

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Objek penelitian ini menggunakan responden dari pengguna aplikasi Halodoc. Penelitian ini dilaksanakan secara daring melalui platform Google Form dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Halodoc di Jakarta. Alasan peneliti memilih wilayah Jakarta karena tercatat April 2021 total pengguna aktif Halodoc mencapai 20 juta pengguna, dan menjangkau hampir seluruh daerah di Indonesia. Mayoritas pengguna Halodoc terbanyak berasal dari Jakarta (Halodoc, 2021). Jangka waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juni 2024 disebarakan secara *online*.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Metode survei yang dilakukan peneliti yaitu secara luring dengan pengisian kuesioner melalui google form, penyebaran kuesioner tersebut menggunakan platform media sosial mulai dari Whatsapp, Instagram, Facebook, dan Telegram. Peneliti memilih media sosial karena dapat mempermudah dalam menyebarkan kuesioner dan menghemat biaya serta waktu. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini yaitu pengguna aktif Halodoc di Jakarta, untuk menganalisis data penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teknik sampel yang digunakan adalah *non-probability* dan *purposive sampling*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Halodoc di wilayah Jakarta. Populasi adalah sekelompok manusia yang tinggal bersama dalam suatu tempat secara terencana dan menjadi target kesimpulan dari hasil akhir dalam suatu penelitian (Amin et al., 2023). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah masyarakat Jakarta dengan jumlah penduduk 10.679.951 menurut Badan Pusat Statistik tahun (2022).

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi yang mencerminkan karakteristiknya, supaya sampel dianggap baik maka harus memiliki sifat yang representatif terhadap populasi (Suriani et al., 2023). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Peneliti memilih teknik penelitian tersebut karena teknik pengambilan sampel ini tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Berdasarkan pada teknik *non-probability sampling*, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* karena penelitian ini metode pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan atau kriteria tertentu untuk mendapatkan sampel yang diinginkan.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu:

- A. Responden berdomisili di wilayah Jakarta
- B. Responden pernah menggunakan aplikasi Halodoc dalam kurun waktu 1 tahun terakhir

Dalam mengukur besaran sampel yang akan diteliti maka peneliti menggunakan rumus Hair, digunakan rumus ini karena belum dapat dipastikan berapa banyak pengguna aktif yang berdomisili di Jakarta. Sehingga disarankan penentuan jumlah sampel tergantung pada jumlah indikator dikali 5 hingga 10. Rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti, Besaran sampel yang akan diteliti dirumuskan dengan:

$$N = \text{Jumlah Instrumen Pertanyaan} \times 5$$

$$N = 20 \times 5$$

$$N = 100$$

Berdasarkan hasil diatas maka diperoleh sampel minimum yang digunakan sebanyak 100 responden. Sampel 100 responden ini harus sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui cara berikut ini:

- a) Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online* melalui Google Form disebarkan kepada target responden untuk memperoleh informasi penelitian sebagaimana diuraikan dalam bagian sub-bab desain penelitian. Kuesioner merupakan unsur dan instrumen

utama pengumpulan data dalam penelitian, hasil kuesioner tersebut akan memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin serta kesimpulan hasil penelitian.

1. Definisi Operasional Variabel

Menurut Nursalam & Djaha (2023) Operasional variabel melibatkan menguraikan konsep menjadi dimensi dan indikator yang bisa diukur dalam penelitian. Variabel yang dianalisis memiliki variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini, satu variabel dijelaskan melalui definisi operasional variabel, yang digunakan untuk mengidentifikasi indikator yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Variabel yang digunakan adalah kepuasan pelanggan dan diukur melalui dimensi yakni, *Ease of Use and Satisfaction, System Information Arrangement, System usefulness*.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu sebuah teknik pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, persepsi dan pendapat individu. Dalam metode ini responden diminta penilaian terhadap pernyataan yang diberikan (Saharuddin et al., 2021). Skala Likert biasanya terdiri dari sejumlah pernyataan atau *items*, dan responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap setiap pernyataan menggunakan skala yang telah ditentukan (Indriani & Lazulva, 2020). Skala likert biasanya memiliki rentang dari 1 hingga

