

BAB 3

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan tujuan utama untuk meneliti tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Metode survei menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Data yang akan terkumpul akan dianalisis melalui aplikasi SMART-PLS.

3.1 BAHAN DAN ALAT PENELITIAN

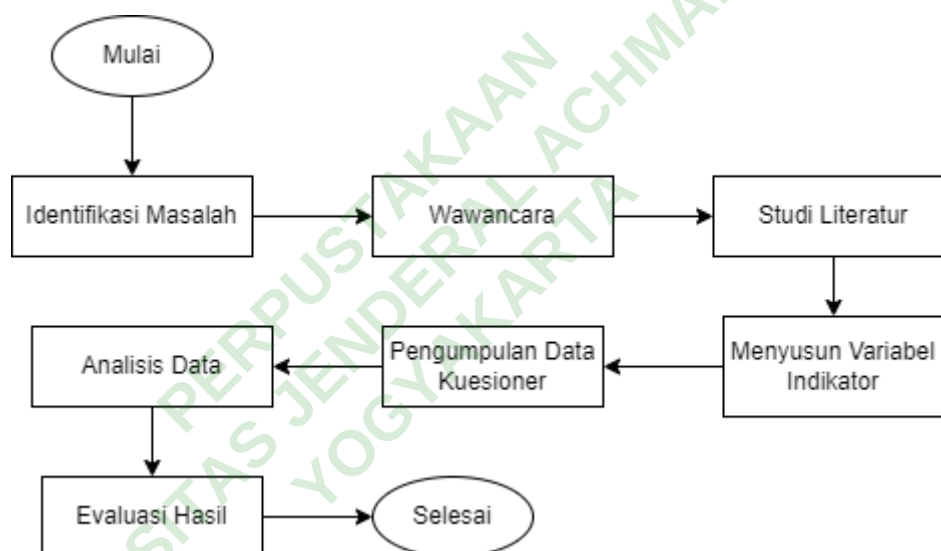
Penelitian ini membutuhkan bahan berupa pengumpulan data analisis kepuasan pengguna *website* tersebut melalui *survey online* yang melibatkan pengguna *website* terutama pada guru, siswa, wali murid di MAN 5 Sleman dan masyarakat umum. Selain itu juga melakukan wawancara pra survei sebagai data penguat dan memvalidasi temuan yang telah dilakukan oleh peneliti di *website* tersebut.

Penelitian ini juga menggunakan perangkat berupa laptop yang memiliki spesifikasi yang memadai dalam melakukan pengolahan data dan jaringan internet sebagai alat pendukung dalam pemrosesan data. Adapun spesifikasi dan perangkat yang diperlukan sebagai berikut :

1. Hardware
 - a. Sistem Operasi : Windows 10
 - b. Manufacture : Asus Notebook
 - c. Processor : AMD64 ~1000 Mhz
2. Software
 - a. Microsoft Office Word & Excel
 - b. *Website*
 - c. *Google Form*
 - d. Aplikasi SPSS 26
 - e. Aplikasi SMART-PLS 4

3.2 JALAN PENELITIAN

Jalan penelitian dilakukan secara bertahap, dengan tahap awal melakukan identifikasi masalah yang ada di *website* MAN 5 Sleman, setelah memperoleh prediksi permasalahan yang ada, dilanjutkan untuk melakukan wawancara ke tim pengelola *website* MAN 5 Sleman untuk memvalidasi hasil identifikasi masalah yang diperoleh dengan permasalahan yang sesungguhnya. Selanjutnya melakukan studi literatur untuk memperoleh data penelitian yang memiliki hubungan sama dengan penelitian yang sedang berlangsung, melakukan pengumpulan data, analisis data hingga mendapatkan hasil penelitian. Adapun alur jalan penelitian seperti pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Jalan Penelitian

3.2.1 Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi permasalahan yang ada di *website* MAN 5 Sleman sebagai topik utama yang akan diteliti. Melakukan identifikasi secara langsung yang disesuaikan dengan standar *website* yang baik.

3.2.2 Wawancara

Proses wawancara dilakukan kepada guru, pengelola *website* dan siswa. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait pengalaman mereka dalam menggunakan *website* MAN 5 Sleman, yang nantinya digunakan sebagai perbandingan dengan keadaan *website* saat ini.

