

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang lebih menjelaskan kedalam bentuk aspek dari pengukuran secara objektif bagi fenomena sosial. Agar dapat dilakukannya sebuah pengukuran, setiap fenomena dijelaskan kedalam berbagai komponen masalah, variabel serta indikator. (Rahmani, 2016) Menurut Creswell (2009) bahwasannya penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji dari teori tertentu dengan menggunakan penelitian hubungan antar variabel yang biasa diukur dengan sebuah instrument dari penelitian yang kemudian data yang telah terdiri dari sebuah angka agar dapat dianalisis berdasarkan dari prosedur statistik yang telah ada. (Kusumastuti et al., 2020, p. 2)

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Kota Medan pada OEC (Oriflame Experience Center) yang beralamat di Jl. Ring Road No.125 A Ruko No.5 Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	Bulan							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1	Pengajuan Judul Skripsi								
2	Bimbingan Proposal Skripsi								
3	Seminar Proposal								
4	Penelitian								
5	Bimbingan Skripsi								
6	Sidang Munaqasah								

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Adapun pendapat dari Somantri (2006) populasi merupakan keseluruhan bagian dari elemen maupun unit elemen, atau unit dari penelitian, atau juga unit analisis yang mempunyai sebuah karakteristik tertentu yang dibuat sebagai objek dari penelitian. Menurut Sugiyono (1997) populasi adalah sebuah wilayah dari generalisasi yang terdiri dari objek ataupun subjek yang menjadi kuantitas serta sebuah karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti agar bisa dipelajari sehingga diambil sebuah kesimpulannya. (Sinaga, 2014, p. 4) Dalam penelitian ini populasinya adalah member Oriflame yang ada di Kota Medan. Berdasarkan hasil survei peneliti di PT. Orindo Alam Ayu bahwa jumlah member Oriflame di Kota Medan adalah 5.000 orang.

2. Sampel

Somantri (2006) mengemukakan bahwasannya sampel merupakan bagian terkecil dari anggota populasi yang diambil dari prosedur tertentu yang kemudian bisa mewakili dari populasi yang ada. (Sinaga, 2014, p. 6) Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *nonprobability* sampling, yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan tempat sama sekali terhadap setiap unsur maupun anggota dari populasi untuk dijadikan sebagai sampel.

Teknik *nonprobability* sampling yang diterapkan guna pengambilan sampel pada penelitian ini ialah purposive sampling. Adapun menurut (Sugiyono, 2012) purposive sampling yaitu sebuah teknik dalam melakukan penentuan sampel dengan dilakukan sebuah pertimbangan tertentu. (Ruslan, 2021)

Berikut merupakan kriteria yang digunakan untuk memilih sampel di penelitian ini, yaitu :

- 1) Member Oriflame di Kota Medan
- 2) Member yang telah menggunakan aplikasi pembelian online yang berbasis *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Dalam penelitian ini sampel yang diambil berjumlah 100 responde dari 5.000 populasi, hal tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = N / (1 + N \cdot (e)^2)$$

$$n = 5.000 / (1 + 5.000 \cdot (10\%)^2)$$

$$n = 5.000 / (1 + 5.000 \cdot (0,1)^2)$$

$$n = 5.000 / (1 + 5.000 \cdot (0,01))$$

$$n = 5.000 / 51$$

$$n = 98,04 \Rightarrow \text{dibulatkan menjadi 100 sampel}$$

D. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang diterapkan pada penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif yaitu sebuah data yang memiliki bentuk seperti angka-angka tertentu, yang kemudian dioperasikan secara sistematis. Data kuantitatif didapatkan dengan adanya sebuah pengukuran secara langsung ataupun angka yang didapatkan. (Jaya, 2020)

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu sebuah data yang berasal secara langsung dari masalah yang sedang diteliti. Data primer yang diterapkan pada penelitian ini didapatkan secara langsung melalui member Oriflame yang ada di Kota Medan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang didapatkan secara tidak langsung, yang telah disatukan serta dipublikasikan dari pihak lain. Data sekunder yang diterapkan dari penelitian ini berasal dari sebuah data dalam jurnal, buku, serta artikel dan dokumen media online yang relevan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan sekumpulan dari pertanyaan yang tertulis yang biasanya digunakan agar mendapatkan sebuah informasi dari respondennya terkait subjek penelitian yang ingin diteliti. Bentuk dari kuesioner yang diterapkan kedalam metode utama agar mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT Orindo Alam Ayu Cabang Medan. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Jawaban dari responden menggunakan skala likert dapat dihitung dengan memberikan skor dari yang paling tinggi sampai paling rendah, seperti berikut:

Tabel 3.2 Skor Jawaban Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Observasi

Observasi bagian dari cara dalam melakukan pengumpulan terhadap data menggunakan sebuah tahapan pencatatan terhadap perilaku subjek (orang), objek (benda) maupun dari kejadian sistematisnya yang tidak diketahuinya pertanyaan ataupun komunikasi terhadap individu yang telah diteliti. Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati sistem *Enterprise Resource Planning* yang berbentuk aplikasi pembelian produk Oriflame secara online

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi dari operasional variabel memiliki tujuan agar dapat mendeskripsikan sebuah karakteristik secara spesifik dari suatu konsep agar peneliti mendapatkan alat ukur yang sesuai dari hakikat variabel tersebut yang telah didefinisikan terhadap konsepnya.

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel penelitian, yaitu:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi variabel yang lainnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga variabel independen yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3).

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* di PT Orindo Alam Ayu Cabang Medan.

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi/Konsep	Indikator	Skala
Kualitas Sistem (X1)	Menurut DeLone dan McLean, (1992) pengertian dari kualitas sistem merupakan suatu kualitas melalui adanya kombinasi dari perangkat sistem informasi dengan hardware dan software.	a. Kemudahan untuk digunakan (<i>Ease of use</i>) b. Kecepatan akses (<i>Response time</i>) c. Keandalan sistem (<i>Reliability</i>) d. Fleksibilitas sistem (<i>Flexibility</i>) e. keamanan sistem (<i>Security</i>)	Likert

<p>Kualitas Informasi (X2)</p>	<p>Liu dan Arnett (2000) berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan suatu tingkatan antara kesesuaian, ketepatan waktu, dan keamanan yang diberikan melalui informasi yang berkualitas pada sistem yang diterapkan.</p>	<p>a. Akurasi (<i>Accuracy</i>) b. Ketepatan waktu (<i>Up to date</i>) c. Kelengkapan (<i>Completeness</i>) d. Relevansi (<i>Relevance</i>)</p>	<p>Likert</p>
<p>Kualitas Pelayanan (X3)</p>	<p>Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014) adalah topik yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna sekaligus menawarkan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna terhadap sistem.</p>	<p>a. Tampilan/bukti fisik (<i>Tangible</i>) b. Keandalan (<i>Reliability</i>) c. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>Assurance</i>) e. Empati (<i>Emphaty</i>)</p>	<p>Likert</p>
<p>Kepuasan Pengguna (Y)</p>	<p>Kepuasan pengguna diartikan sebagai suatu respon atau reaksi yang disampaikan oleh orang yang menggunakan sistem informasi tersebut. Sikap yang dikeluarkan</p>	<p>a. Efisiensi (<i>efficiency</i>) b. Keefektifan (<i>effectiveness</i>) c. Kepuasan (<i>satisfaction</i>) d. Kebanggaan menggunakan sistem (<i>proudness</i>)</p>	<p>Likert</p>

	<p>oleh para pengguna sistem informasi adalah salah satu tolak ukur yang subjektif dalam mengetahui sejauh mana pengguna puas dengan sistem yang mereka gunakan</p>		
--	---	--	--

G. Teknik Analisis Data

Berikut merupakan beberapa teknik analisis data yang peneliti gunakan untuk mengelola data yang didapatkan dari proses penelitian, diantaranya:

1. Statistic Deskriptif

Analisis statistic deskriptif merupakan statistic dalam menerapkan sebuah analisis data menggunakan cara mendeskripsikan maupun menggambarkan sebuah data yang sudah terkumpulkan sebagaimana mestinya tanpa harus mempunyai tujuan dalam membuat sebuah kesimpulan yang ada kepada khalayak umum ataupun generalisasi. Dengan adanya analisis tersebut yang hanya berupa dari akumulasi data dasar saja yang memiliki bentuk dekripsi yang semata memiliki arti lain tidak mencari ataupun menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan serta mampu melakukan sebuah penarikan terhadap kesimpulan.(Khoiri et al., 2016)