5, dimana 1 mewakili “sangat tidak setuju” dan 5 mewakili “sangat setuju”, terlampir tabel skala likert sebagai berikut:

Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert

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

Sumber : Kittipimpanon et al., (2023)

2. Instrumen Penelitian

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

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Pernyataan referensi	Sumber	Pernyataan peneliti
Kepuasan pengguna aplikasi Halodoc	<i>Ease of Use and Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi ini mudah digunakan 2. Mudah bagi saya untuk memahami aplikasi 3. Saya suka antar muka aplikasi 4. Informasi dalam aplikasi diatur dengan baik, saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya perlukan 5. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini di lingkungan sosial. 6. Saya akan menggunakan aplikasi ini lagi 7. Saya akan menggunakan aplikasi ini sudah pas untuk saya. 7. Saya akan menggunakan aplikasi ini lagi. 	Alanzi (2022)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halodoc sangat mudah digunakan 2. Halodoc memudahkan saya dalam mempelajari fitur di aplikasi 3. Saya sangat menyukai <i>User Interface (UI)</i> pada aplikasi Halodoc 4. Halodoc memberikan petunjuk dan informasi yang tertata sehingga dapat memudahkan pengguna 5. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini (<i>User Friendly</i>) 6. Saya akan menggunakan Halodoc kembali 7. Halodoc merupakan aplikasi yang

Variabel	Dimensi	Pernyataan referensi	Sumber	Pernyataan peneliti
		8. Secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi ini.		sangat fleksibel dengan mempermudah pengguna 8. Secara keseluruhan, saya puas menggunakan Halodoc
Kepuasan pengguna aplikasi Halodoc	<i>System Information Arrangement</i>	<p>1. Setiap kali saya membuat kesalahan menggunakan aplikasi, saya bisa pulih dengan mudah dan cepat.</p> <p>2. Aplikasi mHealth ini menyediakan cara yang dapat diterima untuk menerima layanan perawatan kesehatan.</p> <p>3. Aplikasi ini secara memadai mengakui dan memberikan informasi untuk memberitahu saya tentang kemajuan saya .</p> <p>4. Navigasinya konsisten saat berpindah antar layer.</p> <p>5. Antarmuka aplikasi memungkinkan saya menggunakan semua fungsi (seperti memasukkan informasi, merespons ke pengingat, melihat informasi) yang ditawarkan oleh aplikasi.</p> <p>6. Aplikasi ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan.</p>	Alanzi (2022)	<p>1. Setiap kali aplikasi mengalami <i>BUG</i> (kendala), aplikasi kembali pulih dengan cepat</p> <p>2. Halodoc menyediakan fitur layanan kesehatan yang lengkap</p> <p>3. Halodoc selalu memberikan notifikasi terhadap aktivitas saya</p> <p>4. Navigasi pada Halodoc konsisten ketika berpindah antar layar</p> <p>5. Tampilan (<i>user interface</i>) pada Halodoc menarik/ tidak membosankan</p> <p>6. Aplikasi Halodoc memiliki semua fitur dan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya</p>
Kepuasan pengguna aplikasi Halodoc	<i>System usefulness</i>	<p>1. Aplikasi ini akan berguna untuk kesehatan dan kesejahteraan saya.</p> <p>2. Aplikasi ini</p>	Alanzi (2022)	<p>1. Halodoc berguna pada bidang <i>e-health</i></p> <p>2. Halodoc membantu</p>

