabel

Skor Kriteria	Kepuasan (S+SS)
20% - 35%	Sangat Rendah
36% - 52%	Rendah
53% - 68%	Cukup Rendah
69% - 84%	Tinggi
85% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Salsabila & Saris (2022)

2. Uji Mean

Menurut Natalea & Christiani (2021) uji *mean* digunakan dalam penelitian ini untuk menilai rata-rata dari berbagai variabel yang diamati. Rata-rata ini dihitung berdasarkan jumlah seluruh data individu dalam kelompok dan kemudian membagi jumlah akumulasi tersebut berdasarkan jumlah orang yang ada dalam kelompok tersebut. Di bawah ini adalah rumus perhitungan untuk mengetahui interval kelas dan nilai rata-rata :

$$i = \frac{r}{k}$$

Keterangan :

I = Interval kelas

r = Range (Nilai tertinggi-Nilai terendah)

k = Jumlah kelas

Rumus untuk menghitung mean sebagai berikut :

$$r = \frac{f}{n}$$

Keterangan :

r = Nilai rata-rata

f = Frekuensi

n = Jumlah Responden

Jika berdasarkan rumus interval kelas maka akan didapatkan data nilai karakteristik kepuasan terhadap pengguna aplikasi We TV sebagai berikut:

$$i = \frac{r}{k} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka didapat bahwa nilai interval kelas yang digunakan adalah 0,8, sehingga nilai skala likert dari interval kelas sebagai berikut :

Tabel 3. 4 Skala Interval Mean

Skala	Kategori Penilaian
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Kurang
3,41 - 4,20	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Puas

Sumber: Natalea & Christiani (2021)

3. Uji T

Menurut Alanzi (2022) uji t dilakukan untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan pendapat dalam kepuasan pada aplikasi WeTV antara berbagai kelompok peserta. Uji t dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut mengenai apakah ada perbedaan pendapat di antara kelompok peserta sehubungan dengan kemudahan penggunaan, sistem informasi, dan kegunaan sistem antara peserta yang berbeda. Perbedaan ini dianalisis berdasarkan beberapa faktor demografis seperti gender, usia, domisili, dan status pekerjaan. Berikut ini cara untuk melihat t_{tabel} :

$$df = (n - (k + i) - 1)$$

Keterangan :

n : Jumlah Observasi

k : Jumlah Variabel Bebas

i : Jumlah Perusahaan

4. Uji Standar Deviasi

Standar deviasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengukur

sebaran atau variasi data dari nilai rata-rata yang diperoleh. Uji standar deviasi sangat membantu peneliti untuk memahami seberapa homogen atau heterogen respon dari peserta terhadap berbagai item dalam kuesioner. Dengan kata lain, standar deviasi memberikan wawasan mengenai konsistensi atau tidak konsistennan jawaban yang diberikan oleh peserta, sehingga mempermudah analisis mendalam terhadap data yang dikumpulkan. Rumus standar deviasi sebagai berikut :

$$s = \frac{\sqrt{\sum (xi - xni)^2}}{n - 1}$$

Keterangan :

s : Standar Deviasi

n : Jumlah Data

xi : Nilai X ke 1 sampai ke-n

x : Nilai Rata-rata