BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian adalah proses pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Jenis penelitian deskriptif yang digunakan untuk mengetahui hasil analisis kualitas website pada Traveloka Menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis)*

3.2 Sumber Data

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Data pada dasarnya berawal dari bahan mentah yang disebut data mentah. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian adalah Data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan atau yang diperoleh dari responden yaitu pengguna aplikasi Traveloka. Data tersebut adalah hasil jawaban pengisian kuesioner dari responden yang terpilih dan memenuhi kriteria responden berhubungan dengan Analisis kualitas website pada Traveloka

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah atau cara yang dilakukan seorang. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dipakai adalah kuesioner (angket) karena jumlah responden yang cukup besar maka metode kuesioner akan lebih cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar

dan tersebar di wilayah yang luas. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, yaitu pengguna aplikasi Traveloka. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala Diferensial Semantik. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu. Berikut ini tabel 3.1 penentuan skor tingkat kinerja dan kepentingan.

Tabel 3.1

Penentuan Skor Tingkat Kinerja Dan Kepentingan

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja						
Sangat Tidak Setuju	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Sangat Setuju**

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan						
Sangat Tidak Penting	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Sangat Penting**

3.4 Populasi Dan Sampel

Dalam sebuah penelitian, sangat penting menentukan populasi dan sampel, Adapun pengertian dari populasi dan sampel adalah, sebagai berikut:

3.4.1 Populasi

Populasi sebagai berikut populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas tertentu yang diterapkan penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah yaitu seluruh pengguna aplikasi Traveloka di Bandar Lampung

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti/diobservasi, dan dianggap dapat menggambarkan keadaan atau ciri populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling dan teknik purposive sampling* yang dimana pengambilan

sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Melakukan transaksi pemesanan melalui website Traveloka minimal 2 kali
2. Melakukan pemesanan melalui website Traveloka di tahun 2021

Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Traveloka yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui digunakan persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4\,(moe)^2}$$

Dimana

n = Ukuran Sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 95% = 1,96

moe = Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, biasanya 10 %

Berdasarkan persamaan diatas, maka jumlah sampel yang harus diambil adalah:

$$n = \frac{1{,}96^2}{4\,(0{,}1)^2}$$

$$n = 96{,}6$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

3.5 Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan judul penelitian yang diambil yaitu Analisis kualitas website pada Traveloka Menggunakan WebQual Dan IPA (*Importance Performance Analysis*)**,** variabel didefinisikan dan dibuat operasional variabelnya, berikut ini Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Website	Siregar dan Fitriawan (2018) menyatakan bhawa Website merupakan sebuah fasilitas yang menawarkan ruang bincang, email, maupun pesan instan dimana pengguna internet dapat menjelajahi World Wide Web dengan menggunakan software browser untuk mendapatkan berbagai macam informasi, hiburan maupun untuk kepentingan bisnis	Website dapat di jadikan sebagai salah satu alat penunjang, dan sebagai media untuk mendapatkan informasi dan promosi melalui internet	1. *Usability* 2. *Information quality* 3. *Service interaction quality* Sumber: Ardiansyah dan Jumhur (2020)	Interval

Sumber : Data Diolah, 2022

3.6 Uji Persyaratan Instrumen

Tujuan diadakan uji coba adalah diperolehnya informasi mengenai kualitas instrumen sudah atau belum memenuhi persyaratan yang digunakan, berikut ini uji persyaratan instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini:

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Lupiyoadi (2015) Validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran yang dapat digunakan untuk melihat tidak adanya perbedaan antara data yang didapat oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi product moment melalui program SPSS.21.

