

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah DKI Jakarta dengan periode waktu selama bulan Desember hingga Juni 2024. Peneliti memilih wilayah tersebut dikarenakan jumlah pengguna inDrive bertambah lebih dari 15 juta pengguna di Jabodetabek termasuk wilayah Jakarta (tek.id, 2021).

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei *cross sectional*. Menurut Rustendi (2023) menyatakan penelitian kuantitatif berfokus pada pengukuran fenomena yang dapat diukur, menggunakan alat terstruktur yang telah ditentukan sebelumnya untuk mengukur dan mencatat variabel, dan menafsirkan data berdasarkan metode analisis statistik.

Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang bercirikan sistematis, mempunyai rencana dan struktur yang jelas dari awal hingga perencanaan penelitian, baik dari segi tujuan sampel data, sumber data, dan hukum metode. Penelitian kuantitatif mempunyai ciri khusus yaitu perhitungan, angka, dan besaran (Dhewy, 2022). Menurut Firmansyah *et al.* (2021)

menyatakan penelitian kuantitatif berkaitan dengan jumlah dan kuantitas. Ketika menafsirkan hasil, penelitian kuantitatif menganalisis temuan penelitian yang berbeda dan berupaya menggeneralisasikannya menjadi fakta umum atau empiris. Sementara menurut Maidiana (2021) menyatakan survei sendiri merupakan penelitian yang menggunakan kuisisioner atau wawancara untuk mengumpulkan informasi dari suatu sampel, kemudian mendeskripsikan berbagai aspek dari populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data primer.

Dalam mengumpulkan data, bisa dilaksanakan secara bersamaan atau sekali saja maka disebut dengan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. *Cross-sectional* merupakan desain studi untuk mengkaji risiko dan dampak melalui observasi. Tujuannya adalah mengumpulkan data secara simultan atau bersamaan. Penelitian ini sebaiknya dipublikasikan untuk memberikan gambaran kepada peneliti dan mengetahui bahwa ada metode penelitian yang hanya dapat dilakukan satu kali dan mengumpulkan data (Herdiani, 2021).

Metode survei *cross-sectional* yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data melalui alat kuesioner, memanfaatkan fungsionalitas *Google Forms*, dan melakukan analisis statistik menggunakan perangkat lunak terkait, yang akan didistribusikan secara *online* ke seluruh pengguna aktif aplikasi inDrive di wilayah DKI Jakarta.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu bidang yang menggeneralisasi dan mencakup subjek atau topik dan membentuk badan yang spesifik, terdefinisi, dan unik yang dapat dipelajari oleh peneliti dan dari situ dapat ditarik Kesimpulan (Pakaya, 2021). Sementara menurut Zahara *et al.* (2021) menyatakan populasi merupakan sumber data yang mewakili ciri-ciri tertentu dari seluruh subjek penelitian yang dilakukan oleh para peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi inDrive atau implikunakan aplikasi inDrive.

2. Sampel

Sampel ini merupakan bagian dari populasi penelitian dengan karakteristik dan jumlah tertentu (Zahara *et al.*, 2021). Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, khususnya teknik *purposive sampling*. *Nonprobability sampling* adalah metode pengambilan sampel ketika terdapat populasi besar dengan probabilitas seleksi nol atau ketika probabilitas seleksi tidak dapat ditentukan secara akurat. *Unit* biasanya dipilih berdasarkan beberapa kriteria non-acak. Karena pemilihannya tidak acak, maka pengambilan sampel nonprobabilitas tidak dapat memperkirakan kesalahan pengambilan sampel (Isaac, 2023).

Berdasarkan pada metode *non-probability sampling*, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Isaac

(2023) menyatakan *purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti hanya memilih subjek yang memenuhi tujuan penelitian berdasarkan keyakinannya. Dalam metode ini, peneliti memilih responden dari populasi penelitian berdasarkan pilihan sendiri. Karakteristik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

- a. Responden minimal berusia 17 tahun.
- b. Responden berdomisili di wilayah DKI Jakarta.
- c. Responden merupakan pengguna aplikasi inDrive dalam kurun waktu minimal tiga bulan terakhir.

Dengan demikian populasi yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi inDrive, dimana jumlah populasi pengguna aplikasi inDrive tidak diketahui dengan pasti jumlahnya. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus Roscoe karena ukuran populasi belum diketahui secara pasti. Oleh karena itu, disarankan untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan rumus Roscoe dalam Sugiono (2020) yang menjelaskan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 hingga 500, dan jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Berdasarkan poin tersebut, jumlah sampel minimal adalah 30 responden karena penelitian ini memiliki

satu variabel. Namun, dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 130 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Desain Survei *Cross Sectional* diadopsi dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi inDrive di DKI Jakarta. *Cross sectional* desain penelitian yang mengumpulkan data pada satu titik waktu ke sampel (Maulana, 2022). Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menyebar kuesioner dalam bentuk *google form*. Kuesioner daftar pertanyaan tertulis yang disiapkan terlebih dahulu oleh peneliti dan kemudian dijawab oleh responden, biasanya dengan alternatif yang jelas (Febrianti & Hendratmoko, 2022).

