

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian melibatkan rancangan penelitian yang akan dilakukan secara keseluruhan atau sebagian. Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif karena hasil data dalam penelitian ini berupa angka-angka. Menurut (Sugiyono, 2012) pendekatan kuantitatif ini berlandaskan pada filosofi positivisme yang tujuannya adalah mempelajari pada populasi atau sampel tertentu dengan cara mengumpulkan informasi menggunakan instrumen penelitian dan menganalisis hipotesis yang ditetapkan secara kuantitatif atau statistik.

Pendekatan kuantitatif yang peneliti gunakan adalah kuantitatif deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2012) penelitian deskriptif adalah statistik yang dipakai untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku generalisasi.

Hasil analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi *e-wallet* DANA dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima komponen pengukuran yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil analisis kepuasan ditentukan dengan persepsi pengguna aplikasi *e-wallet* DANA, dimana setiap komponen mewakili pernyataan kuesioner dan informasi yang diperoleh, data dari kuesioner tersebut kemudian diolah menggunakan SPSS versi 23.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Pada suatu penelitian, populasi merupakan sekelompok elemen yang berupa peristiwa, hal atau orang yang memiliki atau karakteristik yang serupa untuk dijadikan pusat perhatian seorang peneliti (Paramita, 2021). Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi *e-wallet* DANA di Indonesia.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah elemen-elemen populasi yang terpilih untuk dikaitkan dalam penelitian untuk dinikmati, diberi perlakuan, maupun diminta pendapat tentang yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling*, yaitu berdasarkan sampel dimana semua objek populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *sampling* yang digunakan *simple random sampling*. Menurut (Sugiyono, 2017) *simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Dengan menggunakan metode ini setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, sehingga dapat menghindari bias dalam proses pemilihan sampel (Patten & Newhart, 2013). Metode *simple random sampling* dapat memberikan sampel dengan reliabilitas yang maksimum dan meminimalisir kesalahan atau *error* dengan menggunakan jumlah sampel yang memadai.

Pada penelitian ini peneliti menentukan sampel penelitian untuk dibagikan, dengan pengguna mengisi kuesioner sesuai pendapat serta pengalaman saat menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA. Dikarenakan jumlah populasi yang digunakan oleh peneliti cukup banyak maka untuk menentukan sampel kuesioner dibutuhkan dengan menggunakan Rumus dari Slovin menggunakan taraf kesalahan 10% yang terdapat dalam (Sugiyono, 2011) yaitu dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

e : *Persentase* kelonggaran kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditoleransi

Selanjutnya, peneliti menggunakan metode Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan *error* 10% didasarkan pada pertimbangan keterbatasan

Gladis Fadila, 2023

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI E-WALLET DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

sumber daya, seperti waktu dan anggaran yang menjadi faktor penting dalam menentukan ukuran sampel yang memadai dan diketahui jumlah populasi pengguna yang mengunduh aplikasi *e-wallet* DANA pada *Google Play Store* yaitu 100 juta orang, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{100.000.000}{1 + 100.000.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{100.000.000}{1 + 1.000.000}$$

$$n = 99$$

Jadi berdasarkan hasil perhitungan di atas sampel yang dihitung maka jumlah sampel yang diambil adalah 99 orang. Sehingga pada penelitian ini harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang untuk pengisian kuesioner tersebut. Untuk pengujian terhadap kuesioner *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

3.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang berperan dalam proses pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang mengukur dari kepuasan pengguna berupa pernyataan dan pertanyaan. Kuesioner terdiri dari dua bagian yang berisi pertanyaan tentang demografi responden dan pertanyaan tentang variabel yang disusun secara sistematis dan terstruktur dengan jenis pertanyaan tertutup dan jawabannya telah ditentukan dan responden tidak dapat memberikan jawaban lain.

Pertanyaan dalam kuesioner ini menggunakan pengukuran skala *likert* dengan pembagian bobot sebagai berikut (Ramadhan, 2019):

Tabel 3.1 Bobot Penilaian

Bobot Penelitian	Keterangan	Kode
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Netral	N
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

Dalam penyusunan instrumen penelitian ini dengan kuesioner disusun untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi *e-wallet* DANA menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden melalui serangkaian pertanyaan. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan terdiri dari lima variabel yang sesuai dengan model EUCS dan telah diadaptasi sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut ini adalah daftar instrumen penelitian dan indikator yang terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Indikator Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Pernyataan	Referensi
<i>Content</i> (X1)	C1	Relevansi	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan saya	Doll & Torkzadeh (1988), Khurin Khoirina Dianty (2020), Agastya Prinanda (20210), Muthia Anggraeni (2022)
	C2	Kelengkapan	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA menyediakan laporan atau informasi yang lengkap	
	C3	Kualitas	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA ditampilkan secara jelas dan memiliki kualitas yang baik	
	C4	Manfaat	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA memuat hal yang bermanfaat bagi keperluan saya	
	C5	Tranparansi	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA menyediakan konten yang jelas	
<i>Accuracy</i> (X2)	A1	Akurasi	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA menghasilkan informasi yang akurat	Muthia Anggraeni

	A2	Keandalan Sistem	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA mampu bekerja tanpa kesalahan (<i>error</i>)	(2020), Doll & Torkzadeh
	A3	Output	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA menampilkan <i>input</i> dan <i>output</i> pada layar sesuai dengan yang diperintahkan	(1988) Hardini Nike Nur Laily
	A4	Standarisasi	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA sesuai dengan standar yang ditentukan	(2019), Arini Nurillah (2019)
<i>Format</i> (X3)	F1	Menarik	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA menarik dan tidak membosankan	Muthia Anggraeni (2020), Doll & Torkzadeh (1988), Rosalina (2017)
	F2	Mudah digunakan	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA mudah untuk digunakan	
	F3	Jelas	Informasi berupa teks dan gambar ditampilkan aplikasi <i>e-wallet</i> DANA jelas	
	F4	Tata letak	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA memiliki tata letak yang mudah dipahami	
<i>Ease of Use</i> (X4)	E1	<i>User friendly</i>	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA bersifat <i>user friendly</i>	Muthia Anggraeni (2020), Doll & Torkzadeh (1988),
	E2	Mudah dipahami	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA jelas dan mudah dipahami	
	E3	Mudah dioperasikan	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA dapat dioperasikan dengan mudah	

	E4	Interaksi Sistem	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA memudahkan interaksi dengan pengguna	Hardini Nike Nur Laily (2019), Arga Pratama Putra (2020)
	E5	Informasi	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA memudahkan dalam mencari informasi	
<i>Timeliness</i> (X5)	T1	<i>Up to date</i>	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA menyediakan informasi yang <i>up to date</i> atau terkini	Doll & Torkzadeh (1988), Khurin Khoirina Dianty (2020), Arini Nurillah (2019)
	T2	Ketepatan Waktu	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA menyajikan informasi secara tepat waktu	
	T3	Ketersediaan Informasi	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA mampu menyediakan informasi ketika dibutuhkan	
	T4	Output Informasi	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA menghasilkan informasi yang <i>valid</i>	
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna) (Y)	US1	Perasaan Puas	Saya merasa puas menggunakan aplikasi <i>e-wallet</i> DANA	Lestari, Widodo, & Wahyuni (2020)
	US2	Terpenuhi Harapan	Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA memenuhi ekspektasi saya	
	US3	Selalu Menggunakan	Saya selalu menggunakan Aplikasi <i>e-wallet</i> DANA dalam memenuhi salah satu kebutuhan saya (seperti:	

			<i>transfer</i> uang, pembayaran tagihan, dll.)
	US4	Membagikan kepada orang lain	Saya pengguna aplikasi <i>e-wallet</i> DANA merekomendasikan/berbagi pengalaman <i>e-wallet</i> ini kepada orang lain

3.3.1. Uji Instrumen

Peneliti melakukan pengujian kuesioner untuk mengetahui tingkat reliabilitas dan validitas dari kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pengujian kuesioner ini dilakukan peneliti dengan memberikan kuesioner yang akan disebarakan kepada beberapa responden yang memenuhi syarat dari penelitian.