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan agar dapat menunjukkan tingkatan kevalidan dari instrument yang ada. Pengujian validitas pada penelitian ini menerapkan SPSS 29 agar mengetahui apakah butir dari pernyataan di kuesioner dan skala yang digunakan sudah valid ataupun belum. Kriteria pengukuran valid atau tidaknya suatu kuesioner yaitu apabila

nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 0,05 dengan demikian butir pernyataan tersebut dinyatakan valid, begitupun kebalikannya apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 0,05 dengan demikian butir dari pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. (Qomusuddin & Romlah, 2022, p. 17)

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengetahui derajat ketepatan dari alat pengukuran, apakah alat yang digunakan untuk pengukuran mampu memberikan hasil yang relatif tidak berubah jika dilakukan pengukuran berulang kali. Menurut Ghozali (2016) kriteria yang digunakan untuk mengukur uji reabilitas yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ maka instrumen akan dikatakan reliabel, begitu pula sebaliknya apabila nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$ maka instrument dikatakan tidak reliabel. (Meiryani, 2021)

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan melakukan uji pada model regresi variabel independent ataupun dependen berdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria pada uji ini jika nilai sig. pada uji *Kolmogorov Smirnov* $> 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi secara normal. (Ningsih & Dukalang, 2019)

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) tujuan dilakukannya uji multikolinearitas agar mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas. Pengujian ini diperlukan karena pada penelitian regresi linear berganda mempunyai variabel independent (bebas) yang lebih dari satu. Uji multikolinearitas dapat diukur melalui nilai VIF (*variance inflating factor*) dan nilai tolerance. Kriteria yang digunakan jika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,10$ maka dipastikan tidak terdapat

multikolinearitas pada variabel independent.(Widana & Muliani, 2020, p. 55)

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Agar mengetahui tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot* yang memiliki titik-titik menyebar luas di atas, di bawah dan sekitar angka 0. Selain itu titik-titik yang dihasilkan tidak membentuk pola bergelombang. Kemudian dapat dilakukan dengan uji glejser dengan kriteria $\text{sig} > 0,05$ agar terhindar dari gejala heterokedastisitas.(Widana & Muliani, 2020, p. 66)

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan dengan tujuan agar mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen. Adapun taraf signifikansi yang digunakan dalam Uji t 0,05 melalui kriteria pengukuran berikut ini :

- 1) Jika probabilitas $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel X secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- 2) Jika probabilitas $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel X secara parsial (individu) tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Berikut rumus dari hipotesis secara persial dalam penelitian ini:

H_{01} : Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan

H_{a1} : Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan

H₀₂ : Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan

H_{a2} : Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan

H₀₃ : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT Orindo Alam Ayu Cabang Medan

H_{a3} : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT Orindo Alam Ayu Cabang Medan

b. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari beberapa variabel independen yang secara bersama atau simultan terhadap variabel dependen. Kriteria pada uji F jika nilai sig < 0,05 maka secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Berikut rumus dari hipotesis secara simultan dalam penelitian ini:

H₀₄ : Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.

H_{a4} : Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi ialah besaran yang diterapkan dalam melakukan pengukuran seberapa jauh dari kemampuan variabel yang independen agar mampu menerangkan variabel dependennya. Jika nilai

R^2 semakin besar ataupun semakin mendekati satu, hal itu tentunya akan menunjukkan dimana kemampuan dari variabel yang independen dalam menjelaskan variabel dependennya ialah besar. Begitupun kebalikannya, apabila nilai dari R^2 yang semakin kecil ataupun yang semakin mendekati satu maka kemampuan dari variabel independennya dalam menjelaskan variabel dependennya akan sangat terbatas.

5. Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda dilakukan untuk melakukan penentuan hubungan linier dari beberapa variabel independen (X_1, X_2, X_3) dengan variabel dependen (Y). Berikut merupakan hubungan fungsional antara variabel independent dengan dependen, yaitu :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Pengguna
- A = Konstanta
- X_1 = Kualitas Sistem
- X_2 = Kualitas Informasi
- X_3 = Kualitas Pelayanan
- β_1 = Koefisien dari persamaan Variabel X_1
- β_2 = Koefisien dari persamaan Variabel X_2
- β_3 = Koefisien dari persamaan Variabel X_3
- e = Kesalahan Pengganggu (Standard Error)