

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Alasan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif tujuannya ingin mengetahui adanya pengaruh dari suatu perilaku tertentu terhadap variabel lainnya serta ingin mendapatkan data yang empiris yang dapat diukur kemudian menguji hipotesis dari penelitian yang dilakukan. Penelitian kuantitatif mengacu pada jenis penelitian yang menggunakan angka-angka untuk mengorganisasikan data guna mengumpulkan data terstruktur, bertujuan dalam memperoleh informasi yang menggambarkan karakteristik suatu objek, peristiwa, atau situasi (Rosa & Rianto, 2021). Sehingga berdasarkan argumen tersebut peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif dapat ditandai dengan penjelasan tentang penelitian yang mendeskripsikan, meneliti, menjelaskan apa adanya sesuatu yang dipelajari dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati, serta dapat menganalisis data kuantitatif (Chabibah, 2023). Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara mendetail atau sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan karakteristik populasi yang relevan (Yusuf, 2014, dikutip dalam Lehmann, 1979). Menurut (Yusuf, 2014, dikutip dalam Isaac dan Michael, 1980), tujuan penelitian deskriptif adalah "menyajikan secara sistematis dan faktual karakteristik dan fakta populasi atau subset yang relevan". Berdasarkan pernyataan tersebut peneliti memilih jenis penelitian deskriptif kuantitatif, karena metode ini memungkinkan untuk menggambarkan fenomena secara akurat dan sistematis berdasarkan data kuantitatif yang dapat diukur dan dianalisis.

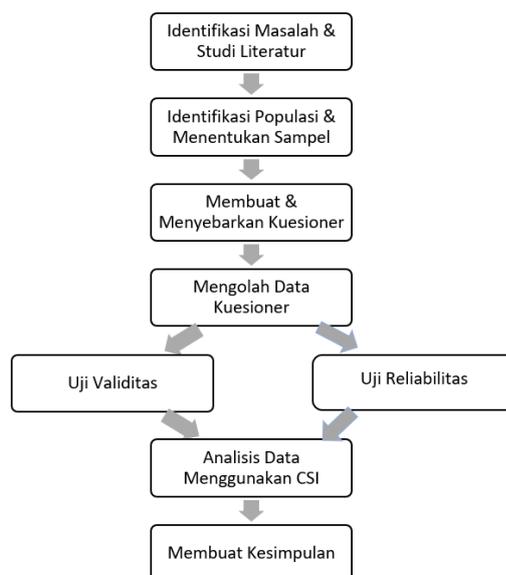
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah suatu wilayah yang didasarkan pada benda-benda atau subjek-subjek yang berbagai tertentu yang masih diangkat oleh ilmuwan untuk dipusatkan dan kemudian ditarik (Ajjiah & Selvi, 2021). Penentuan populasi dapat

dibantu oleh empat faktor diantaranya yaitu isi, satuan, cakupan (*scope*), waktu (Sinaga, 2014). Sampel adalah sekumpulan kasus yang diambil atau dipilih dari kumpulan atau populasi kasus yang lebih besar, yang sebagian besar ditentukan untuk mengukur kualitas kumpulan atau populasi kasus yang lebih besar. (Swarjana, 2022).

Dalam penelitian ini mengambil populasi pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar* yaitu guru-guru di sekolah Kabupaten Purwakarta. Sampel yang diinginkan yaitu guru di SDN 3 Bunder dan SMKN 3 Linggabuana Purwakarta sebagai pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*.

3.3 Prosedur Penelitian



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian

Sumber Gambar: (Sihotang & Oktarina, 2022)

Adapun prosedur penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Identifikasi Masalah dan Studi Literatur

Pada tahapan awal yaitu mengidentifikasi masalah dimana peneliti mengidentifikasi suatu fenomena atau isu di kalangan pendidik yaitu terkait aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*. Dari yang peneliti ketahui bahwa aplikasi *Platform Merdeka Mengajar* sangat bermanfaat bagi pendidik untuk menemukan informasi-informasi yang inovatif dan inspiratif bagi mereka. Dengan hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Platform* Ziam Agista Mutmainah, 2024

PENGUNAAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DALAM MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLATFORM MERDEKA MENGAJAR

Merdeka Mengajar dan mengetahui poin-poin yang harus diperbaiki serta dipertahankan kualitas layanan kinerja. Selanjutnya pada tahapan ini dilakukan kajian pustaka sebagai acuan analisis menggunakan CSI.

2) Identifikasi Populasi dan Menentukan Sampel

Objek yang akan diidentifikasi dalam penelitian yaitu Aplikasi *Platform Merdeka Mengajar* dan guru di SDN 3 Bunder dan SMKN 3 Linggabuana Purwakarta sebagai pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling*, yaitu populasi yang besaran anggotanya dapat ditentukan, serta setiap elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang jelas untuk dipilih sebagai sampel. Penentuan sampel menggunakan jenis *sampling* yaitu *random sampling*. *Random sampling* merupakan sampel yang diambil dari populasi secara acak, tanpa memperhitungkan banyaknya strata yang menyusun populasi.

3) Membuat dan Menyebarkan Kuesioner

Pada tahap ini dilakukan dengan membuat atau menyusun kuesioner yang disesuaikan dengan dimensi SERVQUAL, kemudian kuesioner akan disebarkan kepada responden yang menjadi sampel untuk guru di SDN 3 Bunder dan SMKN 3 Linggabuana Purwakarta sebagai pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*.

4) Mengolah Data Kuesioner

Dengan menggunakan Microsoft Excel, kuesioner responden yang telah diisi akan dikumpulkan, dan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 29.0.2.0* pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dilakukan untuk menentukan apakah instrumen yang digunakan *valid* (Harnita, 2015). Menurut (Harnita, 2015 dalam kutipan Sugiyono) kuesioner valid jika nilai korelasi R hitung $>$ R tabel. Tujuan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui ketergantungan instrumen, *Alpha Cronbach* mengembangkan metode analisis yang digunakan dalam prosedur pengujian reliabilitas, dimana dianggap reliabel jika lebih besar dari 0,6. Berikut pedoman untuk menentukan apakah instrumen tersebut dapat diandalkan atau tidak (Harnita, 2015):

- a. Jika angka reliabilitas *Alpha Cronbach* melebihi angka 0,6, maka instrumen tersebut reliabel, kuesioner dapat diandalkan dan digunakan.

b. Namun kuesioner tidak dapat digunakan dan instrumen tidak reliabel jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* kurang dari 0,6.

5) Analisis Data Menggunakan CSI

Setelah melalui tahap uji validitas dan reliabilitas, maka tahapan selanjutnya dilakukan analisis hasil pengujian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan kinerja aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*.

6) Membuat Kesimpulan

Tahapan ini adalah mengambil kesimpulan dari hasil analisis yang sudah dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) dengan *skala likert* yang berisi beberapa pertanyaan terkait variabel dan indikator pada kepuasan pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*, pertanyaan-pertanyaan tersebut akan disajikan dalam bentuk kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian adalah *skala likert* yang didefinisikan terdiri dari 4 tingkatan jawaban yaitu Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Maksud instrumen dengan kategorisasi PS-P-TP-STP dalam penelitian yaitu untuk menghindari kategori jawaban yang memiliki arti ganda (*multi interpretable*) yang diartikan responden belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban atau juga bisa diartikan netral, puas tidak, tidak puas pun tidak, atau bahkan ragu-ragu (Ariadi, 2004). Sehingga diharapkan tidak menghilangkan banyak data penelitian dan mengurangi banyaknya informasi yang dicari dari responden.

a. Indikator harapan pengguna dari keempat penilaian tersebut diberikan bobot:

1. Jawaban sangat penting diberikan bobot 4
2. Jawaban penting diberikan bobot 3
3. Jawaban tidak penting diberikan bobot 2
4. Jawaban sangat tidak penting diberikan bobot 1

b. Indikator kenyataan kinerja sistem dari keempat penilaian tersebut diberikan bobot:

1. Jawaban sangat puas diberikan bobot 4
2. Jawaban puas diberikan bobot 3

Ziam Agista Mutmainah, 2024

PENGUNAAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DALAM MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLATFORM MERDEKA MENGAJAR

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

3. Jawaban tidak puas diberikan bobot 2
4. Jawaban sangat tidak puas diberikan bobot 1

Tabel 3.1 Instrumen Kuesioner menggunakan Dimensi SERVQUAL

| Kode | Pernyataan | Dimensi |
|------|---|---|
| P1 | Tampilan dan desain aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " menarik dan tidak membosankan. | <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) |
| P2 | Materi pembelajaran yang disediakan dalam aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " memiliki kualitas visual yang baik (gambar/grafik/video). | |
| P3 | Tata bahasa dalam aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " baik dan mudah dipahami. | |
| P4 | <i>Icon</i> gambar pada aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " sesuai dengan fiturnya masing-masing. | |
| P5 | Fitur-fitur dalam aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " berfungsi dengan mudah digunakan dan berjalan dengan baik. | |
| P6 | Aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang memadai, seperti panduan pengguna atau tutorial. | |
| P7 | Informasi yang disajikan dalam aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " lengkap, jelas, dan akurat. | <i>Reliability</i> (Keandalan) |
| P8 | Bahan ajar yang disediakan pada aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " selalu dapat diandalkan. | |
| P9 | Fitur-fitur dalam aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " berfungsi dengan baik. | |
| P10 | Informasi yang diberikan dalam aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " <i>up to date</i> . | |
| P11 | Aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " berjalan tanpa gangguan atau <i>error</i> . | |
| P12 | Aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " dapat diakses dimana saja dan kapan saja. | |
| P13 | Kecepatan aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " dalam merespon perintah dan unggahan. | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) |
| P14 | Kecepatan aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " dalam merespon keluhan. | |
| P15 | Pengembang aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " mendengarkan masukan pengguna dan berupaya melakukan perbaikan. | |
| P16 | Aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " memberikan notifikasi tepat waktu tentang fitur atau materi baru. | |
| P17 | Pengguna merasa aman mengenai privasi dan keamanan data pribadi saat menggunakan aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> ". | <i>Assurance</i> (Jaminan) |
| P18 | Aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " menjamin kualitas materi yang tersedia. | |
| P19 | Informasi tentang penggunaan aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " jelas dan mudah dipahami. | <i>Empathy</i> (Empati) |
| P20 | Aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " memahami kebutuhan saya sebagai guru. | |
| P21 | Aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> " menyediakan fitur yang memudahkan tugas saya sebagai guru. | |
| P22 | Merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi " <i>Platform Merdeka Mengajar</i> ". | |

Ziam Agista Mutmainah, 2024

PENGUNAAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DALAM MENANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLATFORM MERDEKA MENGAJAR

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

3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan kuesioner yang digunakan peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Hasil pengujian validitas yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk *degree of freedom* (df) = $N-2$. Dalam penelitian ini jumlah responden (N) adalah 70, maka (df) adalah $70-2 = 68$. Dengan (df) = 68 dan $alpha = 0,05$, berdasarkan tabel distribusi dengan tingkat signifikansi untuk uji dua arah didapat $r_{tabel} = 0,235$. Menurut *Sugiyono* kuesioner valid jika nilai korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Harnita, 2015).

Tabel 3.2 Uji Validitas

| Kode | R _{hitung} | | R _{tabel} | Keterangan |
|------|---------------------|-------------------|--------------------|------------|
| | Harapan Pengguna | Kenyataan Kinerja | | |
| P1 | 0,560 | 0,400 | 0,235 | Valid |
| P2 | 0,634 | 0,733 | 0,235 | Valid |
| P3 | 0,584 | 0,331 | 0,235 | Valid |
| P4 | 0,740 | 0,724 | 0,235 | Valid |
| P5 | 0,745 | 0,725 | 0,235 | Valid |
| P6 | 0,543 | 0,540 | 0,235 | Valid |
| P7 | 0,775 | 0,710 | 0,235 | Valid |

Ziam Agista Mutmainah, 2024

PENGUNAAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DALAM MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLATFORM MERDEKA MENGAJAR