3.2.3 Studi Literatur

Studi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang teori dan konsep yang terkait dengan metode EUCS dan *DeLone and McLean*, jurnal-jurnal yang relevan dengan penelitian, dan *software* Smart-PLS yang akan digunakan untuk pengolahan data.

3.2.4 Menyusun Variabel Indikator

Variabel Indikator merupakan instrumen untuk mengambil data penelitian responden. Dalam penentuan variabel indikator, peneliti menggunakan variabel yang telah digunakan dalam penelitian sejenis yang sudah sesuai dengan teori. Variabel yang digunakan sebanyak 8 variabel dengan 5 variabel dari metode EUCS dan 4 variabel dari metode *DeLone and McLean*.

3.2.5 Pengumpulan Data Kuesioner

Pengambilan data responden dilakukan menggunakan *google form* sebagai bentuk pengumpulan data yang efektif, karena hasil dari pengisian data akan tercatat secara langsung kedalam excel, sehingga memudahkan dalam proses pengolahan data.

3.2.6 Analisis Data

Penganalisisan data diproses setelah data kuesioner diperoleh dan dilanjutkan proses pengolahan dengan analisis data PLS-SEM dengan *software* Smart-PLS 4

3.2.7 Evaluasi Hasil

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam pemrosesan data, yaitu memberikan pembahasan secara detail terkait hasil analisis data yang diperoleh.

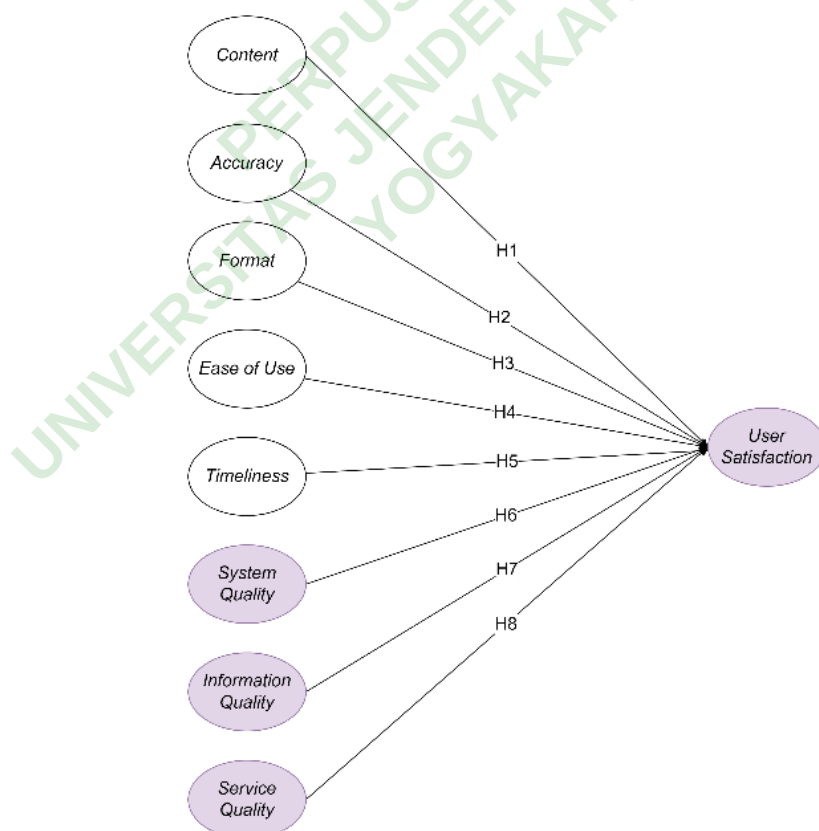
3.3 POPULASI DAN SAMPEL

Penelitian ini mengumpulkan data tentang guru, siswa, wali murid dan masyarakat umum dari populasi pengguna *website* MAN 5 Sleman. Data yang diperoleh jumlah guru terdapat 72 orang, dan siswa 600 orang. Proses pengambilan sampel memakai teknik *purposive sampling* yang pengambilannya

10 kali dari jumlah variabel yang digunakan (Hair et al., 2019). Penelitian ini menggunakan 8 variabel dengan hasil sampel yang diperoleh $8 \times 10 = 80$ sampel.