Kriteria Pengujian :

1. Apabila Sig < 0.05 maka Ho diterima (instrumen valid).
2. Apabila Sig > 0.05 maka Ho ditolak (instrumen tidak valid)
3. Menentukan kesimpulan dan hasil uji hipotesis

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Rambat Lupiyoadi (2015) Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Uji reliabilitas kuesioner menggunakan metode Alpha Cronbach. Uji reliabilitas pada penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi

Tabel 3.3

Interpretasi Nilai r

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2015)

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2015) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.7.1 *Analisis Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. *Importance Performance Analysis* (IPA) mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *Importance Performance Analysis* (IPA) dipergunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan dengan tingkat kinerja kualitas layanan (Ardiansyah dan Jumhur, 2020), Rumus *Importance Performance Analysis* Tingkat Kesesuaian:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} x100\% \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots(1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tahap kedua adalah menghitung rata – rata untuk setiap atribut yang diperoleh konsumen :

$$XI = \frac{\bar{\sum} Xi}{n} \qquad YI = \frac{\bar{\sum} Yi}{n} \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots..(2)$$

Keterangan :

XI = Skor rata – rata tingkat kinerja produk.

YI = Skor rata – rata tingkat kepentingan terhadap produk.

n = jumlah responden.

Selanjutnya menghitung rata – rata Analisis Importance Performance seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan Kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius:

$$X = \frac{\bar{\sum} Xi}{K} \qquad Y = \frac{\bar{\sum} Yi}{K} \quad \text{.....(3)}$$

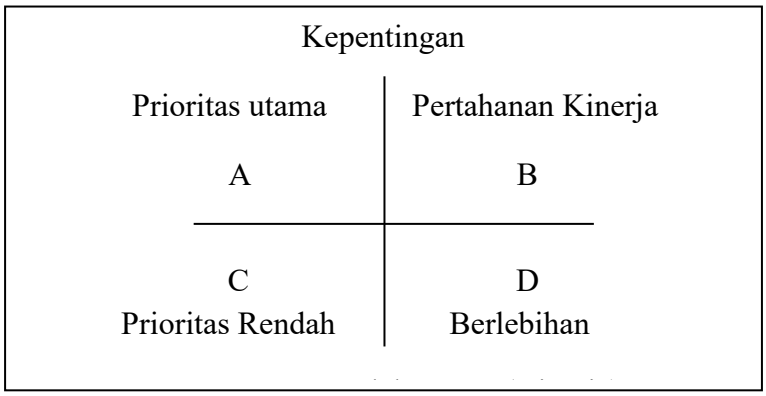
Keterangan :

XI = Skor rata – rata tingkat kinerja seluruh atribut.

YI = Skor rata – rata tingkat kepentingan terhadap seluruh atribut.

K =Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Tahap terakhir adalah penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius seperti terlihat pada gambar 1.3



Gambar : 3.1 Diagram Kartesius

Pembagian pada diagram kartesius analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) (Martilla dan James dalam Agustina, 2016), adalah sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*) Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting dibandingkan faktor lainnya pihak manajemen kewajiban

memberikan sumberdaya yang lebih dan memberikan perhatian yang lebih pada faktor yang berada pada kuadran ini.

2. Pertahankan Kinerja (*Keep Up The Good Work*) Faktor yang terletak pada kuadran ini dapat dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang untuk kepuasan pelanggan, sehingga pihak atas atau pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa proses kinerja yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
3. Prioritas rendah (*Low Priority*). Faktor yang berada pada kuadran ini mempunyai tingkat prioritas yang rendah daripada faktor lainnya, sehingga pihak manajemen tidak perlu lebih memprioritaskan pada faktor ini.
4. Berlebihan (Possible Overkill) Faktor yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan faktor yang terkait pada kuadran ini kepada faktor lain yang membutuhkan prioritas penanganan lebih tinggi.

Maka, disimpulkan bahwa *Importance Performance Analysis* merupakan cara untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja dari suatu pelayanan dilihat pada empat kuadran yaitu kuadran A yang merupakan prioritas utama, kuadran B dimana satu layanan dipertahankan, kuadran C merupakan prioritas rendah, dan kuadran D dimana konsumen merasa berlebihan pada atribut ini.