**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Objek Penelitian**

Pada penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah Aplikasi Go-pay di Jakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna yang pernah menggunakan Aplikasi Go-pay. Mengingat banyaknya jumlah pengguna Aplikasi Go-pay di Jakarta, maka tidak mungkin untuk melakukan penelitian berdasarkan populasi. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian berdasarkan sampel dan melalui penyebaran kuesioner secara *Google form*.

1. **Desain Penelitian**

Menurut Cooper dan Schindler (2014:149), diawal penelitian apapun, peneliti menghadapi tugas untuk memilih desain spesifik yang akan digunakan.

1. **Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian**

Studi penelitian dapat bersikap *formal* atau *eksploratif.* Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *formal*. Studi *formal* dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan melibatkan prosedur yang tepat serta spesifikasi sumber data. Tujuan dari desain *formal* adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang dikemukakan.

1. **Metode Pengumpulan Data**

Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini mengguakan studi komunikasi. Dimana studi komunikasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan responden mereka berdasarkan makna personal maupun umum.

1. **Kontrol Peneliti terhadap Variabel**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan desain *ex point facto.* Dimana peneliti tidak memiliki control terhadap variable-variabel, dalam artian memanupulasinya.

1. **Tujuan Studi**

Penelitian ini memiliki tujuan kausal. Dalam studi kausal, penulis berusaha untuk menjelaskan hubungan antar variable, yaitu bagaimana pengaruh kualitas sistem dan Promosi penjualan Aplikasi Go-pay berbasis *QR Code* terhadap kepuasan pengguna di Jakarta.

1. **Dimensi Waktu**

Dimensi waktu diklasifikasi kan menjadi dua, yaitu *cross sectional study* dan *longitudinal study*. Penelitian ini menggunakan *cross sectional study* karena peneliti hanya dilakukan satu kali dan menyajikan potret suatu kejadian dalam satu waktu.

1. **Cakupan Topik**

Penelitian ini menggunakan studi statistik. Studi statistik di desain untuk cakupan yang lebih luas dan bukan lebih mendalam. Studi ini berusaha menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel.

1. **Lingkungan Penelitian**

Dilihat dari lingkungan penelitian, penelitian ini termasuk dalam kondisi lapangan. Karena penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang pernah menggunakan Aplikasi Go-pay yang berbasis *QR Code*.

1. **Kesadaran Persepsi Partisitan**

Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitian dan merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak ada penyimpangan di kehidupan sehari-hari.

1. **Variabel Penelitian**

Berdasarkan Batasan masalah yang akan diteliti, terdapat tiga variabel dalam penelitian ini yang akan digunakan sebagai bahan analisis yaitu Kualitas sistem, Promosi penjualan dan Kepuasan pengguna aplikasi Go-pay.

1. **Kualitas Sistem (X1)**

Bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem itu sendiri dan berfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Pengukuran kualitas sistem adalah melalui empat dimensi dan butir pernyataan yang disajikan dalam Tabel 3.1

**Tabel 3.1**

**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Pengertian** | **Instrumen** | **Skala** |
| **Kualitas Sistem (X1)** | Kemudahan *(Ease of use)* | Kemudahan untuk melakukan transaksi dengan meng*scan* ke *QR Code merchant* | Anda mudah melakukan pembayaran melalui *QR Code* Go-pay | Likert |
|  | Keandalan *(Reliability)* | Sistem tidak mudah mengalami gangguan | *QR Code* Go-pay jarang mengalami gangguan atau kegagalan | Likert |
|  | Kecepatan *(Response time)* | *QR Code* Go-pay diakses dengan cepat | Proses *QR Code* Go-pay berlangsung dengan cepat | Likert |
|  | Keamanan *(Security)* | Keamanan penggunaan *QR Code* Go-pay | Sistem *QR Code* Go-pay terjaga dengan aman | Likert |

1. **Promosi Penjualan (X2)**

Merupakan insentif jangka pendek untuk mendorong keinginan dan untuk mencoba atau membeli suatu produk atau jasa.

Pengukuran promosi penjualan adalah melalui empat dimensi dan butir pernyataan yang disajikan dalam Tabel 3.2

**Tabel 3.2**

**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Pengertian** | **Instrumen** | **Skala** |
| **Promosi Penjualan (X2)** | Frekuensi promosi | Frekuensi *cashback* yang diberikan Go-pay untuk pengguna | Anda sering mendapatkan *cashback* dari *QR Code* Go-pay | Likert |
|  | Besarnya nilai promosi | Besarnya nilai c*ashback* dari transaksi *QR Code* Go-pay | Nilai uang yang anda peroleh dari promosi *QR Code* Go-pay adalah besar | Likert |
|  | Jumlah *merchant* | Banyaknya *merchant* yang menggunakan *QR Code* Go-pay | *Merchant* yang menggunakan *QR Code* Go-pay banyak | Likert |
|  | Penyebaran  *merchant* | Persebaran *merchant* yang menggunakan *QR Code* Go-pay | *Merchant* yang menggunakan *QR Code* Go-pay dapat ditemukan dibanyak tempat | Likert |

