

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Objek Penelitian

Objek dalam penelitian yang dilakukan penulis adalah hotel berbintang tiga-
lima di Kota Semarang

3.2. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasi yang akan dipergunakan oleh penulis merupakan karyawan pengguna sistem yang bekerja pada hotel berbintang kota Semarang. Berdasarkan Badan Pusat Statistik terdapat 80 hotel di Kota Semarang. Pengumpulan sampel dengan *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria diperlukan yaitu:

1. Hotel bintang tiga-lima di Semarang
2. Hotel bintang satu-dua tidak dipakai sebagai sampel dengan kecenderungan hotel belum menjalankan sistem informasi yang terkomputerisasi
3. Karyawan akuntansi pengguna sistem yang bekerja di hotel berbintang kota Semarang

Tabel 3.1 Sampel Penelitian

No	Jenis Hotel	Jumlah
1.	Hotel bintang Semarang	80
2.	Hotel bintang 1-2	(38)
Jumlah Hotel bintang 3-5		42

Sumber: Data primer diolah (2022)

3.3. Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis Data

Data primer akan dipakai peneliti untuk melakukan pengujian ini. Data yang didapatkan kemudian akan diproses secara langsung oleh peneliti merupakan data primer. Data yang didapatkan dari responden berupa identitas, keterangan responden yang ditanggapi secara langsung oleh responden atas variabel yang dibahas dalam *research* yang dijalankan.

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Berguna mengumpulkan data opini responden atau data primer. Mengumpulkan data primer dengan menggunakan pertanyaan baik itu secara tertulis ataupun lisan adalah bagaimana metode survey dilaksanakan. Teknik ini dikerjakan untuk memperoleh opini seseorang (Jogiyanto 2017:140)

3.3.3. Alat Pengumpulan Data

Pengujian ini menghimpun data yang diperlukan menggunakan kuesioner mengenai pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem.

3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.4.1. Variabel Dependen

Kepuasan pengguna sistem merupakan variabel terikat. Kepuasan pengguna menggambarkan perasaan dirasakan pengguna sistem pada perbandingan ekspektasi yang diharapkan oleh pengguna dengan hasil nyata yang dirasakan oleh pengguna Menurut Kotler (2002) dalam (Rukhmiyati & Budiarta, 2016).

Menurut Setyo dan Desy (2015) dalam (Buana & Wirawati, 2018) menyatakan jika perasaan puas yang dirasakan *user* merupakan keterangan secara keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dalam mengoperasikan sistem informasi serta dampak yang mungkin ditimbulkan kedepannya. Sehingga kepuasan pengguna merupakan evaluasi antara harapan dan kenyataan yang dialami pengguna dalam menjalankan sebuah sistem informasi. Dalam pengujian ini Kepuasan Pengguna Sistem akan dinyatakan dengan skala 5 likert dalam bentuk kuisisioner yang berasal dari pengujian yang telah dilakukan oleh (Prasojo & Pratomo, 2015).

3.4.2. Variabel Independen

1. Kualitas Sistem Informasi

Kualias SI adalah hal yang terikat didalam tiap-tiap sistem. Azhar Susanto (2017) menyatakan jika kualitas sistem informasi akuntansi kerjasama antara komponen yang ada dalam sistem informasi dalam membentuk informasi yang memiliki kualitas. Sehingga *system quality* dalam penelitian ini yaitu integrasi dari seluruh unsur yang terdapat dalam sistem hingga menghasilkan informasi yang berkualitas. Penelitian tentang kualitas SI akan diukur dengan kuesioner menggunakan skala likert dalam bentuk kuisisioner

2. Kualitas Informasi

Informasi yang memiliki kualitas adalah informasi yang akurat,cepat, lengkap, dan mampu memenuhi kebutuhan penggunanya berdasarkan Azhar Susanto (2017). Kualitas informasi merupakan informasi yang bisa

digunakan karena memiliki manfaat yang tinggi bagi penggunanya. Sehingga kualitas informasi merupakan informasi yang akurat dan tepat tanpa ada kesalahan dan mampu memenuhi kebutuhan perusahaan.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan banyak digunakan untuk menilai suatu studi akan pemasaran menurut Jogiyanto (2007). Indikator yang digunakan yaitu respon, jaminan, dan empati. Kualitas layanan bisa didapatkan oleh pengguna dari pengembang sistem informasi itu sendiri

