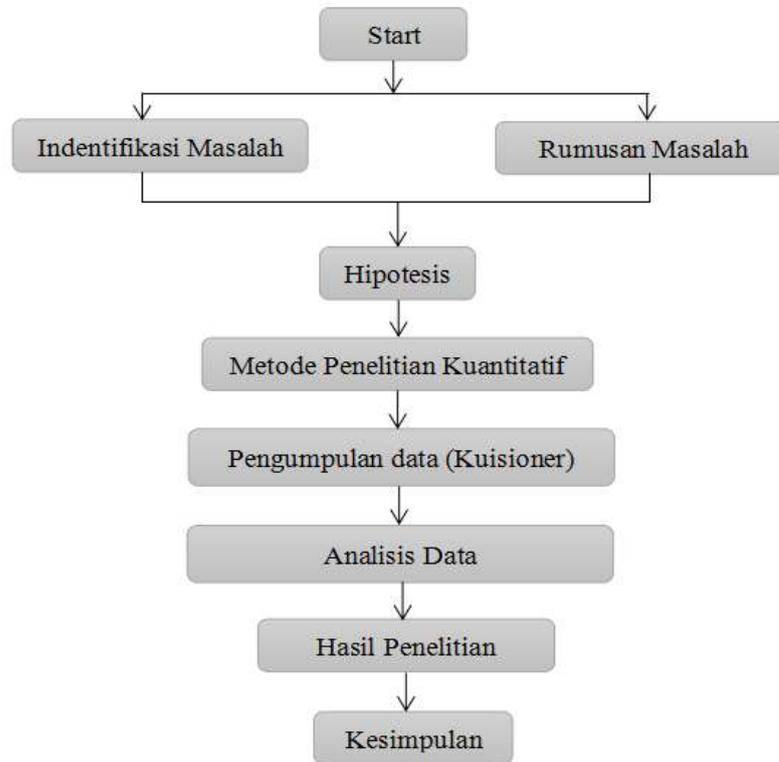


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Didalam desain penelitian, hal penting adalah membuat cetak biru yang berguna sebagai metode yang akan digunakan dalam sebuah penelitian. Ketika melakukan proses penelitian berupa pengambilan data metode penelitian adalah pedoman yang utama, dengan desain penelitian yang akurat diharapkan akan bisa membantu peneliti. pedoman penelitian harus dimiliki oleh peneliti untuk menentukan metode apa yang digunakan oleh peneliti. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan diolah menggunakan SPSS 20 sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan dari penelitian ini. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu metode yang mempunyai sifat induktif, objektif, dan ilmiah yang diketahui data data yang dihasilkan berbentuk angka-angka dan dianalisis dengan menggunakan statistik (Dewi & Wardijono, 2021).



Gambar 3.1 Rancangan Desain Penelitian

Sumber: (Penulis, 2022)

3.2 Operasional Variabel

Menurut (Aripradono M.M., M.MT. & Ardiansyah, S. Kom., 2021) terdapat dua variabel yang dapat diklasifikasikan penulis untuk melakukan penelitian, dapat diperhatikan dibawah ini:

1. Variabel Eksogen adalah variabel yang tidak dipengaruhi atau didahului oleh variabel sebelumnya. Dalam penelitian yang termasuk dalam variabel eksogen adalah *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3).

2. Variabel Endogen adalah variabel yang dipengaruhi atau didahului oleh variabel sebelumnya. Dalam penelitian yang termasuk dalam variabel endogen adalah Kepuasan Pengguna (Y).

Dapat kita ketahui variabel X dan Y dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1 Variabel Dalam Penelitian

| Variabel | Keterangan |
|----------|---|
| X1 | Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>) |
| X2 | Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) |
| X3 | Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) |
| Y | Kepuasan Pengguna |

Sumber: (Penulis, 2022)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah seluruh subjek penelitian. Dalam (Harahap, 2020) Sugiyono menjelaskan bahwa “Populasi adalah wilayah yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian adalah karyawan yang menggunakan *website* oyoos.com dengan observasi penelitian pada karyawan dari sejumlah hotel di kota Batam yang berpartner dengan OYO yang berjumlah 115 orang.