Variabel	Dimensi	Pernyataan referensi	Sumber	Pernyataan peneliti
		meningkatkan akses saya ke layanan perawatan.		meningkatkan kecepatan akses saya ke pelayanan kesehatan
		3. Aplikasi ini membantu saya mengatur kesehatan saya secara efektif.		3. Halodoc dapat membantu mengelola kesehatan saya secara efektif
		4. Aplikasi ini memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan saya.		4. Halodoc memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan dokter
		5. Dengan menggunakan aplikasi ini, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan saya.		5. Halodoc memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap saya
		6. Saya merasa nyaman berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan saya menggunakan aplikasi.		6. Saya akan menggunakan Halodoc kembali sebagai aplikasi kesehatan

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Suatu kuesioner dianggap valid dengan menggunakan uji validitas. Sebuah instrumen atau kuesioner yang berisi pernyataan dapat dinyatakan valid jika pernyataan tersebut mampu menghasilkan hasil yang sesuai dengan apa yang diukur dalam uji validitas (Ismail & Yusuf, 2021). Salah satu cara untuk mengukur tingkat validitas konstruk adalah dengan cara mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor total keseluruhan konstruk. Pada penelitian ini alat yang

digunakan yakni perangkat lunak SPSS 29 , Tingkat validitas dapat dilakukan 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 di uji

x : skor *items*

y : Skor total

Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas berdasarkan pada nilai korelasi dengan nilai r tabel = 0,1946

- a. Jika nilai r hitung > r tabel, maka *items* dinyatakan valid
- b. Jika nilai r hitung < r tabel, maka *items* dinyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Menurut Oktaviani (2022) uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi responden dalam menjawab kuesioner pada penelitian. Hasil uji reliabilitas ditentukan oleh nilai *cronbach alpha*, dimana reliabilitas yang baik mendekati 1. Menurut Sekaran dalam Kusnadi et al., (2022) reliabilitas kurang dari 0,6 dianggap kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 dianggap baik. Oleh karena itu, suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS dengan rumus

sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrument

k : Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir

$\sum \sigma_t^2$: Varian total

D. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan empat metode analisis yaitu sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah alat yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif dan menggabungkan data yang dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan yang bersifat umum (Isnaini, 2022). Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan, kemudian mengklasifikasikan dan merumuskan sehingga diperoleh gambar yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

2. Uji T

Dalam penelitian ini, digunakan untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan dan penggunaan pada aplikasi Halodoc antara kelompok peserta yang berbeda. Uji T

dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut sehubungan dengan kemudahan penggunaan dan kepuasan, sistem informasi, dan kegunaan antara peserta yang berbeda ditandai dengan jenis kelamin, usia, tempat tinggal, dan status pekerjaan. Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 0.05$ (5%), berikut ini cara untuk melihat nilai t_{tabel} :

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

Keterangan :

n : Jumlah observasi

k : Jumlah variabel bebas

i : Jumlah perusahaan

3. Uji Mean

Uji *Mean* digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi nilai rata-rata dari berbagai variabel yang diamati dalam penelitian. *Mean* diperoleh dengan menjumlahkan seluruh data individu dalam kelompok, kemudian membaginya dengan jumlah individu yang ada dalam kelompok. Rumus untuk menghitung *mean* sebagai berikut :

$$x = \frac{\sum X1}{n} = \frac{1}{n} (X1 + X2 + \dots + Xn)$$

Keterangan :

X : *Mean* atau rata-rata

Σ : Jumlah

Xn : Variabel ke-n

n : Banyak data atau sampel

4. Uji Standar Deviasi

Standar deviasi adalah alat statistik yang berguna untuk menilai seberapa jauh variasi data dari rata-ratanya, dan inilah alasan mengapa standar deviasi digunakan dalam pengukuran. Uji standar deviasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sebaran atau variasi data dari nilai rata-rata. Uji ini membantu para peneliti dalam memahami seberapa homogen atau heterogen respon dari peserta terhadap berbagai *items* dalam kuesioner. Rumus standar deviasi sebagai berikut :

$$s = \frac{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2}}{n - 1}$$

Keterangan :

s : Standar Deviasi

n : Jumlah Data

x_i : Nilai X ke 1 sampai ke-n

\bar{x} : Nilai rata-rata