3.5. Teknik Analisa Data

3.5.1. Uji Alat Pengumpulan Data

1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan guna mengetahui jika tiap-tiap soal yang terdapat dalam kuesioner dapat memberikan gambaran atas suatu hal yang diukur oleh kuisisioner yang digunakan. Intinya hal ini untuk mengukur apakah indikator yang terdapat didalamnya sudah tepat (Murniati dkk., 2013:20). Kriteria dalam pengujian ini pada saat nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* masing-masing indikator pertanyaan **kurang dari** nilai *Cronbach's Alpha* instrumen (Murniati dkk., 2013:34).

2. Uji Reliabilitas

Menunjukkan jika kuesioner yang dipakai dalam melakukan penelitian yaitu kuesioner andal. Kuesioner yang menunjukkan keandalan yaitu kuisisioner yang terus-menerus stabil. Pengujian ini dipergunakan untuk menunjukkan data, instrument penelitian ataupun kuesioner yang konsisten (Murniati

dkk., 2013:20). Pengujian ini berhasil pada saat nilai *cronbach alpha* berkisar pada nilai 0,7-0,9 yang menunjukkan kuesioner masuk dalam golongan reliabel tinggi dan pada saat nilai *cronbach alpha* menunjukkan nilai lebih dari 0,9 berarti kuesioner termasuk dalam golongan reliabel sempurna (Murniati dkk., 2013:34).

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Berguna menunjukkan jika informasi yang ada pada peneliti ini yaitu data empiris dan memenuhi hakikatnya. Hakikat naturalistic menggambarkan padangan jika segala sesuatu yang terjadi didunia ini berjalan dengan wajar dan memiliki pola. Data yang ada dalam penelitian menunjukkan normalitas jika nilai sig > 0,05 (Murniati dkk., 2013:62).

2. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini menunjukkan situasi pada saat keberagaman variabel independen bervariasi dalam data yang telah dikumpulkan dalam penelitian. Terdapat asumsi dalam metode regresi yang menyatakan jika error mempunyai keragaman yang mirip atas tiap sampel nya. Dalam penelitian dapat dikatakan terbebas dari heteroskedastisitas jika nilai sig >0,05 (Murniati dkk., 2013:65).

3. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini berkaitan mengenai hubungan linear pasti.(Gujarati, 2012 dalam Murniati dkk., 2013). Baik tidaknya pengujian ini dilihat melalui nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Sebuah design regresi

dapat disebutkan terbebas atas multikolinearitas pada saat menunjukkan nilai *tolerance* **lebih besar dari 0,1** dan nilai VIF **kurang dari 10** (Murniati dkk., 2013:71).

3.5.3. Uji Hipotesis

$$KP = \beta_0 + \beta_1 KS + \beta_2 KI + \beta_3 KL + e$$

Keterangan:

KP = Kepuasan Pengguna
 β_0 = Intersep
 $\beta_1-\beta_3$ = Koefisien
KS = Kualitas Sistem Informasi
KI = Kualitas Informasi
KL = Kualitas Layanan
e = Error

Uji hipotesis yang dijalankan oleh penulis ini menerapkan analisis regresi linear berganda, dengan perincian pengujian seperti :

1. Uji F

Ujian atas model yang terdapat dalam penelitian apakah sudah fit dalam mengira-ngira variabel dependen. Pengujian ini dapat dikatakan signifikan jika mampu menunjukkan nilai uji statistiknya $< 0,05$ (Ghozali, 2011).

2. Uji Koefisien Deteminasi

Uji *adjusted R²* berpendar diantara nol dan satu, semakin hasil dekat dengan satu menggambarkan jika variabel independen menyajikan informasi yang sangat lengkao yang diperlukan untuk menilai variabel terikat (Ghozali, 2011).

3. Uji t

- a) Bila $\text{sig} < 0,05$ dan $\beta_{1-3} > 0$, H_0 akan tidak diterima atau menerima H_a , maka variabel independen menggambarkan pengaruh atas variabel terikat.
- b) Bila $\text{sig} \geq 0,05$ dan $\beta_{1-3} < 0$, H_0 diterima maka akan menolak H_a , maka variabel independen tidak memberikan pengaruh atas variabel terikat.