3.3.2 Sampel

Dalam (Apriliani et al., 2020) menjelaskan bahwa “sampel adalah anggota dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut” Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh. Menurut (Apriliani et al., 2020) *sampling* jenuh merupakan teknik penetapan sampel yang memanfaatkan seluruh anggota dari populasi untuk digunakan sebagai sampel.

Didasarkan pada penentuan teknik pengambilan sampel di atas dengan memanfaatkan teknik *sampling* jenuh dari jumlah populasi berjumlah 115 responden, maka yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 115 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dengan melihat kondisi metode pengumpulan data merupakan bagian utama dalam menentukan hasil dari sebuah penelitian, maka peneliti menggunakan teknik wawancara, kuesioner, dan observasi. Penjelasan masing-masing teknik dalam (Dwi Juniansyah et al., 2020) sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk dapat menemukan permasalahan yang harus diteliti dan bagaimana mengerjakannya. Dalam kegiatan wawancara ini pihak peneliti mewawancarai beberapa pihak yaitu manajer dan karyawan hotel OYO Kara Guest House di kota Batam. Beberapa hal yang dipertanyakan dalam wawancara ini yaitu berkaitan dengan permasalahan yang terjadi pada *website* oyoos.com, kerjasama yang dilakukan, fasilitas yang diberikan pihak OYO dan beberapa hal lainnya yang berhubungan.

2. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan tertulis maupun lisan kepada responden untuk dijawab dan dijadikan bukti. Kuesioner dibagikan kepada pengguna yang memiliki hak akses oyoos.com di beberapa hotel yang menjalin kerjasama dengan OYO di kota Batam.

3. Observasi

Observasi dilakukan apabila penelitian ini memiliki hubungan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam dan jika responden yang diamati tidak terlalu besar atau bisa dimengerti. Dalam kegiatan observasi peneliti mengobservasi kegiatan yang dilakukan pengguna dalam memanfaatkan *website* tersebut, kemudian mencoba untuk menggunakan *website* tersebut sebagai bagian untuk mengetahui proses kerja dari *website*.

3.5 Metode Analisis Data

Metode atau teknik analisis data adalah “Pendesripsian dari teknik analisis yang digunakan oleh peneliti dalam memproses dan menganalisa data yang sudah dikumpulkan” contohnya pengumpulan data, pengurangan data, presentasi data dan pengambilan kesimpulan (Effendy & Sunarsi, 2020).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah media analisis untuk memberikan penjelasan, meringkas, mengurangi, menyederhanakan, menyusun, dan menyajikan data dalam format yang sistematis, sehingga mudah dibaca, dipahami, dan diambil kesimpulannya (Febriastuti & Humdiana, 2021). Analisis deskriptif terbagi menjadi 5 skala ordinal yang diukur dengan jawaban:

1. Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Baik = 1
2. Tidak Setuju/ Tidak Baik = 2
3. Netral/ Cukup Baik = 3
4. Setuju/ Baik = 4
5. Sangat Setuju/ Sangat Baik = 5

Dalam (Tukino, 2019) skor paling rendah diperoleh dari hasil menghitung nilai paling rendah dikalikan jumlah sampel, sedangkan skor paling tinggi diperoleh dari hasil menghitung nilai paling tinggi dikalikan jumlah sampel. Dengan demikian didapat perhitungan jika jumlah sampel 115 maka dalam perhitungan skor terendah yaitu $1 \times 115 = 115$ (Min), sedangkan apabila skor tertinggi maka $5 \times 115 = 575$ (Max). Dalam menentukan rentang skala digunakan rumus sebagai berikut:

$$RK = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3. 1 Rentang Skala

Sumber: (Tukino, 2019)