1. Definisi Operasional Variabel

Menurut Annisa dan Ceceng (2022) menyatakan operasional variabel adalah rumusan yang memiliki perhitungan pasti yang dengan angka-angka, yang menggunakan data nominal dan dapat mempermudah membaca data. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna dan diukur melalui 3 dimensi yaitu, 1) Persepsi Pengguna terhadap Kemudahan Penggunaan, 2) Persepsi Pengguna terhadap Sistem Informasi, 3) Pengaturan dan Persepsi Pengguna tentang Penggunaan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data

dalam penelitian (Waruwu, 2023). Menurut Ismunarti *et al.* (2020) menyatakan instrumen yang valid dan reliabel akan menghasilkan penelitian yang valid dan reliabel, sedangkan instrumen yang menyesatkan akan menghasilkan penelitian yang buruk. Oleh karena itu, semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan data harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Sebab alat penelitian ini akan digunakan untuk melakukan pengukuran sehingga menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Berikut ini adalah tabel instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dengan metode survei *cross-sectional* berupa kuesioner yang diisi responden melalui *google form*. Instrumen penelitian ini mempunyai indikator berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Adaptasi	Sumber
Kepuasan Pengguna Aplikasi inDrive	Kemudahan Penggunaan	1. Mudah digunakan (<i>easy to use</i>). 2. Mudah dipelajari (<i>easy to learn</i>) 4. Mudah dipahami (<i>understandable</i>)	1. Aplikasi inDrive mudah digunakan 2. Mudah untuk Belajar Aplikasi inDrive 4. Informasi dalam aplikasi terorganisir dengan baik, sehingga saya dapat mudah menemukan informasi yang saya perlukan	Alanzi (2022)

Variabel	Dimensi	Indikator	Adaptasi	Sumber
		5. Nyaman (<i>comfortable</i>)	5. Merasa Nyaman Menggunakan aplikasi ini	
		6. Sesuai (<i>appropriate</i>)	6. Jumlah waktu yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi ini sudah sesuai bagi saya	
		7. Berguna (<i>usefull</i>)	7. Akan Menggunakan Aplikasi inDrive Lagi	
		8. Kepuasan (<i>satisfied</i>)	8. Secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi inDrive	
Kepuasan Pengguna Aplikasi inDrive	Pengaturan Informasi Sistem	1. Mudah memulihkan (<i>ease recovery</i>)	1. Setiap kali saya melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi ini, saya dapat memulihkannya dengan mudah dan cepat	Alanzi (2022)
		2. Kejelasan informasi (<i>Information clearly</i>)	2. Aplikasi inDrive ini menyediakan cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan transportasi	
		3. Periksa Informasi Kemajuan (<i>Check Progress Information</i>)	3. Aplikasi ini cukup memberikan informasi untuk memberi tahu progres yang dilakukan	
		4. Navigasi yang konsisten (<i>navigation was consistent</i>)	4. Navigasinya konsisten saat berpindah layar (aplikasi lain)	

Variabel	Dimensi	Indikator	Adaptasi	Sumber
		5. Fungsi dan Kegunaan UI/UX (<i>UI/UX Functions</i>)	5. Tampilan aplikasi memungkinkan saya menggunakan semua fungsi (seperti memasukkan informasi, merespons untuk notifikasi masuk berupa pengingat, melihat informasi) yang ditawarkan oleh aplikasi.	
		6. Fungsi dan kemampuan (<i>Functions and Capabilities</i>)	6. Aplikasi ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang diharapkan.	
Kepuasan Pengguna Aplikasi inDrive	Kegunaan	1. Berguna dan mudah (<i>useful and easy</i>)	1. Aplikasi inDrive akan berguna untuk membuat perjalanan lebih mudah.	Alanzi (2022)
		2. Meningkatkan akses saya (<i>improved my access</i>)	2. Aplikasi inDrive memberikan saya akses yang lebih jauh ke layanan transportasi	
		3. Mengurus dengan efektif (<i>manage effectively</i>)	3. Aplikasi inDrive membantu mengelola <i>transport</i> saya secara efektif.	
		4. Kemudahan komunikasi (<i>ease of communication</i>)	4. Aplikasi inDrive memudahkan berkomunikasi dengan <i>driver</i> .	

Variabel	Dimensi	Indikator	Adaptasi	Sumber
		5. Peluang untuk berinteraksi (<i>opportunities to interact</i>)	5. Dengan menggunakan aplikasi inDrive, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan <i>driver</i> .	
		6. Informasi terkirim (<i>information sent</i>)	6. Merasa yakin bahwa informasi apa pun yang saya kirim ke <i>driver</i> akan diterima menggunakan aplikasi inDrive.	
		7. Nyaman berkomunikasi (<i>comfortable communicating</i>)	7. Merasa yakin bahwa informasi apa pun yang saya kirim ke <i>driver</i> akan diterima menggunakan aplikasi inDrive.	
Kepuasan Pengguna	Niat untuk Menggunakan Kembali	1. Menggunakan Aplikasi di masa depan (<i>use the app in future</i>) 2. Tetap Menggunakan (<i>still use the app</i>) 3. Kebutuhan dan tertarik (<i>necessity and interest</i>)	1. Akan Menggunakan Aplikasi inDrive di Masa Depan 2. Meskipun pandemi telah berakhir saya tetap menggunakan aplikasi inDrive 3. Saya Akan menggunakan inDrive Karena Kebutuhan Bukan Karena Tertarik	Alanzi (2022)

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Pada penelitian ini menggunakan skala *likert*. Menurut Harjuna dan Magistarina (2021) menyatakan pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan skala stres akademik yang menggunakan skala

tematik jenis skala *likert*. Skala terdiri dari serangkaian pernyataan yang mengarah pada sikap tertentu. Skala *likert* mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok orang terhadap fenomena sosial. Skala *likert* biasanya menggunakan lima skala pengukuran. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Evelyn et al., 2021). Penelitian ini menggunakan pengukuran skala *likert* lima poin sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Jawaban Kuesioner Penelitian

No	Skala Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Kurang Setuju	KS	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Evelyn *et al.* (2021)

Pada penelitian ini menurut Imtihan *et al.* (2024) untuk mendeskripsikan hasil kuesioner, digunakan skor kriteria yang dibagi menjadi lima kategori dengan masing-masing tingkat pencapaian. Hal ini dilakukan untuk mempermudah interpretasi hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden. Rentang skor kriteria tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3. 3 Skor Kriteria Kepuasan Pengguna

No	Skala Kriteria	Kepuasan Pengguna (S+SS)
1	Sangat Rendah Sekali	0%-20%
2	Tidak Rendah	21%-40%
3	Kurang Tinggi	41%-70%
4	Tinggi	71%-80%
5	Sangat Tinggi	81%-100%

Sumber: Imtihan *et al.* (2024)

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran seberapa baik suatu alat ukur dapat mengukur apa yang diukurnya Tugiman *et al.* (2022). Menurut Amalia *et al.* (2022) menyatakan uji validitas dilakukan secara *statistic* menggunakan *Pearson Product Moment*. Uji validitas dengan *Pearson Product Moment* (r) membandingkan setiap variabel dependen dengan analisis penangkapan gerak 2D (diidentifikasi sebagai standar referensi). Korelasi yang lebih tinggi menunjukkan validitas konkuren yang kuat. Uji Validitas bisa menggunakan rumus korelasi. Rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment* (PPM) adalah sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

R_{xy}: Koefisien korelasi

N : Banyaknya sampel

$\sum X$: Jumlah skor item atau nilai tiap item pertanyaan variabel

$\sum Y$: Jumlah skor total item pertanyaan

$\sum XY$: Jumlah hasil antar skor tiap item dengan skor total

$\sum X^2$: Jumlah kuadran skor total

$\sum XY^2$: Jumlah kuadran skor total

Pada uji validitas penelitian ini menggunakan metode *Exploratory Factor Analysis* (EFA) Sesuai dengan pendapat dari Hair *et al.* (2020) menyatakan *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dilakukan pada kumpulan data pertama untuk mengevaluasi struktur awal item kuesioner keterampilan. Dalam pengujian EFA, peneliti akan menggunakan *factor loading* sebagai indeks pengukuran. Pemuatan faktor lebih akurat ketika menilai, seperti yang sering dilakukan oleh para ilmuwan sosial, sejauh mana suatu variabel mempunyai “nilai kuat” atau “nilai lemah” pada faktor tertentu (Garson, 2022). Menurut Aqila Praditya (2020) batas *loading factor* yang digunakan adalah sebesar 0,7 karena dianggap “kuat”.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah uji yang mengukur sejauh mana suatu instrumen menghasilkan hasil yang stabil dan konsisten. Pengujian ini penting karena berkaitan dengan konsistensi seluruh perangkat (Amalia et al., 2022). Menurut Nurmali dan Haloho (2020) menyatakan suatu survei dikatakan reliabel atau dapat dipercaya apabila tanggapan seseorang terhadap suatu pernyataan bersifat konsisten atau stabil dalam kurun waktu tertentu. Untuk menghitung uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS 27, penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$$

