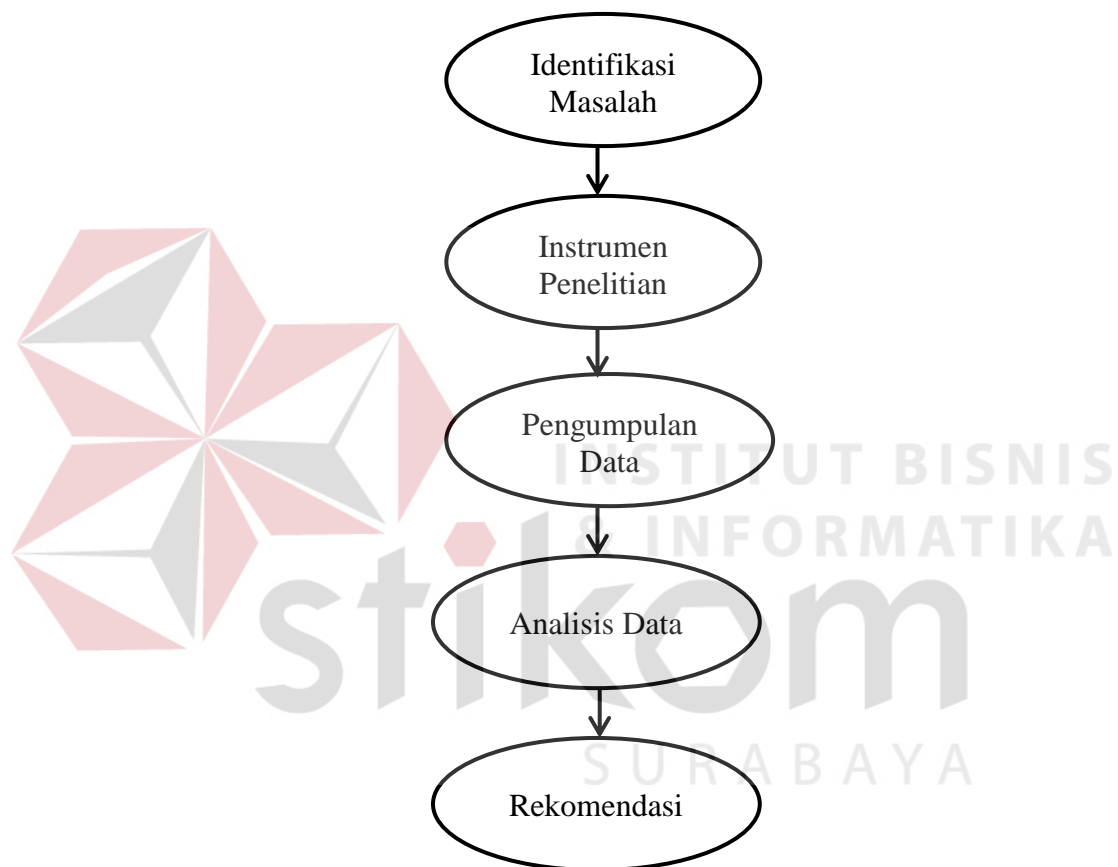


### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Pada tahap ini menjelaskan tentang metodologi penelitian mengenai kegiatan, prosedur, dan metode yang digunakan dalam penelitian. Alur dari penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Metode Penelitian

#### 3.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemodelan *Website Quality (Webqual)*, terdapat tiga variabel kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga variabel kualitas *website*, yaitu:

1. Variabel X1 adalah variabel Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

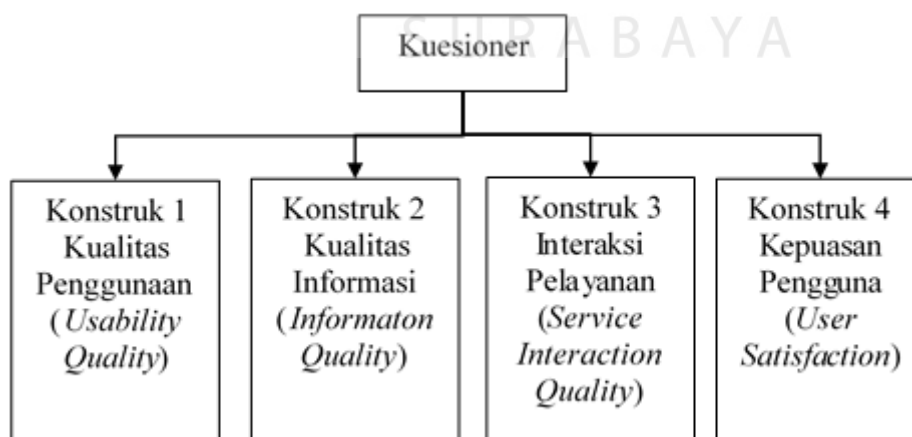
2. Variabel X2 adalah variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Variabel X3 adalah variabel Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)
4. Sementara Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pengguna (*Customer Satisfaction*).