Keterangan:

n: jumlah sampel

m: jumlah alternatif item

Berdasarkan penggunaan rumus diatas, maka didapatkan jumlah rentang skala yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{115(5-1)}{5} = \frac{115(4)}{5} = \frac{460}{5} = 92$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan penjelasan bahwa rentang skala yang didapat adalah 92 dimana tiga variabel merupakan variabel independen dan yang lainnya adalah variabel dependen. Dengan demikian diperoleh rentang skala yang didasarkan pada perhitungan di atas, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 2 Rentang Skala Kriteria Analisis Deskriptif

| Rentang Skala | Kategori |
|----------------------|---|
| 115 - 207 | Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Baik |
| 208 - 299 | Tidak Setuju/ Tidak Baik |
| 300 – 391 | Netral/ Cukup Baik |
| 392 – 483 | Setuju/ Baik |
| 484 – 575 | Sangat Setuju/ Sangat Baik |

Sumber: Hasil Pengerjaan SPSS 22

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid (sah) atau tidak validnya suatu kuesioner, jika valid maka instrumen tersebut dapat dipakai dalam penelitian ini. Standar yang digunakan dalam uji validitas adalah, bilamana rhitung lebih besar dibandingkan rtabel (rhitung > rtabel) dengan taraf signifikansi < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut valid (sah) dan dapat digunakan sebagai data penelitian (Lestari et al., 2019). Uji validitas data memakai rumus dibawah ini:

$$r_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\{n \sum x^2 \sqrt{(\sum x)^2 (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}\}}$$

Rumus 3. 2 Uji Validitas Data

Sumber: (Lestari et al., 2019)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

x = Skor pertanyaan

y = Skor total

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keakuratan suatu kuesioner dan bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sebuah instrumen dinyatakan reliabel jika instrumen tersebut dapat memperoleh hasil yang sama dalam beberapa kali pengukuran obyek yang sama (Lestari et al., 2019).

Suatu kuesioner bisa dikatakan handal jika tanggapan responden terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu, dimana reliabilitas dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengetahui sampai sejauh mana hasil dari pengukuran relatif konstan apabila di pengukuran dilakukan berulang kali. Uji reliabilitas diperoleh dengan perhitungan pada *cronbach alpha* masing-masing item dan dibantu dengan menggunakan IBM SPSS versi 20. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai α positif dan memiliki nilai lebih besar atau sama dengan 0,6. Diketahui apabila semakin tinggi nilai alpha (α), maka semakin handal alat pengukuran yang digunakan (Kurniawan et al., 2019).

$$r_{11} = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_{t^2}}{\sigma_{t^2}} \right\}$$

Rumus 3. 3 *Alpha Cronbach*

Sumber: (Fathoni et al., 2019)

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas yang dicari

n : Jumlah item pertanyaan

$\Sigma\sigma_t^2$: Jumlah varians skor tiap item

σ_t^2 : Varians total

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan untuk memverifikasi apakah model regresi, variabel pengganggu ataupun residual terdistribusi normal atau tidak (A. Hidayat & Sadewa, 2020). Nilai residu yang terdistribusi normal akan membentuk pola yang jika diilustrasikan berbentuk lonceng (*Bell shaped curve*) data tersebut dikatakan baik jika menemui pola lonceng yang tidak menyimpang ke kanan ataupun ke kiri, pembahasan ini selanjutnya didukung dengan penggunaan pendekatan grafik normal *probability plot* dimana dapat diperhatikan dari distributif kumulatif yang diilustrasikan dengan garis lurus dari kiri bawah ke kanan atas jika titik menyebar disekitar garis atau mengikuti garis maka data dikatakan terdistribusi normal (Desrianto & Afridola, 2020).

Pengujian normalitas juga dapat dilihat dengan memperhatikan nilai signifikan dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov* dengan menggunakan rumus nilai signifikannya adalah 5%, data dapat dibuktikan normal jika mendapatkan nilai sig yang lebih tinggi dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) (Falah, 2019).