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

| Kode | R_hitung | | R_tabel | Keterangan |
|------|------------------|-------------------|---------|------------|
| | Harapan Pengguna | Kenyataan Kinerja | | |
| P8 | 0,684 | 0,538 | 0,235 | Valid |
| P9 | 0,761 | 0,845 | 0,235 | Valid |
| P10 | 0,786 | 0,584 | 0,235 | Valid |
| P11 | 0,713 | 0,647 | 0,235 | Valid |
| P12 | 0,657 | 0,666 | 0,235 | Valid |
| P13 | 0,718 | 0,634 | 0,235 | Valid |
| P14 | 0,642 | 0,712 | 0,235 | Valid |
| P15 | 0,817 | 0,801 | 0,235 | Valid |
| P16 | 0,821 | 0,789 | 0,235 | Valid |
| P17 | 0,721 | 0,769 | 0,235 | Valid |
| P18 | 0,802 | 0,865 | 0,235 | Valid |
| P19 | 0,760 | 0,828 | 0,235 | Valid |
| P20 | 0,760 | 0,809 | 0,235 | Valid |

| Kode | R_hitung | | R_tabel | Keterangan |
|------|------------------|-------------------|---------|------------|
| | Harapan Pengguna | Kenyataan Kinerja | | |
| P21 | 0,648 | 0,715 | 0,235 | Valid |
| P22 | 0,700 | 0,663 | 0,235 | Valid |

3.4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mencari tahu suatu kuesioner dapat dipercaya dan diandalkan hasilnya. Dasar pengambilan uji reliabilitas *Cronbach Alpha* menurut (Harnita, 2015) kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Harapan Pengguna

| <i>Cronbach Alpha</i> | <i>N of Item</i> |
|-----------------------|------------------|
| 0,952 | 22 |

Berdasarkan tabel 3.3 didapatkan hasil nilai *Cronbach Alpha* untuk pernyataan harapan pengguna adalah 0,952, nilai tersebut lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan terhadap harapan pengguna memiliki hasil yang reliabel.

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kenyataan Kinerja

| <i>Cronbach Alpha</i> | <i>N of Item</i> |
|-----------------------|------------------|
| 0,947 | 22 |

Berdasarkan tabel 3.4 didapatkan hasil nilai *Cronbach Alpha* untuk pernyataan kenyataan kinerja adalah 0,947, nilai tersebut lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan terhadap kenyataan kinerja memiliki hasil yang reliabel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, yaitu metode pengumpulan data awal dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang berupa kuesioner (angket), yang nantinya responden akan diberikan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan variabel dan indikator pada kepuasan pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Menurut Dixon (1991) bahwa terdapat empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index*, diantaranya (Mustofa & Faiz, 2021):

- a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja.

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke- i

X_i = Nilai kinerja atribut ke- i

i = Nilai kinerja atribut ke- i

Rumus: $MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$ dan $MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$

$$MIS = \frac{3+3+4+\dots+(70)}{70} = 3,24$$

$$MSS = \frac{3+3+3+\dots+(70)}{70} = 3,07$$

- b) Membuat *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS}{Total\ MIS} \times 100$$

$$WF = \frac{3,24}{77,53} \times 100 = 4,18$$

- c) Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction* = MSS).

Keterangan:

Ziam Agista Mutmainah, 2024

PENGUNAAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DALAM MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLATFORM MERDEKA MENGAJAR

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

i = Atribut ke- i

Rumus: $WS_i = WFi \times MSS$

$$WS = 4,18 \times 3,07 = 12,85$$

- d) Menghitung *Weighted Total (WT)*, yaitu menjumlahkan *Weight Score (WS)* dari semua variabel.

WT = Total WS

$$WT = 12,85 + 17,32 + 14,04 + \dots + (70) = 335,92$$

- e) Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yaitu dengan membagi *Weighted Total (WT)* dengan skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan dengan 100 persen.

Keterangan:

p = Jumlah atribut kepentingan

4 = Jumlah skala

Rumus: $CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{4} \times 100\%$

$$CSI = \frac{335,92}{4} \times 100\% = 83,98\%$$

Berikut tabel kriteria penggolongan nilai customer *Customer Satisfaction Index (CSI)*:

Tabel 3.5 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*

| No | Nilai Index (100%) | Kriteria |
|----|---|-------------|
| 1 | $80\% < \text{satisfaction index} \leq 100\%$ | Sangat Puas |
| 2 | $60\% < \text{satisfaction index} \leq 80\%$ | Puas |
| 3 | $40\% < \text{satisfaction index} \leq 60\%$ | Cukup Puas |
| 4 | $20\% < \text{satisfaction index} \leq 40\%$ | Kurang Puas |
| 5 | $0\% < \text{satisfaction index} \leq 20\%$ | Tidak Puas |

Sumber: (Gumilar, 2022)