3.3.1.1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan di dalam sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* mencapai atau melebihi 0,60 (Ursachi, Horodnic & Zait, 2015). Pengujian reliabilitas dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan SPSS versi 23. Berikut hasil uji reliabilitas dari setiap variabel penelitian terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Content</i>	0,847	Reliabel
<i>Accuracy</i>	0,861	Reliabel
<i>Format</i>	0,762	Reliabel
<i>Ease of Use</i>	0,896	Reliabel
<i>Timeliness</i>	0,939	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0,842	Reliabel

Sumber: Data Peneliti, 2023 (IBM SPSS version 23)

Gladis Fadila, 2023

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI E-WALLET DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel berhasil mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 sehingga dapat dikatakan variabel-variabel tersebut reliabel.

3.3.1.2. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian yang digunakan dapat mengukur variabel-variabel secara akurat dan *valid*. Ketepatan data dinilai melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner responden. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dan nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan *valid* (Ghozali, 2016).

Item yang layak untuk menjadi pembentuk suatu dimensi adalah item yang memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} didapatkan berdasarkan jumlah responden (N), validitasnya ditentukan dengan melakukan uji signifikan 5% atau 0,05. Pada pengujian validitas ada 30 responden yang telah mengisi kuesioner. Berdasarkan jumlah responden tersebut, diketahui r_{tabel} untuk uji validitas ini adalah sebesar 0,361. Maka, setiap item yang berhasil memiliki nilai r_{hitung} di atas 0,361 dapat dikatakan *valid* (Sugiyono, 2016). Uji validitas instrumen yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan SPSS versi 23. Berikut hasil pengujian validitas setiap variabel penelitian pada tabel di bawah ini:

1. Variabel *Content*

Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 23 pada masing-masing item indikator untuk variabel *content*. Dengan memperhatikan tabel di bawah, menyatakan bahwa nilai $r_{hitung} > nilai r_{tabel}$. Hal ini membuktikan indikator pada variabel *content* ini dinyatakan *valid*.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas pada Variabel *Content*

Variabel	Indikator	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
<i>Content</i>	C1	0,703	0,361	<i>Valid</i>
	C2	0,765	0,361	<i>Valid</i>
	C3	0,869	0,361	<i>Valid</i>
	C4	0,777	0,361	<i>Valid</i>

Gladis Fadila, 2023

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI E-WALLET DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

	C5	0,831	0,361	<i>Valid</i>
--	----	-------	-------	--------------

Sumber: Data Peneliti, 2023 (IBM SPSS version 23)

2. Variabel *Accuracy*

Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 23 pada masing-masing item indikator untuk variabel *accuracy*. Dengan memperhatikan tabel di bawah, menyatakan bahwa nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$. Hal ini membuktikan indikator pada variabel *accuracy* ini dinyatakan *valid*.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas pada Variabel *Accuracy*

Variabel	Indikator	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
<i>Accuracy</i>	A1	0,843	0,361	<i>Valid</i>
	A2	0,737	0,361	<i>Valid</i>
	A3	0,899	0,361	<i>Valid</i>
	A4	0,899	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data Peneliti, 2023 (IBM SPSS version 23)

3. Variabel *Format*

Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 23 pada masing-masing item indikator untuk variabel *format*. Dengan memperhatikan tabel di bawah, menyatakan bahwa nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$. Hal ini membuktikan indikator pada variabel *format* ini dinyatakan *valid*.

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas pada Variabel *Format*

Variabel	Indikator	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
<i>Format</i>	F1	0,672	0,361	<i>Valid</i>
	F2	0,841	0,361	<i>Valid</i>
	F3	0,836	0,361	<i>Valid</i>
	F4	0,834	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data Peneliti, 2023 (IBM SPSS version 23)

4. Variabel *Ease of Use*

Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 23 pada masing-masing item indikator untuk variabel *ease of use*. Dengan memperhatikan tabel di

bawah, menyatakan bahwa nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$. Hal ini membuktikan indikator pada variabel *ease of use* ini dinyatakan *valid*.

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas pada Variabel *Ease of Use*

Variabel	Indikator	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
<i>Ease of Use</i>	E1	0,896	0,361	<i>Valid</i>
	E2	0,813	0,361	<i>Valid</i>
	E3	0,811	0,361	<i>Valid</i>
	E4	0,891	0,361	<i>Valid</i>
	E5	0,818	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data Peneliti, 2023 (IBM SPSS version 23)

5. Variabel *Timeliness*

Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 23 pada masing-masing item indikator untuk variabel *timeliness*. Dengan memperhatikan tabel di bawah, menyatakan bahwa nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$. Hal ini membuktikan indikator pada variabel *timeliness* ini dinyatakan *valid*.

Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas pada Variabel *Timeliness*

Variabel	Indikator	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
<i>Timeliness</i>	T1	0,905	0,361	<i>Valid</i>
	T2	0,927	0,361	<i>Valid</i>
	T3	0,909	0,361	<i>Valid</i>
	T4	0,939	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data Peneliti, 2023 (IBM SPSS version 23)

6. Variabel *User Satisfaction*

Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 23 pada masing-masing item indikator untuk variabel *user satisfaction*. Dengan memperhatikan tabel di bawah, menyatakan bahwa nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$. Hal ini membuktikan indikator pada variabel *user satisfaction* ini dinyatakan *valid*.

Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas pada Variabel *User Satisfaction*

Variabel	Indikator	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
	US1	0,933	0,361	<i>Valid</i>

Gladis Fadila, 2023

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI E-WALLET DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

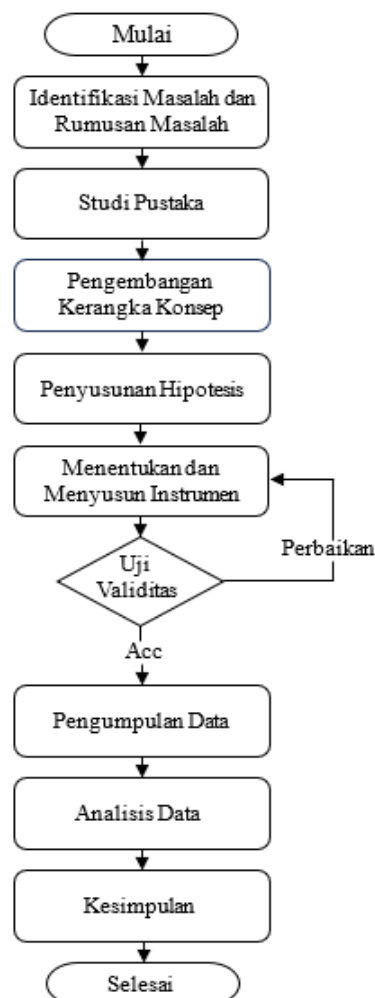
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

<i>User Satisfaction</i>	US2	0,877	0,361	<i>Valid</i>
	US3	0,560	0,361	<i>Valid</i>
	US4	0,909	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data Peneliti, 2023 (IBM SPSS version 23)

3.4. Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini membahas mengenai langkah-langkah yang harus diikuti dalam menyelesaikan suatu penelitian dengan cara yang sistematis. Tujuannya yang dimana untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berikut dapat dilihat pada gambar prosedur dari tahapan penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian

Pada gambar prosedur tahapan penelitian terdapat langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini, berikut penjelasan mengenai prosedur penelitian di atas:

Gladis Fadila, 2023

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI E-WALLET DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

1. Identifikasi Masalah

Pada tahapan awal dilakukan identifikasi serta perumusan masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini, adapun rumusan masalah yang ditemukan pada penelitian ini analisis kepuasan pengguna pada aplikasi *e-wallet* DANA.

2. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah penelusuran topik penelitian dengan menganalisis dan memahami berbagai informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan, yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini.

3. Pengembangan Kerangka Konsep

Pengembangan kerangka konsep berkaitan dengan mengembangkan konsep dari masalah penelitian yang diteliti agar menemukan solusi yang tepat.

4. Penyusunan Hipotesis

Peneliti merumuskan hipotesis atau simpulan awal yang diharapkan dapat membantu dalam merumuskan ide-ide untuk memperoleh hasil yang ingin dicapai dalam penelitian.

5. Menentukan dan Menyusun Instrumen

Rancangan instrumen penelitian menjadi langkah selanjutnya dalam penelitian. Instrumen yang digunakan adalah survei dengan menggunakan skala *likert*.

6. Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas digunakan untuk menilai apakah instrumen penelitian *valid* atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Jika semua pertanyaan diujikan berstatus *valid*, maka lanjut ke tahap pengumpulan data, sebaliknya jika instrumen tidak *valid* maka dilakukan perbaikan instrumen.

7. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mendapatkan informasi dalam bentuk numerik. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan menyebarkan angket/survei kepada responden pengguna aktif aplikasi *e-wallet* DANA menggunakan *Google Form*.

8. Analisis Data

Setelah mengumpulkan data, peneliti mengolah data dengan menggunakan *software* SPSS. Analisis data ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang dibuktikan dengan data-data yang akurat.

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data yang diolah dan dianalisis dengan mengacu pada hipotesis dan metode penelitian yang digunakan maka dapat ditentukan kesimpulan yang dijadikan sebagai acuan untuk kebaikan penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5. Analisis Data

Analisis data merupakan langkah yang dilakukan setelah semua data responden terkumpul. Data yang telah terhimpun selanjutnya dikelompokkan dan disusun sedemikian rupa sehingga data penelitian memiliki makna atau relevansi dalam menjawab permasalahan penelitian yang telah dirumuskan serta untuk menguji hipotesis (Kurniawan, dkk., 2016, hlm. 102). Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis data. Selanjutnya, ditarik kesimpulan secara umum untuk mengilustrasikan kepuasan pengguna dari aplikasi *e-wallet* DANA dengan metode EUCS.

Perhitungan statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dampak dari masing-masing variabel berdasarkan hasil pengukuran dalam bentuk nilai skor total yang didapatkan dalam persentase (%), Hasil kemudian dikelompokkan ke dalam berbagai kategori lalu dibentuk garis interval yang disajikan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

1. Menghitung nilai skor minimum dan maksimum

$$\textit{Minimum index value} = \text{nilai skor minimum} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}$$

$$\textit{Maximum index value} = \text{nilai skor maksimum} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}$$

2. Menghitung jarak interval dari setiap variabel

$$\textit{Interval} = \text{nilai skor maksimum} - \text{skor minimum}$$

$$\textit{Jarak Interval} = \text{interval} + \text{jenjang}$$

3. Menghitung persentase variabel penelitian yang bertujuan mendeskripsikan pengaruh setiap variabel berdasarkan nilai persentase

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{nilai maksimum}} \times 100\%$$

Tahapan berikutnya adalah mengubah hasil yang diperoleh menjadi *rating score* dengan kategori sebagai berikut:



Gambar 3.2 *Rating Score*

Dalam analisis data penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode korelasional yang mengetahui apakah ada hubungan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini melibatkan beberapa tahap yang melibatkan pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 23. Berikut adalah tahapan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini:

1.5.1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah ada terdapat penyimpangan dalam model regresi. Dalam uji asumsi klasik, ada beberapa prasyarat yang perlu dipenuhi, yang melibatkan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menilai apakah variabel yang digunakan dalam model, termasuk variabel dependen dan independen mengikuti distribusi normal atau tidak. Dalam konteks regresi, penting untuk memastikan bahwa residu dari model regresi tersebut mengikuti distribusi normal. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji normalitas dalam model regresi adalah metode uji *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria pengujianya adalah sebagai berikut (Santoso, 2013):

- a. Jika nilai Signifikansi (*Asym Sig 2 tailed*) > 0,05, maka data dapat dianggap berdistribusi normal.

b. Jika nilai signifikansi (*Asym Sig 2 tailed*) $< 0,05$, maka data dapat dianggap tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menilai apakah ada hubungan linear yang signifikan antara variabel independen dalam sebuah model regresi. Multikolinearitas terjadi ketika beberapa atau seluruh variabel independen dalam model memiliki korelasi linear yang kuat (Mardianmoko, 2020). Indikasi adanya multikolinearitas dapat dikenali melalui pengukuran nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dalam model tersebut.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah kondisi dimana varian residual dari setiap pengamatan dalam model regresi tidak sama. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas yaitu dengan memperhatikan grafik P-plot dan juga menggunakan metode statistik dapat dilakukan salah satunya model regresi dengan metode uji *Spearman's Rho* dengan kriteria jika nilai signifikansi (nilai p) dari uji korelasi nilai *spearman* $> 0,05$ maka dapat dikatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model tersebut.

1.5.2. Uji Hipotesis

Pada uji hipotesis terdapat beberapa pengujian yang akan peneliti lakukan sebagai berikut:

1.5.2.1. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dalam pengujian ini, perbandingannya melibatkan antara T_{hitung} dan T_{tabel} dengan aturan berikut (Sugiyono, 2017):

- a. Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ ($\alpha: 5\%$), maka variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen sehingga hipotesis H_0 ditolak.
- b. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima, yang berarti variabel independen tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Gladis Fadila, 2023

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI E-WALLET DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

1.5.2.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menentukan apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Terdapat dua pendekatan dalam melakukan uji F (Sugiyono, 2017).

- a. Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dan memperhatikan nilai signifikansi pada tabel anova. Meninjau hasil nilai signifikansi dengan ketentuan nilai H_0 diterima bila signifikansi $> 0,05$ (tidak berpengaruh) sedangkan jika H_0 ditolak bila signifikansi $< 0,05$ (berpengaruh).
- b. Kriteria uji F dengan perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan kriterianya, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ (H_0 diterima, H_a ditolak) dan sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ (H_0 ditolak, H_a diterima). Hasil data yang diperoleh untuk mengetahui signifikan atau tidaknya dilihat dari kolom signifikansi pada anova pengolahan data menggunakan *software* SPSS dan perhitungan F_{tabel} dengan melihat tabel distribusi.

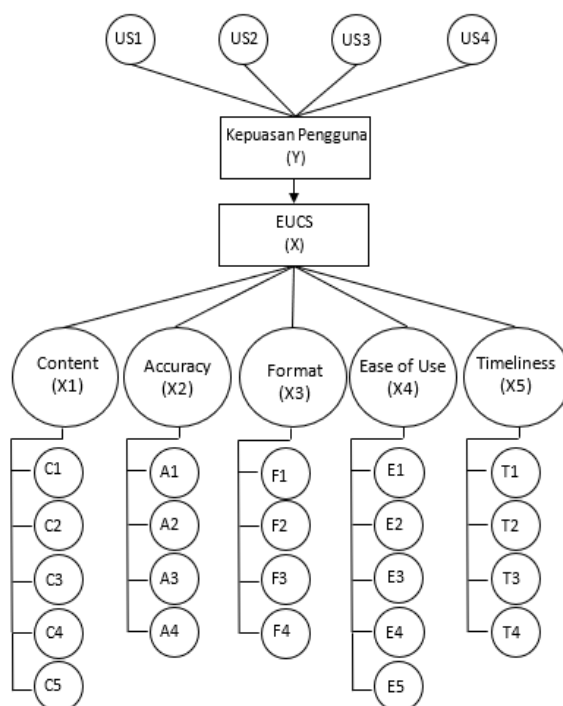
1.5.2.3. Uji Koefisien Determinasi (R square)

Analisis determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mempengaruhi dan memberikan kontribusi terhadap variabel dependen. Analisis ini juga memberikan informasi tentang seberapa besar persentase perubahan variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Nilai determinasi berkisar antara 0-1. Nilai determinasi yang lebih kecil menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen juga semakin rendah. Sebaliknya, nilai determinasi yang lebih besar menunjukkan kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen oleh variabel independen semakin tinggi, maka nilai koefisiennya juga semakin besar.

1.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, dimana rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018). Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka pada penelitian ini peneliti telah merumuskan hipotesis seperti gambar berikut:



Gambar 3.3 Hipotesis Penelitian

Berikut adalah hipotesis penelitian berdasarkan model EUCS yang memiliki 6 hipotesis yaitu:

H1 = Variabel *Content* (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi *e-wallet* DANA

H2 = Variabel *Accuracy* (X2) berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi *e-wallet* DANA

H3 = Variabel *Format* (X3) berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi *e-wallet* DANA

H4 = Variabel *Ease of Use* (X4) berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi *e-wallet* DANA

H5 = Variabel *Timeliness* (X5) berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi *e-wallet* DANA

H6 = Variabel-variabel EUCS secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi *e-wallet* DANA.