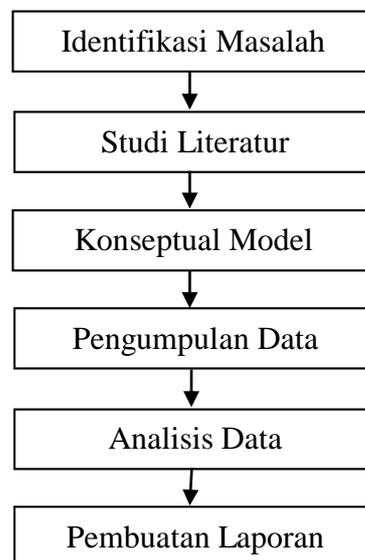


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. KERANGKA KERJA PENELITIAN

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja penelitian merupakan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan di atas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.1.1. Identifikasi Masalah

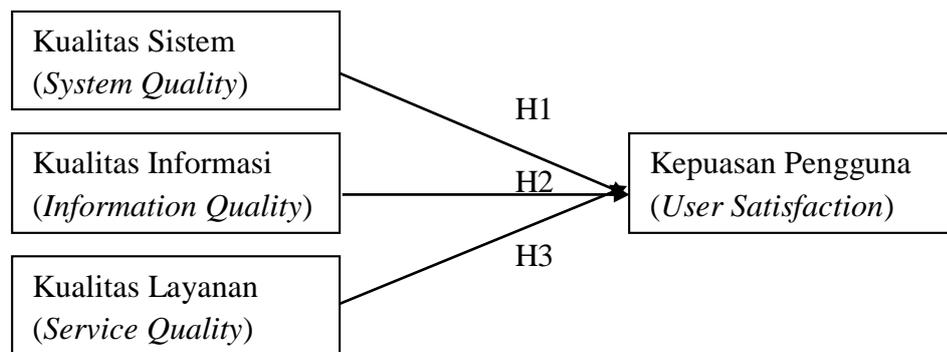
Pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Permasalahan yang dibahas adalah mengenai kepuasan pengguna aplikasi MAXstream.

3.1.2. Studi Literatur

Studi literatur adalah kegiatan yang dilakukan untuk mencari referensi teori yang dibutuhkan sebagai informasi untuk menunjang penelitian. Peneliti mendapatkan referensi teori dari berbagai jurnal, artikel dan skripsi yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan seperti penggunaan model DeLone and McLean, *Structural Equation Modeling* (SEM), kepuasan pengguna serta populasi dan sampel.

3.1.3. Konseptual Model

Dalam penelitian ini konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konseptual model yang dapat menggambarkan kepuasan pengguna aplikasi MAXstream dengan menggunakan model DeLone and McLean. Berikut konseptual model dalam penelitian ini.



Gambar 3.2 Konseptual Model

3.1.4. Pengumpulan Data

Pada tahap ini penelitian melakukan pengumpulan data untuk mendapatkan data dan informasi. Sebagai bahan pendukung yang sangat berguna bagi penulis untuk mencari atau mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Pengumpulan data akan diambil melalui kuesioner yang akan disebarakan kepada pengguna aplikasi Maxstream. Pengumpulan data akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* guna menghemat biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam.

3.1.5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* SmartPLS. Analisis data terdiri dari dua submodel yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut *outer model* dan model struktural (*structural model*) atau disebut *inner model*. *Outer model* adalah model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya sedangkan *inner model* merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap yaitu:

1. Menghitung nilai *outer model*

Uji yang dilakukan pada *outer model* yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

2. Menghitung nilai *inner model*

Pengujian *inner model*/model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk atau variabel laten yang dilihat dari nilai R-square.

3. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah suatu hipotesis diterima atau tidak.

3.1.6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, model dan instrumen penelitian, hasil analisis dan pembahasan serta penutup.

3.2. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

3.2.1. Metode Angket (Kuesioner)

Metode yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data berupa kuesioner pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam.

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi MAXstream untuk mengetahui tingkat persepsi dan ekspektasi yang dirasakan pengguna dengan menggunakan skala likert dimana responden diminta untuk memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang telah disediakan.

Tabel 3.1 Skala Likert

Pertanyaan positif	Pertanyaan negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 5
Setuju (S) = 4	Setuju(S) = 4

Netral (N) =3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 2
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

3.2.2. Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden pengguna aplikasi MAXstream melalui kuesioner yang dibagikan berjumlah 100 responden.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui studi dokumen baik dari buku, jurnal, majalah, dan situs internet untuk mendukung penelitian.

3.3. PENENTUAN POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

3.2.3. Populasi Penelitian

Sugiyono menyatakan [15] “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Populasi penelitian adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya dapat diduga dan paling sedikit mempunyai sifat yang kurang lebih sama.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi MAXstream dikota Jambi. Pertanggal 11 november 2022 Jumlah orang yang telah mengunduh aplikasi Maxstream berdasarkan data

diaplikasi Play Store adalah sekitar 10.000.000 yang telah menggunakan aplikasi maxstream. Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi pengunduh sebanyak 10.000.000 dengan menghitung ukuran sampel menggunakan slovin.

3.2.4. Sampel Penelitian

Arikunto menyatakan [16] “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.” Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* Berdasarkan uraian diatas, sampel dalam penelitian ini harus memenuhi ketentuan tertentu yaitu :

1. Responden Pernah menonton di aplikasi MAXstream.
2. Responden Pernah menginstal aplikasi MAXstream.

Rumus yang dipergunakan untuk menentukan jumlah sampel yaitu dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut ini :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n= ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = Persentasi kelonggaran ketelitian tingkat kesalahan pengambilan sampel maksimum yang masih dapat ditoleransi.

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar.

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi jumlah kecil.

Dalam penelitian ini batas kesalahan yang digunakan yaitu 10% atau 0,1 dikarenakan jumlah populasi yang besar, sehingga ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{10.000.000}{1+10.000.000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{10.000.000}{1+100.000}$$

$$n = \frac{10.000.000}{100.001}$$

$n = 99,99$ disesuaikan peneliti menjadi 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian diatas sampel diperoleh jumlah sampel yang baik untuk populasi adalah 99,99 responden, karena adanya unsur pembulatan maka penelitian ini menyesuaikan sebanyak 100 orang responden. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data agar hasil pengujian yang lebih baik.

3.3. ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

1. Alat Penelitian

Adapun alat bantu yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah:

- a. Perangkat Keras (*Hardware*)

- Laptop HP dengan spesifikasi AMD A4-3330MX APU with Radeon(tm) HD Graphics 2.30 GHz
- RAM 2 GB

b. Perangkat Lunak (*Software*)

- Sistem Operasi Windows 7 Ultimate
- Microsoft Word 2010
- Google Scholar
- SmartPLS
- Mendeley

2. Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Data hasil kuesioner yang diperoleh dari pengguna aplikasi MAXstream di Kota Jambi.
- b. Literatur-literatur berupa jurnal, artikel dan skripsi yang berhubungan dengan penelitian.