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah situasi saat model regresi diketahui adanya korelasi yang sempurna atau menyeluruh antar variabel independen, namun pada regresi yang baik semestinya tidak mengalami korelasi yang sempurna atau menyeluruh diantara variabel independen. Uji multikolinieritas dimanfaatkan untuk

mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu (Zenia et al., 2021).

Dalam menemukan apakah data memiliki permasalahan multikolinearitas atau tidak dalam model regresi, maka dapat dideteksi dari nilai *tolerance* yang lebih dari 0.1 atau VIF (*Variance Inflation Factor*) yang kurang dari 10. Semakin tinggi korelasi antar variabel bebas maka nilai *tolerance* semakin rendah (mendekati 0) dan nilai VIF semakin tinggi. Pedoman umum (*rule of thumb*) untuk batasan nilai VIF dan *tolerance*. Dikatakan tidak mengalami kendala multikolinearitas apabila nilai di bawah 10 untuk VIF ($VIF < 10$) dan di atas 10% untuk *tolerance* (toleransi $> 0,1$) (Syukron & Lestari S, 2020).

3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas diaplikasikan untuk menemukan apakah dalam model regresi terjadi perbedaan *variance* residual dari satu peninjauan ke peninjauan yang lainnya. Apabila *variance* diketahui tidak sama maka disebut heteroskedasitas (Zenia et al., 2021).

Jika *variance* dari satu peninjauan ke peninjauan yang lainnya sama dapat dikatakan dengan homokedastisitas, sedangkan apabila *variance*-nya terjadi ketidaksamaan maka dikatakan terjadi heterokedastisitas. Model yang baik adalah model homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas, untuk menyelidiki terjadinya heterokedastisitas atau tidak dapat diverifikasi dengan menggunakan Uji Glejser. Diketahui probabilitas nilai signifikan dengan tingkat kepercayaan

yaitu lebih tinggi dari 5% ($\text{sig} > 5\%$), maka diketahui bahwa model regresi tidak terjadi heterokedastisitas (Ardian, 2019).

3.5.1 Uji Pengaruh (Persamaan Regresi Linier Berganda)

Dalam melihat pengaruh dari variabel bebas *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3) dan variabel terikat Kepuasan Pengguna (Y) metode yang digunakan analisis Regresi Linier Berganda, yang memperlihatkan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

Rumus 3. 4 Regresi Linier Berganda

Sumber: (Roz, 2020)

Keterangan:

X1 = *usability*

X2 = *information quality*

X3 = *service interaction*

e = eror

Y = kepuasan pengguna

B1, B2, B3 = koefisien regresi

3.5.1.1 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengidentifikasi adanya korelasi yang sempurna atau tidak pada pergantian variabel bebas (kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi) apakah akan diikuti oleh variabel terikat (kepuasan pengguna) pada porposi yang sama (Riyanto & Bachri, 2019).

Koefisien determinasi pada dasarnya mengidentifikasi seberapa besar potensi dalam menjelaskan variabel-variabel dependen atau bisa disebut sebagai alat ukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Angka dari koefisien determinasi di antara 0 dan 1, jika angka dari koefisien determinasi mendekati 1 maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (T. Hidayat, 2020).

3.5.1.2 Uji t (Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh dari variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Tingkat signifikansi yang ditetapkan adalah 0,05, tujuan lainnya dari uji ini menjelaskan signifikansi untuk pengujian hipotesis dalam penelitian.

$$t = T\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right) \quad \text{Rumus 3. 5 Uji t (Parsial)}$$

Sumber: (M. N. K. Sari & Utamajaya, 2022)

Keterangan:

a = Tingkat kepercayaan (0.05 atau 5%)

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel independen

Hipotesis variabel independen kemudahan penggunaan (*usability*) dengan variabel dependen kepuasan pengguna.

1. *Usability* dikatakan mempunyai pengaruh secara positif atas kepuasan pengguna apabila diketahui nilai t hitung mempunyai nilai lebih besar (>)

dari nilai t tabel dan nilai signifikan mempunyai nilai lebih kecil ($<$) dari 0,05.