### 3.2 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai salah satu instrumen penelitian yang dipilih dikarenakan kuesioner adalah salah satu instrument yang dapat digunakan untuk mendapatkan informasi pribadi dan opini. Kemudian kuesioner dilakukan pengujian validitas dan realibilitas untuk mengetahui layak atau tidaknya digunakan. Perancangan kuesioner dengan beberapa tahapan yaitu:

#### A. Konstruk

Konstruk adalah elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner. Konstruk untuk penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Konstruk kuesioner Pengaruh Kualitas *Website* terhadap kepuasan pengguna.

## B. Konsep Konstruk

Konstruk digunakan sebagai konsep abstrak dimana konsep dapat menjelaskan fungsi dari susunan konstruk yang telah dibuat. Konstruk pada penelitian berdasarkan pada gambar 3.2.

### 1. Konstruk 1: Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan *website* untuk digunakan.

### 2. Konstruk 2: Kualitas Informasi (*Informaton Quality*)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan di *website*.

### 3. Konstruk 3: Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

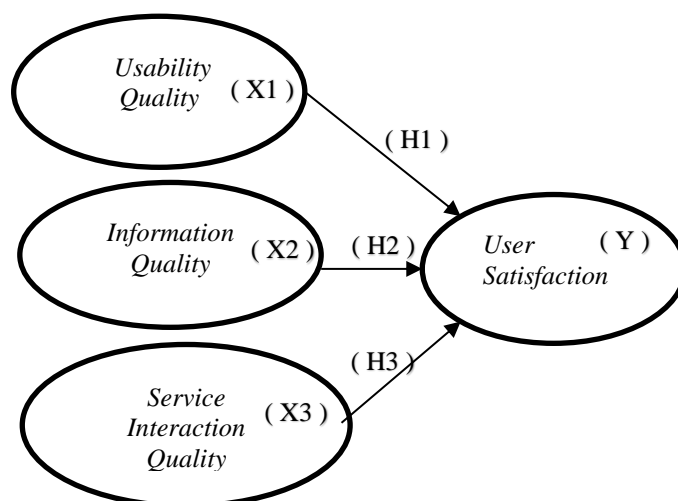
Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas layanan interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.

### 4. Konstruk 4: Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan *website*.

## C. Model Konseptual Penelitian

Berdasarkan hasil observasi terhadap *website* [www.smk-ipiems.sch.id](http://www.smk-ipiems.sch.id), *website* tersebut bersifat informasional. Untuk mengukur kualitas *website* informasional dapat menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan kerangka konseptual dapat dilihat pada Gambar 3.3



Gambar 3.3 Kerangka Konseptual *Webqual* Barnes dan Vidgen

Terdapat tiga variabel dalam model *Website Quality (WebQual)* terkait dengan kualitas *website*. Berdasarkan Gambar 3.3 terdapat hipotesis yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu:

1. H1: X1 diduga berpengaruh positif terhadap Y
2. H2: X2 diduga berpengaruh positif terhadap Y
3. H3: X3 diduga berpengaruh positif terhadap Y

### 3.2 Operasional Variabel

Dalam memberikan gambaran mengenai analisis pengaruh layanan *website* terhadap *User Satisfaction* pada *website* [www.smk-ipiems.sch.id](http://www.smk-ipiems.sch.id), Metode pemecahan masalah ditentukan dengan menetapkan variabel penelitian dalam bentuk operasional variabel:

- A. Variabel Bebas: *Usability Quality (X1)*, *Information Quality (X2)*, dan *Service Interaction Quality (X3)*. Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Berikut variabel-variabel bebas dalam penelitian:

### 1. Variabel *Usability Quality* (X1)

Tabel 3.1 Operasional Variabel *Usability Quality*

No Indikator	Indikator
X1.1	Kemudahan untuk dipelajari
X1.2	Kemudahan untuk dimengerti
X1.3	Kemudahan untuk ditelusuri
X1.4	Mudah digunakan
X1.5	Tampilan yang menarik
X1.6	Desain Situs yang sesuai dengan jenis <i>website</i> pendidikan
X1.7	<i>Website</i> mengandung kompetensi
X1.8	<i>Website</i> memberikan kesan positif

