

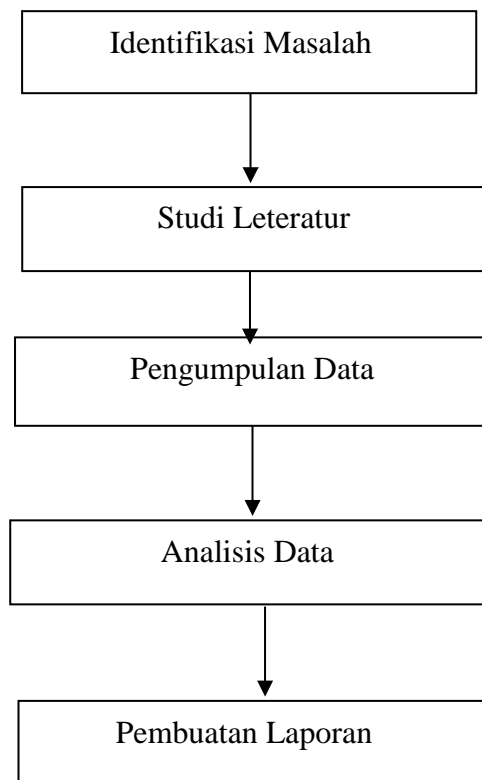
## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN**

Agar penelitian ini berjalan dengan baik dan terarah, maka perlu ditetapkan langkah-langkahnya dalam suatu kerangka kerja. Kerangka kerja ini merupakan langkah langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut

:



**Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian**

Berdasarkan kerangka kerja penelitian di atas, maka dapat diuraikan masing-masing tahapan adalah sebagai berikut :

### **3.1.1 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah adalah pengenalan masalah atau inventarisir masalah dan juga merupakan satu proses penelitian yang boleh di katakan paling penting diantara proses lain. Pada tahap identifikasi yaitu menentukan website yang akan di teliti. Untuk website yang diteliti adalah website *E-Commerce* Itemku.com Kemudian metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0 untuk menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna untuk analisis data dan memberikan suatu rekomendasi mengenai indikator apa saja yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

### **3.1.2 Studi Literatur**

Pada tahap ini dilakukan pencarian dengan landasan-landasan teori yang diperoleh dari jurnal dan juga internet untuk melengkapi konsep dan teori yang digunakan sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai tujuan agar teori yang dibahas memiliki landasan dan keilmual yang ilmiah dari penelitian tersebut sehingga dapat mempermudah dalam memahami konsep dan teori yang digunakan dari penelitian yang dibahas.

### **3.1.3 Pengumpulan data**

Pengumpulan data merupakan salah satu proses penting karena data akan diolah untuk mendapatkan kesimpulan. Pada pengumpulan data, setiap data responden akan dipisahkan sesuai dengan demografinya [19]. Pengumpulan data

yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data.

Metode yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data ini berupa kuesioner. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang beragam serta kondisi yang mempengaruhi saat ini. Pada pengumpulan data, penulisan menggunakan dua cara yaitu Dengan melakukan pengamatan (*Observation*), dan kuesioner.

#### 1. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data dengan cara mengamati langsung websitenya.

#### 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisi dengan pernyataan-pernyataan untuk tujuan khususnya yang memungkinkan analisis system untuk mengumpulkan data dan pendapat dari responden-responeden yang di pilih. Daftar yang akan mengisinya sesuai pendapat mereka. Kuesioner dapat didistribusikan kepada responden dengan cara:

##### a. Menggunakan google form

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini di lakukan secara online dalam bentuk google form. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang menggunakan website Dinas Pendidikan Provinsi Jambi untuk kepentingan pribadi atau lembaga pendidikan yang secara aktif untuk mengetahui tingkat persepsi dan ekspetasi yang dirasakan pengguna

dengan menggunakan skala likert, di mana responden di minta untuk memilih salah satu dari lima alternatif jawaban.

**Tabel 3.1 Pedoman Skala Likert**

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (SS) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

Total skor dari masing-masing individu adalah penjumlahan dari skor masing-masing item dari individu tersebut. Respon dianalisis untuk mengetahui item-item mana yang sangat nyata batasan antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala total.

#### **3.1.4 Analisis Data**

Pada tahap ini penulis melakukan analisis terhadap Kualitas Layanan, dan Kepuasan responden terhadap Website Itemku.com untuk mengetahui bagaimana keamanan sistem tersebut dan bagaimana kualitas layanan tersebut sehingga bisa mengetahui Kepuasan dari penggunaan Website Itemku.com, dalam penelitian ini menggunakan SPSS V25.

#### **3.1.5 Pembuatan laporan**

Pada Tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil dari penelitian yang telah digunakan sehingga menjadi laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan.

### 3.2 METODE DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari WebQual versi 4.0. Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*serviceinteraction*). Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0, dengan variabel Usability, Information Quality, Service Quality berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel Overall disini lebih diartikan sebagai overall terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) dan berperan sebagai variabel dependen

Menentukan Teknik Pengumpulan Data Teknik dan alat pengumpulan data sangat penting untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Untuk menentukan teknik maka dilakukanlah studi literatur, observasi untuk memastikan apakah alat yang ditentukan bisa diterapkan di objek penelitian. Setelah teknik pengumpulan data ditentukan, maka ditentukanlah alat untuk mengumpulkan datanya yaitu kuesioner, wawancara dan studi pustaka.

#### 1. Teknik pengambilan sampel

Sampel merupakan bagian yang diambil dari populasi, jumlah populasi yang ada maka diambil sebagian sampel untuk mewakili keseluruhan populasi.

Sampel merupakan beberapa objek yang diteliti dan merupakan perwakilan objek populasi penelitian. Teknik sampling atau teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk populasi penelitian dalam jumlah besar dan peneliti

tidak mungkin mempelajari seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran/error sampel yang diperkirakan

$$n = \frac{884,395}{1 + (884,395 \times (10\%)^2)}$$

$$n = \frac{884,395}{1 + (8,843,95)}$$

$$n = \frac{884,395}{8,844,95}$$

$$n = 99,99$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas maka jumlahnya di bulatkan menjadi 100 sampel yang di lakukan pengguna.

### 3.3 ALAT BANTU DALAM PENELITIAN

Alat bantu yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah :

Komputer dengan spesifikasi :

1. Processor: Intel core i5-3550 3.30 GHz
2. RAM : 8GB DDR4
3. Harddisk : 1TB

Perangkat lunak :

1. Microsoft Windows 10 home
2. SPSS V.25
3. Microsoft office 2010
4. Microsoft Excel 2010
5. Web Browser