2. *Usability* dikatakan mempunyai pengaruh secara negatif atas kepuasan pengguna apabila diketahui nilai t hitung mempunyai nilai lebih kecil ($<$) dari nilai t tabel dan nilai signifikan mempunyai nilai lebih besar ($>$) dari 0,05.

Hipotesis variabel independen kualitas informasi (*information quality*) dengan variabel dependen kepuasan pengguna.

1. *Information quality* dikatakan mempunyai pengaruh secara positif atas kepuasan pengguna apabila diketahui nilai t hitung mempunyai nilai lebih besar ($>$) dari nilai t tabel dan nilai signifikan mempunyai nilai lebih kecil ($<$) dari 0,05.
2. *Information quality* dikatakan mempunyai pengaruh secara negatif atas kepuasan pengguna apabila diketahui nilai t hitung mempunyai nilai lebih kecil ($<$) dari nilai t tabel dan nilai signifikan mempunyai nilai lebih besar ($>$) dari 0,05.

Hipotesis variabel independen kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan variabel dependen kepuasan pengguna.

1. *Interaction quality* dikatakan mempunyai pengaruh secara positif atas kepuasan pengguna apabila diketahui nilai t hitung mempunyai nilai lebih besar ($>$) dari nilai t tabel dan nilai signifikan mempunyai nilai lebih kecil ($<$) dari 0,05.

2. *Interaction quality* dikatakan mempunyai pengaruh secara negatif atas kepuasan pengguna apabila diketahui nilai t hitung mempunyai nilai lebih kecil ($<$) dari nilai t tabel dan nilai signifikan mempunyai nilai lebih besar ($>$) dari 0,05.

3.5.1.3 Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh dari variabel bebas dengan variabel terikat secara bersamaan atau simultan (Lestari et al., 2019).

Dapat kita ketahui Hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 variabel bebas independen X tidak mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat dependen Y .
2. H_1 variabel bebas independen X mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat dependen Y .

Kriteria penilaian Uji F merupakan:

1. Diketahui jika nilai F hitung lebih besar ($>$) dari nilai F tabel, dan nilai sig kurang atau lebih kecil ($<$) dari 0,05 dikatakan H_0 ditolak serta H_1 dan diidentifikasi bahwa semua variabel independen (X) mempunyai pengaruh secara bersamaan atau simultan terhadap variabel dependen (Y).
2. Diketahui jika nilai F hitung lebih kecil ($<$) dari nilai F tabel, dan nilai sig besar atau lebih ($>$) dari 0,05 dikatakan H_1 ditolak serta H_0 diterima dan diidentifikasi bahwa semua variabel independen (X) tidak mempunyai pengaruh secara bersamaan atau simultan terhadap variabel dependen (Y).

F hitung bisa hitung dengan rumus berikut:

$$F = f(k; n - k)$$

Rumus 3. 6 Uji F

Sumber: (Latief & Canta, 2022)

Keterangan:

N: Jumlah anggota sampel

K : Jumlah variabel independen (X)

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Tempat atau lokasi diketahui sebagai sebuah titik berada peneliti mengerjakan penelitiannya, penelitian dikerjakan di OYO Kara Guest House cabang kota Batam yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani NO. AA2 – Batam, 29444. Diketahui bahwa OYO Kara Guest House cabang kota Batam lokasinya tepat berada di dalam kawasan Kara Industrial Park, hotel ini memiliki 4 tingkat lantai dan mempunyai 8 staff yang bekerja dan memiliki bakat dibidangnya masing-masing.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

| KEGIATAN | Maret 2022 | | | | April 2022 | | | | Mei 2022 | | | | Juni 2022 | | | | Juli 2022 | | | |
|----------------------|------------|---|---|---|------------|---|---|---|----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Pengajuan Judul | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Studi Pustaka | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Metode Penelitian | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Kuisisioner | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| Data Pengolahan | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| Kesimpulan | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | |
| Penyelesaian Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |