

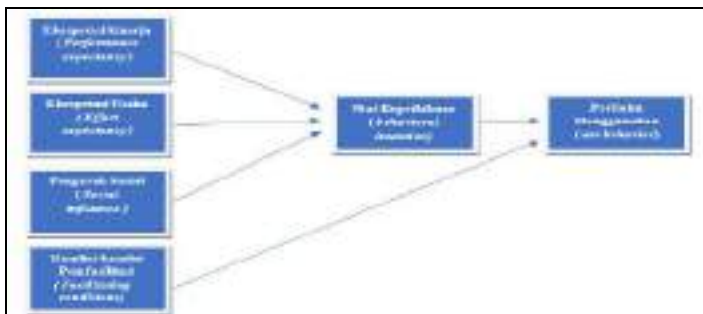
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu pengukuran data statistik melalui perhitungan ilmiah berdasarkan data responden yang bersangkutan. Penelitian ini terlebih dahulu mengumpulkan data dengan cara mensurvei responden menggunakan kuesioner penelitian. Setelah proses investigasi, data diolah dengan menggunakan pengukuran sistematis dan kemudian digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang ditentukan. Hal ini memberikan pemahaman mengenai kepuasan pengguna jasa terhadap aplikasi ULA (Untung Lancar Amana), sejalan dengan tujuan penelitian. : (Fachrul Bayhaqi1 , I Kadek Dwi Nuryana2, 2022).

3.2 Model Penelitian

Tahap model penelitian menjelaskan konsep dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian. Gambar 3.1 menunjukkan model konseptual penelitian ini.



Gambar 3.1 Model Konseptual

Perumusan hipotesis penelitian ini berdasarkan Gambar yaitu:

- 1) H1 : Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku.
- 2) H2 : Ekspektasi upaya mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku.
- 3) H3 : Pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku.
- 4) H4 : Kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap perilaku penggunaan.
- 5) H5: Niat berperilaku mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap perilaku penggunaan.

3.3 Populasi Dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna aplikasi ULA dan merupakan peserta UMKM di Kota Jombang yang memenuhi kriteria pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu sampel dipilih melalui proses yang cermat dan berdasarkan kriteria tertentu sehingga relevan dengan desain penelitian.

Besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *multivariat*, mengacu pada pedoman pengukuran sampel, yaitu menggunakan 5 sampai 10 kali variabel indikator (A. Ferdinand, 2002). Karena penelitian ini menggunakan 14 indikator masalah maka dihitung sebagai

Rumus Multivariate :

$$\begin{aligned} n &= 5 \times \text{indikator} \\ &= 5 \times 14 \\ &= 70 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Menghitung ukuran sampel memberikan persyaratan minimum 70 sampel. Dalam penelitian ini diambil sampel



sebanyak 80 responden yang dinilai cukup karena memenuhi batas minimal sampel yang ditetapkan. Standar pengambilan sampelnya adalah pengguna jasa aplikasi ULA beserta harapan dan perasaannya setelah menggunakan jasa aplikasi ULA di Jombang.

3.4 Penyusunan Kuesoner

Pada tahap ini dibuat pernyataan sesuai dengan variabel dan indikator. Tabel 3.2 memaparkan hasil penyusunan kuesioner dengan 14 pernyataan.

a. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja)

Performance Expectancy mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantunya mencapai manfaat yang berkaitan dengan kinerja pekerjaan. Indikator variabel *Performance Expectancy* adalah sebagai berikut :

1. *Perceived Usefulness* (Kegunaan yang Dirasakan)
2. *Job-Fit* (Kesesuaian Pekerjaan)
3. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)
4. *Outcome Expectations* (Ekspektasi Hasil)

b. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha)

Effort Expectancy adalah tingkat ketersediaan yang terkait dengan penggunaan suatu sistem (Venkatesh, M.G. Moris, G.B. Davis, dan F.D. Davis 2003). Indikator dari variabel *Effort Expectancy* adalah sebagai berikut :

1. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan)
2. *Complexity* (Kompleksitas)



c. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Social Influence mengacu pada sejauh mana orang-orang penting lainnya percaya bahwa dia harus menggunakan sistem baru (Venkatesh, M.G. Moris, G.B. Davis, dan F.D. Davis 2003). Indikator variabel *Social Influence* adalah sebagai berikut :

1. *Subjective Norm* (Norma Subjektif)
2. *Social Factors* (Faktor Sosial)
3. *Image* (Kesan)

d. *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)

Facilitating Conditions mengacu pada tingkat di mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, M.G. Moris, G.B. Davis, dan F.D. Davis 2003). Indikator variabel *Facilitating Conditions* adalah sebagai berikut :

1. *Perceived Behavioral Control* (Kontrol Peril yang dirasakan)
2. *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)
3. *Compability* (Kesesuaian)

Skor kuesioner dijabarkan menggunakan skala Likert 5 poin. Skala 5 poin memberikan hasil yang lebih tepat, meminimalkan kesalahan, serta memiliki validitas dan reliabilitas yang baik (Atika Shima Firdausi, I Kadek Dwi Nuryana, 2023). Tabel 3.1 menunjukkan skala Likert 5 poin.



Tabel 3.1 *Skala Likert*

Keterangan	Score
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Berdasarkan pernyataan variabel dan indikator yang teridentifikasi, responden pengguna aplikasi ULA diminta untuk menunjukkan tingkat kepuasan yang dicari (*Gratification Sought*) dan kepuasan yang diperoleh (*Gratification Obtained*), dinyatakan dalam skala 1- 5 Skala Likert dengan skor 5 “Sangat Setuju”, 4 “Setuju”, 3 “Netral”, 2 “Tidak Setuju”, dan 1 “Sangat Tidak Setuju”. Pernyataan mengenai kepuasan yang diinginkan (*satisfaction seek*) dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini. :

Tabel 3.2 *Kuisoner Penelitian*

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Performance Expetancy</i> (Ekspetasi Kinerja)	PE1	Apakah aplikasi Ula meningkatkan efektifitas proses belanja
	PE2	Apakah aplikasi Ula memudahkan pengguna saat belanja
	PE3	Apakah aplikasi Ula meningkatkan minat saat belanja
	PE4	Apakah aplikasi Ula memberikan keuntungan tertentu seperti harga yang relatif murah maupun diskon

<i>Effort Expectanc</i> (Ekspetasi Usaha)	EE1	Apakah aplikasi Ula pelayanan yang diberikan tidak sulit
	EE2	Apakah proses pengadaan barang pada usaha pengguna lebih mudah saat menggunakan aplikasi Ula
	EE3	Apakah aplikasi Ula mudah digunakan/dioperasikan pengguna
<i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	SI1	Apakah pengguna termotivasi menggunakan aplikasi Ula karena memiliki ulasan yang baik
	SI2	Apakah pengguna terpengaruh teman keluarga juga menggunakan aplikasi Ula
<i>Facilitating Conditions</i> (Kondisi-kondisi Pemfasilitasi)	FC1	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi ULA karena memudahkan penggunaanya
	FC2	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi ULA karena sesuai dalam memenuhi kebutuhan layanan



		digital
	FC3	Pengguna merasa penting untuk menggunakan aplikasi ULA karena nyaman digunakan
<i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku)	BI1	Pengguna merasakan manfaat positif saat menggunakan aplikasi ULA
	BI2	Pengguna menggunakan Aplikasi ULA untuk memenuhi kebutuhan tokonya

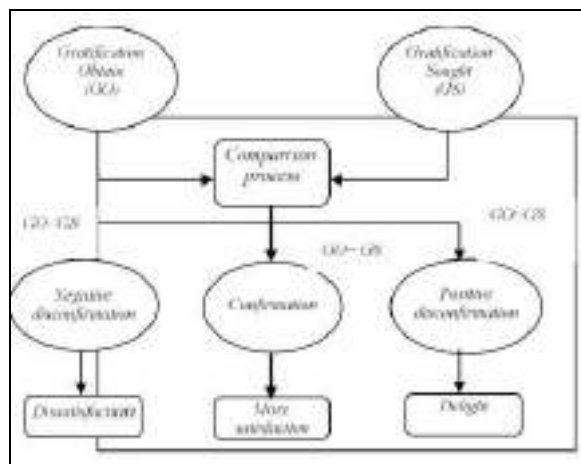
3.5 Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data melalui dua survei, yaitu penyebaran kuesioner berupa Google Form, penyebaran grup chat yang terdiri dari pengguna ULA, dan penyebaran link Google Form kepada pengguna melalui survei langsung. Responden diminta untuk mengisi kuesioner tiga bagian. Pada bagian pertama, responden diminta memasukkan jawaban atas pertanyaan mengenai karakteristik responden seperti nama, jenis kelamin, umur, dan nomor telepon. Bagian kedua dan ketiga berisi pernyataan-pernyataan berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan mengenai kepuasan yang diharapkan (*Gratification Sought*) dan kepuasan yang dicapai (*Gratification Obtained*) dari peserta kuesioner sebagai pengguna aplikasi ULA. Data yang diperoleh mencakup 80 responden dan memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam penelitian.

3.6 *Gracification Sought dan Gracifitacion Obtainet*

Gratification sought (GS), disebut juga harapan, adalah kepuasan yang diharapkan seseorang dari penggunaan suatu jenis media tertentu (A. Y. Zainal, 2015). Sedangkan *Gratification Obtained* (GO) yang disebut juga persepsi merupakan hasil kepuasan yang diperoleh seseorang setelah menggunakan suatu media tertentu (A. Y. Zainal, 2015).

Ekspektasi (GS) dan realita (GO) kemudian menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi ULA. Setelah pengguna menggunakan layanan yang disediakan, pengguna menerapkan model UTAUT (C. Lovelock, P. Patterson dan R Walker, 2001). Untuk mengetahui tingkat kepuasan, kesenjangan antara harapan dan persepsi ditunjukkan pada model analisis kesenjangan pada Gambar 3.2 (Dwi Patmalasari1, Aries Dwi Indriyanti2, 2021).



Gambar 3.2 Model Analisis Gap Sumber: Lovelock, C., Patterson, P & Walker, R.(2001)

Model gap dimulai dengan membandingkan harapan (kepuasan yang dicari) dan (kepuasan yang diperoleh) terhadap kinerja. Perbandingan ini menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu pertama: jika persepsi kurang dari harapan, maka timbul ketidakpuasan negatif; jika persepsi sesuai dengan harapan, maka harapan terpenuhi (puas); Jika persepsi lebih rendah dari harapan maka akan timbul ketidakpuasan negatif. Jika lebih besar dari ekspektasi tersebut, maka Anda akan sangat puas.

3.7 Uji Instrumen

Data yang dikumpulkan melalui kuisoner kemudian dilakukan pengecekan instrumen penelitian berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Proses pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari kuesioner sehingga menghasilkan data yang dapat diklaim valid dan reliabel. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan yang digunakan dalam kuesioner dapat dianggap tepat atau valid dalam menggambarkan variabel (Ghazali, 2018). Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dapat dinyatakan reliabel berdasarkan standar data yang telah ditetapkan (Ghazali, 2018). Jika pengujian menemukan bahwa suatu elemen pernyataan dinyatakan tidak valid atau tidak dapat diandalkan, maka elemen/variabel tersebut dihapus. Perhitungan uji instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 16*. (Fachrul Bayhaqi1 , I Kadek Dwi Nuryana2, 2022).

3.8 Uji T

Jika menggunakan uji T untuk menentukan uji hipotesis, ada dua cara: Pertama, jika nilai T hitung lebih kecil dari nilai T tabel atau nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar, maka dapat ditentukan tidak ada perbedaan antar



pengujian. . 0,05 Sebaliknya jika nilai T hitung lebih besar dari ukuran T tabel atau nilai signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 maka dapat ditentukan adanya perbedaan antar butir tes. S. Santoso, 2014. Uji *T-paired* pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 16*. (Fachrul Bayhaqi1 , I Kadek Dwi Nuryana2, 2022).

3.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian yang saya gunakan yaitu dari variabel UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Berikut variabel yang digunakan :

1. *Performance Expectancy*

- a) H0 : Tidak terdapat perbedaan rata-rata kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi ULA yang signifikan
- b) H1 : Terdapat perbedaan rata-rata kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi ULA yang signifikan..

2. *Effort Expectacy*

- a) H0 : Tidak terdapat perbedaan rata-rata kepuasan pengguna yang signifikan pada variabel ekspektasi bisnis aplikasi ULA.
- b) H1 : Terdapat perbedaan yang signifikan pada rata-rata kepuasan pengguna pada variabel ekspektasi bisnis aplikasi ULA.

3. *Social Influence*

- a) H0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan rata-rata kepuasan pengguna terhadap pengaruh sosial aplikasi ULA.
- b) H1 : Terdapat perbedaan rata-rata kepuasan pengguna yang signifikan terhadap dampak sosial aplikasi ULA.



4. *Facilitating Conditions*

- a) H0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan rata-rata kepuasan pengguna terhadap kondisi fasilitas yang diterapkan ULA.
- b) H1 : Terdapat perbedaan yang signifikan rata-rata kepuasan pengguna terhadap status fasilitas aplikasi ULA. (Dwi Patmalasari¹, Aries Dwi Indriyanti², 2021).