### 2. Variabel *Information Quality* (X2)

Tabel 3.2 Operasional Variabel *Information Quality*

No Indikator	Indikator
X2.1	Keakuratan Informasi
X2.2	Informasi dapat dipercaya
X2.3	Informasi yang ter- <i>update</i>
X2.4	Informasi yang relevan (saling terkait)
X2.5	Informasi yang mudah dipahami
X2.6	Informasi yang lengkap
X2.7	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

### 3. Variabel *Service Interaction Quality* (X3)

Tabel 3.3 Operasional Variabel *Service Interaction Quality*

No Indikator	Indikator
X3.1	Reputasi <i>website</i> yang baik
X3.2	<i>Website</i> tidak mengalami error
X3.3	Ketersediaan ruang untuk komunitas
X3.4	Kemudahan untuk berkomunikasi sesama pengguna

B. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) : *User Satisfaction* (Y). Variabel terikat adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain (*independent variable*). Variabel terikat (Y) disini adalah kepuasan Pengguna. Variabel operasional dalam penelitian ini secara lebih jelas dapat dilihat di tabel 3.4 berikut:

## 1. Variabel *User Satisfaction* (Y)

Tabel 3.4 Operasional Variabel *User Satisfaction*

No Indikator	Indikator
Y1.1	Rasa Suka terhadap <i>website</i>
Y1.2	Informasi dapat bermanfaat
Y1.3	Ingin mengunjungi <i>website</i> lagi
Y1.4	<i>Website</i> dapat diakses dengan menggunakan gadget apapun

### C. Mengukur Variabel

Pada penelitian dalam mengukur persepsi, sikap atau opini seseorang dengan menggunakan Skala Liker, Berikut prosedur sebelum mengukur dengan

Skala Liker:

1. Responden mengisi pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti yang nantinya jawaban responden digunakan sebagai kriteria apakah masuk atau tidak oleh peneliti.
2. Responden akan memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat atau opini mereka yang terdiri dari lima pilihan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
3. Nilai untuk jawaban mempunyai bobot masing-masing yang nantinya akan digunakan sebagai perhitungan distribusi frekuensi tiap-tiap jawaban responden berikut adalah bobot nilai pada tabel 3.5.

Tabel 3.5 Bobot Nilai Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2

Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi SMK IPIEMS Surabaya Kelas X dan XII pada tahun ajaran 2015-2016. Masing-masing siswa terbagi dalam dua jurusan yaitu Multimedia dan Desain Komunikasi Visual.

Total populasi pada penelitian sebanyak 308 siswa dan siswi dengan tingkat batasan kesalahan yang digunakan sebesar 10% sehingga memiliki tingkat akurasi 90%, semakin kecil toleransi kesalahan, maka semakin akurat sampel yang menggambarkan populasi (Steph Ellen, *Principles and Methods of Research*; Ariola et al. (eds.); 2006)

Jumlah sampel yang didapat dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin adalah 75 siswa dan siswi. Berikut perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Batas toleransi kesalahan (*error Tolerance*)

Hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N/(1 + N e^2) = 308/(1 + 308 \times 0,1 \times 0,1) = 75 \text{ siswa.}$$

Pengambilan sampel menggunakan teknik *Propositional Random Sampling* yaitu pengambilan sampel mempunyai anggota yang tidak homogen dan

berstrata (Sugiyono,2011). Pengambilan sampel pada SMK IPIEMS Surabaya dilakukan kepada 75 siswa yang terdapat pada tabel 3.3.

Tabel 3.6 Pembagian *Proposional Random Sampling*

Kelas	Jumlah	Sampel
Kelas X Desain Komunikasi Visual	34 Siswa	$34 / 308 \times 75 = 8$
Kelas X Multimedia	117 Siswa	
Rincian Sampel:		
X Multimedia 1 (39 Siswa)		$39 / 308 \times 75 = 10$
X Multimedia 2 (39 Siswa)		$39 / 308 \times 75 = 10$
X Multimedia 3 (39 Siswa)		$39 / 308 \times 75 = 10$
Kelas XII Desain Komunikasi Visual	58 Siswa	$58 / 308 \times 75 = 14$
Kelas XII Multimedia	99 Siswa	
Rincian Sampel:		
XII Multimedia 1 (33 Siswa)		$33 / 308 \times 75 = 8$
XII Multimedia 2 (32 Siswa)		$32 / 308 \times 75 = 7$
XII Multimedia 3 (34 Siswa)		$34 / 308 \times 75 = 8$
Total	308 Siswa	75 Siswa