1. **Kepuasan Pengguna (Y)**

Kepuasan pengguna adalah perasaan atau respon pelanggan mengnai manfaat dan nilai suatu prosuk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, yang diperolah dengan melakukan kegiatan pembelian. Pengukuran kepuasan pengguna adalah mealui tiga dimensi dan butir pertanyaan yang disajikan dalam Tabel 3.3.

**Tabel 3.3**

**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Pengertian** | **Instrumen** | **Skala** |
| **Kepuasan Pengguna (Y)** | Emosi  pengguna | Rasa senang memperoleh *cashback* dari transaksi *QR Code* Go-pay | Anda senang mendapat *cashback* | Likert |
|  | Atribusi untuk kesuksesan atau kegagalan pengguna | Ekspetasi pengguna terhadap *cashback* yang didapat dari *QR Code* Go-pay | *Cashback* yang anda peroleh sesuai dengan harapan anda | Likert |
|  | Persepsi terhadap kesamaan dan keadilan (*fairness*) | *Cashback* yang diberikan tidak berbeda-beda atau sama antar pengguna | Semua pengguna memperoleh *cashback* yang sama atau tidak berbeda-beda dengan pengguna lain | Likert |

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan kuisioner yang disebarkan kepada responden dengan pertanyaan mengenai kualitas sistem, promosi dan kepuasan pengguna. Jenis kuisioner yang digunakan adlaah pertanyaan tertutup. Kuisioner disusun dengan menggunakan skala likert, yaitu dengan meminta persetujuan pada suatu pertanyaan dengan kriteria

STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, dan SS = Sangat Setuju. Kemudian setiap tingkat jawaban diberi skor dari 1 sampai 5.

* + 1. **Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Sumber data menggunakan data primer yang terbentuk dari jawaban-jawaban atas penyebaran kuisioner kepada para responden yang pernah menggunakan Aplikasi Go-pay di Jakarta Utara.

* + 1. **Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik mengumpulkan data yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik komunikasi. Teknik komunikasi adalah dengan menyebarkan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden. Jenis kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup.

* + 1. **Teknik Pengukuran Data**

Pengukuran data kuisioner dilakukan dengan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

**Tabel 3.4**

**Jawaban Skala Likert**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jawaban** | **Nilai** |
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Netral | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

RS = rentang skala penilaian

m = skor tertinggi pada skala

n = skor terendah pada skala

b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya digambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:



Keterangan:

Rs = Rentang skala penelitian

m = banyaknya kategori

Skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1, jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut:



**Gambar 3.1**

**Rentang Skala**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | STS | TS | N | S | SS |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

1,0 1,8 2,6 3,4 4,2 5,0

Keterangan:

1,0 – 1,8 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,6 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,4 = Netral (N)

3,41 – 4,2 = Setuju (S)

4,21 – 5,0 = Sangat Setuju (SS)

1. **Teknik Pengembilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel atau Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling.* Menurut Sekaran dan Bougie (2014:67), *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis Teknik *non-probability* sampling yang digunakan adalah Teknik *judgment sampling*. *Judgement sampling* adalah melakukan pengambilan sampel sesuai dengan batsan-batasan sampel yang seperti apa yang akan diambil.

Dalam penelitian ini dilakukan pembagian kuesioner secara sistemtis dengan perincian: kuesioner sebanyak > 100 yang dibagikan kepada para pengguna yang pernah menggunakan aplikasi Go-Pay di Jakarta.

1. **Teknik Analisis Data**

Untuk menganalisis data, penulis menggunakan program SPSS 23.0 untuk mempermudah proses perhitungan. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk membantu menganalisis data-data mendukung hasil penelitian ini, antara lain:

1. **Analisis Deskriptif**

Tujuan analisis deskriptif menurut Ghozali (2016:19), analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pertanyaan mengenai jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan. Analisis profil dilakukan dengan menghitung persenatase dengan rumus:

Keterangan:

ρ = Persentase dari responden yang memiliki kategori tertentu

fi = Banyaknya responden yang menjawab satu jenis jawaban tertentu

∑fi = Jumlah total responden

1. **Rata-rata (*mean*)**

Setelah kuesioner dikumpulkan, maka dilakukan perhitungan untuk mengetahui tingkat rata-rata respon konsumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Keterangan:

= Skor rata-rata

Fi = Frekuensi pemilihan nilai

Xi = skor 1,2,3,4,5

n = Jumlah yang digunakan

1. **Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2016:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pernyataan dalam kuesioner yang sudah dibuat benar-benar dapat mengukur apa yang hendak diukur. Dalam pengambilan keputusan uji validitas ini, peneliti membandingkan hasil perhitungan *Pearson Product Momen*t dengan r tabel sebesar 0,361 (n=100, α=5%). Peneliti menggunakan rumus Korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

r = n (∑XY)-(∑X) (∑Y)

Keterangan:

r = korelasi

x = skor tiap pertanyaan

y = skor total

n = jumlah responden

1. **Uji Reliabilitas**

Menurut Sekaran dan Bougie (2017:39), reliabilitas *(reliability*) adalah suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (tanpa kesalahan) dan karena itu menjamin konsistensi pengukuran disepanjang waktu serta di berbagai poin pada instrument tersebut**.**

Menurut Ghozali (2016:47), suatu kuesioner dikatakan handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus *Cronbach’s Alpha*, sebagai berikut:

= []

Keterangan:

r = reliabilitas internal seluruh instrument

k = jumlah

∑s = jumlah varian butir

∑x = Varian total

1. **Uji Asumsi Klasik**

Dalam analisis regresi ganda, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik agar memenuhi *BLUE* (*Best Linier Unbiased Estimate*). Dimana untuk memenuhi kriteria *BLUE* harus terpenuhi residual berdistribusi normal, tidak terjadi otokorelasi, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan tidak terjadi multikolinearitas. Adapun pengujian asumsi klasik sebagai berikut:

1. **Uji Normalitas**

Tujuan uji normalitas menurut Ghozali (2016:154), untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Distribusi normal yang dimaksud yaitu distribusi data dengan bentuk lonceng (*bell shaped).* Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni tidak berat ke kiri ataupun ke kanan. Uji normalitas ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 23.

Uji normalitas ini menggunakan uji statistik *Kolmogrov – Smirnov*. Model regresi dikatakan normal jika hasil uji *One Sample Kolmogrov – Smirnov test* yang dinyatakan dalam signifikan *Asymps.Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05.

H0 : Data residual berdistribusi normal.

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal.

Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Model yang paling baik adalah distribusi data normal/mendekati normal.

1. **Uji Multikolinieritas**

Menurut Ghozali (2016:103), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas(*independent*). Jika variabel *independent saling berkorelasi*, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel *independent* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolineritas.
2. Jika nilai VIF 10, maka terjadi multikolineritas.
3. **Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2016:134), uji heteroskedastisitas merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya Heteroskedastisitas dalam sebuah data, dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti menggunakan Uji Glejser, Uji Park, Uji White dan Uji Heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot pada output SPSS. Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Dalam analisis statistik ada beberapa cara untuk yang bisa dilakukan sebagai upaya untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas:

1. Melihat grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di *studentized.*
2. Titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka *0*
3. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
4. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
5. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.
6. **Analisis Regresi**

Menurut Ghozali (2016:94**),** dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Y = +++e

Keterangan:

= Kualitas sistem

= Promosi penjualan

Y = Kepuasan pengguna

= Konstanta

= Koefisien regresi variabel X1

= Koefisien regresi variabel X2

E = Error

1. **Uji Keberartian Model (Uji F)**

Menurut Ghozali (2016:99), uji F bertujuan untuk menguji apakah semua variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Apabila nilai hitung > f table dengan signifikan <0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel terikat.

Uji F digunakan untuk melihat signifikan model regresi, apakah model regresi penelitian layak digunakan. Dalam analisisnya, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Ho: = = 0**

**Ha: Tidak semua βi = 0**

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig ≤ 0,05 atau F hitung ≥ F table maka tolak Ho, yang berarti model regresi tersebut dapat digunakan memprediksi Y.
2. Jika nilai Sig ≥ 0,05 atau F hitung ≤ F table maka tidak tolak Ho, yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.
3. **Uji Signifikan Koefisien (Uji T)**

Uji T (parsial) pada dasarnya dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2014). Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis didalam penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikansi koefisien dari setiap variabel independent terhadap variabel dependen. Hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Ho: = 0**

**Ha: > 0**

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig ≤ α atau t hitung ≥ t tabel maka tolak Ho, yang berarti variabel

independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

1. Jika nilai Sis > α atau t hitung < 1 tabel maka tidak tolak Ho, yang berarti variabel Independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan uji *Glejser,* jika probabilitas signifikan dari masing-masing variabel independen > 0,05, maka hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.
2. **Koefisien Determinasi ()**

Menurut Ghozali (2016:98), koefisien determinasi ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

* 1. () = 0, artinya variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).
  2. () = 1, artinya variabel independen (X) secara sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).