3.4 MODEL PENELITIAN

Model penelitian yang dipilih menerapkan sistem gabungan dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean* yang menggunakan 9 variabel dengan ketentuan 5 variabel dari EUCS dan 4 variabel dari *DeLone and McLean*. Adapun variabel yang digunakan adalah *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* untuk variabel EUCS dan *user satisfaction*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality* untuk variabel *DeLone and McLean*. Penggabungan metode ini dilakukan untuk mendapatkan hasil analisis kepuasan yang lebih optimal karena kedua metode telah terbukti dapat dijadikan sebagai alat ukur kepuasan pengguna. Model ini merupakan model penelitian yang mengadopsi dari penelitian Ratnasari tahun 2019. Adapun model penelitian yang digunakan seperti pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Model Penelitian

3.5 HIPOTESIS

Penentuan hipotesis dalam penelitian ini, dilihat dari model penelitian yang dipilih dan disesuaikan dengan teori yang ada. Adapun hipotesis yang digunakan, sebagai berikut:

- H1 : *Content* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman
- H2 : *Accuracy* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman
- H3 : *Format* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman
- H4 : *Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman
- H5 : *Timeliness* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman
- H6 : *System Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman
- H7 : *Information Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman
- H8 : *Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* pada Website MAN 5 Sleman

3.6 VARIABEL DAN INDIKATOR PENELITIAN

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Content</i>	Relevansi	Website Sekolah MAN 5 Sleman menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
	Keragaman Penyajian	Website Sekolah MAN 5 Sleman menyediakan informasi yang beragam
	Kualitas	Website Sekolah MAN 5 Sleman menyediakan

		informasi yang berkualitas
	Manfaat	Website Sekolah MAN 5 Sleman menyediakan konten yang bermanfaat
Accuracy	Akurasi	Website Sekolah MAN 5 Sleman menyediakan informasi yang akurat.
	Reliable	Website Sekolah MAN 5 Sleman menghasilkan informasi yang terpercaya (<i>Reliable</i>)
	Keselarasan <i>input</i> dan <i>output</i> sistem	<i>Output</i> yang ditampilkan di website Sekolah MAN 5 Sleman sama dengan yang diperintahkan
Format	Menarik	Tampilan Website sekolah MAN 5 Sleman menarik untuk di eksplorasi.
	Kejelasan	Website Sekolah MAN 5 Sleman memiliki tampilan sistem yang jelas
	Learnability	Website Sekolah MAN 5 Sleman memiliki tampilan sistem yang mudah dimengerti
	Kemudahan dalam penggunaan	Tampilan website memudahkan pengguna dalam menggunakan Website Sekolah MAN 5 Sleman
Ease of use	User Friendly	Website Sekolah MAN 5 Sleman mudah dioperasikan
	Mudah dipahami	Website Sekolah MAN 5 Sleman memiliki sistem yang mudah dipahami
Timeliness	On-time	Website Sekolah MAN 5 Sleman memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu
	Up-to-date	Website Sekolah MAN 5 Sleman memberikan informasi yang terkini

Kualitas Sistem	<i>Maintainability</i> (Keterawatan)	<i>Website</i> Sekolah MAN 5 Sleman melakukan <i>update</i> sistem secara berkala
	<i>Response System</i> (Kecepatan Akses)	<i>Website</i> Sekolah MAN 5 Sleman merespon perintah dari pengguna dengan cepat.
	<i>Security</i> (Keamanan)	<i>Website</i> Sekolah MAN 5 Sleman memberikan kenyamanan dan keamanan dalam mencari informasi.
Kualitas Informasi	Kekinian	<i>Website</i> Sekolah MAN 5 Sleman menyajikan informasi yang sesuai dengan kondisi terkini
	<i>Credible</i>	<i>Website</i> Sekolah MAN 5 Sleman menyajikan informasi yang terpercaya
Kualitas Layanan	Responsif	<i>Website</i> Sekolah MAN 5 Sleman menampilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
<i>User Satisfaction</i>	Efektifitas	<i>Website</i> Sekolah MAN 5 Sleman dalam penggunaannya sudah efektif (berhasil)
	Efisiensi	<i>Website</i> Sekolah MAN 5 Sleman sudah bekerja secara efisien
	Kecukupan	<i>Website</i> Sekolah MAN 5 Sleman dapat memenuhi kebutuhan pengguna
	Kepuasan menyeluruh secara	Kinerja <i>Website</i> Sekolah MAN 5 Sleman secara keseluruhan sudah memuaskan