Sumber: Data Hasil Kuesioner Tahun 2016-2017

Pada Tabel 3.6 adalah rincian sampel yang telah dibagi menggunakan Teknik *Proposional Random Sampling* yang telah terbagi sehingga dapat dilakukan pengambilan kuesioner sesuai dengan tabel rincian 3.6.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dikumpulkan dengan dua teknik yaitu:

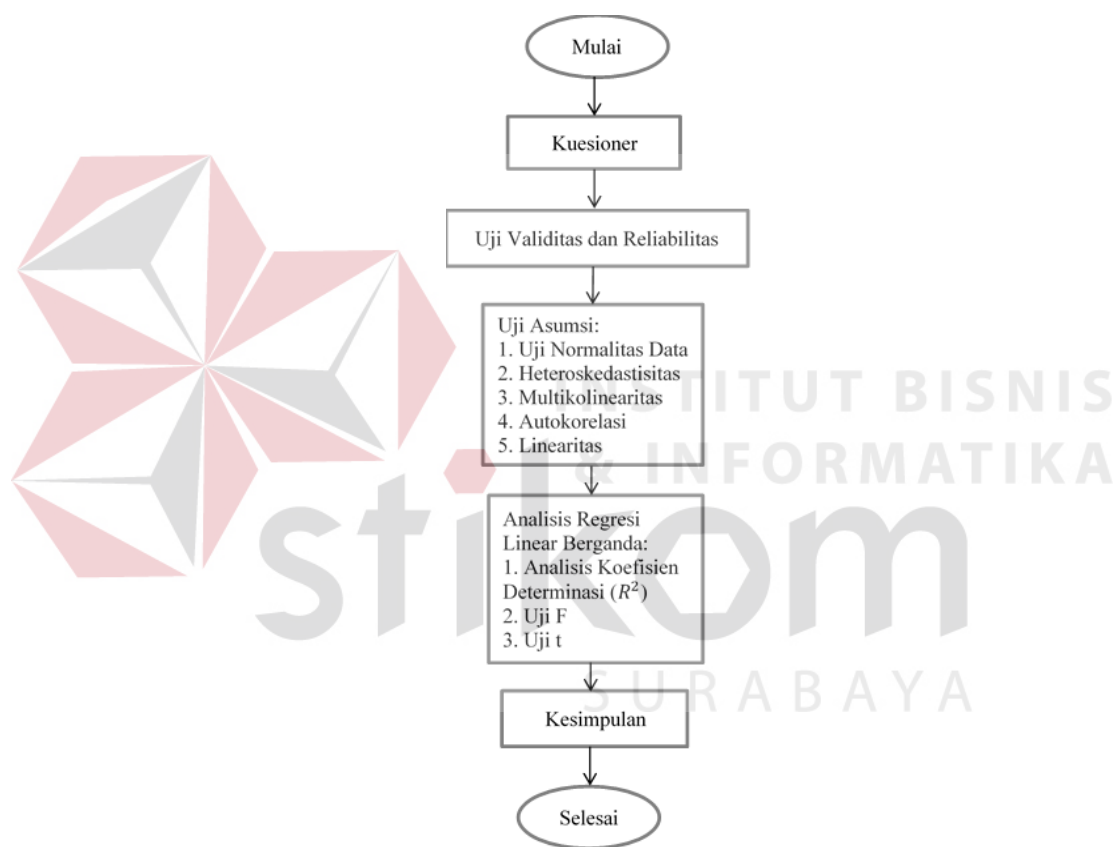
1. Wawancara yaitu mengumpulkan data secara langsung dengan pihak terkait yaitu kepala sekolah dan siswa-siswi SMK IPIEMS Surabaya
2. Kuesioner yaitu memberikan pertanyaan yang telah dibuat peneliti yang di tujukan ke responden yang terkait, pembagian kuesioner dilakukan secara online dengan google form dengan memberikan beberapa pertanyaan sesuai



dengan *webqual 4.0* yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* kepada siswa- siswi SMK IPIEMS Surabaya.

### 3.4 Tahap Analisis Data

Pada penelitian ini tahapan melakukan penelitian terdapat pada gambar 3.4 terdiri dari beberapa langkah yaitu 1) pembuatan kuesioner; 2) uji validitas dan realibilitas kepada hasil kuesioner; 3) uji asumsi; 4) analisis regresi.



Gambar 3.4 Diagram Analisis Data