Keterangan:

R_i = Reliabilitas instrument

K = Jumlah item soal

$\sum Si^2$ = Jumlah varian skor tiap item

St² = Varian total

Menurut Eisend dan Kuss (2019) salah satu teknik populer untuk menilai reliabilitas adalah dengan menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach's alpha* pada skala multi-item. Koefisien ini semakin tinggi menunjukkan tingkat konsistensi yang lebih tinggi

dalam suatu skala, mengukur konsistensi internal skala tersebut. Namun, perlu diingat bahwa *Cronbach's alpha* dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti jumlah indikator atau item yang digunakan, yang dapat menimbulkan pertanyaan tentang etika penelitian. Adapun kriteria dalam perhitungan *Cronbach's alpha* adalah:

- a) Jika nilai *Cronbach's alpha* $> 0,7$, maka instrumen penelitian dianggap *reliable*.
- b) Jika nilai *Cronbach's alpha* $< 0,7$, maka instrumen penelitian dianggap tidak *reliable*.

E. Teknik Analisi Data

1. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis deskriptif. Penelitian deskriptif menggambarkan suatu permasalahan dan tidak bertujuan untuk membuktikan suatu teori (Shofwatun et al., 2021). Dalam penelitian ini dilakukan analisis deskriptif untuk mengkarakterisasi responden menurut beberapa karakteristik. Hal ini diperlukan untuk melihat ciri-ciri objek yang dikumpulkan dan memenuhi persyaratan penelitian. Penting bagi pelaku usaha untuk mengidentifikasi karakteristik konsumen karena hal ini dapat memberikan wawasan bagi pelaku usaha.

2. Uji Mean

Uji *mean* digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi nilai

mean dari berbagai variabel yang diamati dalam penelitian. *Mean* diperoleh dengan cara menjumlahkan seluruh data individu dalam kelompok, kemudian membaginya dengan jumlah individu dalam kelompok. Rumus untuk menghitung *mean* sebagai berikut :

$$\frac{\sum x^1}{n} = \frac{1}{n} (x_1 + x_2 + \dots + X_n)$$

Keterangan:

X : Mean atau rata-rata

\sum : Jumlah X_n : Variabel ke-n

N : Banyaknya data atau sampel

Menurut Evitria et al. (2022) dalam analisis data, penting untuk menghitung nilai rata-rata untuk setiap pertanyaan dari kuesioner. Namun, sebelum menentukan nilai rata-rata untuk tiap pertanyaan, perlu terlebih dahulu menetapkan nilai kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna diukur menggunakan skala yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton. Tabel interval terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat pada Tabel 3.4

Tabel 3. 4 Rentang Skala Kepuasan Pengguna

Rentang Skala	Kriteria Kepuasan
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,8 – 2,59	Tidak Puas
2,6 – 3,3	Kurang Puas

Rentang Skala	Kriteria Kepuasan
3,4 – 4,91	Puas
4,92 – 5	Sangat Puas

Sumber: Evitria et al. (2022)

3. Uji Standar Deviasi

Dikutip dari katadata.co.id, Fianni (2023) menyatakan bahwa standar deviasi adalah ukuran statistik yang digunakan untuk mengukur jumlah data dalam suatu kumpulan yang cenderung bervariasi dari *mean*-nya. Uji standar deviasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur distribusi atau variasi data dari *mean*. Memeriksa deviasi standar membantu peneliti memahami tingkat keseragaman atau heterogenitas tanggapan peserta terhadap item kuesioner yang berbeda.

Rumus Uji Standar Deviasi:

$$S = \sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 / n - 1}$$

Keterangan:

S : Standar deviasi

N : Jumlah data

Xi : Nilai X ke 1 sampai ke-n

X : Nilai rata-rata

4. Uji *Sample Independent T-test*

Dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam kepuasan dan penggunaan aplikasi inDrive antara kelompok peserta yang berbeda. Amaliyah dan Ali (2023)

menyatakan bahwa jika nilai *p-value* dalam kolom tersebut lebih besar dari 0.05, maka kita menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik dalam kemudahan penggunaan dan kepuasan antara kelompok-kelompok tersebut. Jika nilai *p-value* lebih kecil dari 0.05, maka kita menyimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan secara statistik dalam kemudahan penggunaan dan kepuasan antara kelompok-kelompok tersebut. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 0.05$ (5%), berikut cara melihat nilai t_{tabel} :

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}}}$$

Keterangan:

X_1 = Rata-rata dari sampel pertama

X_2 = Rata-rata dari sampel kedua

S^2_1 = Varian dari sample pertama

S^2_2 = Varian dari sampel kedua

n_1 = Jumlah observasi pada sampel pertama

n_2 = Jumlah observasi pada sampel kedua