

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 TIPE PENELITIAN

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah Deskripsi. Dengan penjelasan bersifat kuantitatif. Metode yang di gunakan dalam pengumpulan data adalah metode survey, yaitu metode penelitian yang dalam melakukan pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner. Penelitian survei didefinisikan sebagai alat pengumpul data yang pokok. Pada umumnya yang merupakan unit analisa dalam penelitian survei adalah individu. Dalam penelitian ini mendeskripsikan penggunaan fasilitas aplikasi *Blackberry messenger* (BBM) di Ios dan Android sebagai media komunikasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

3.2 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*independent variable*), yaitu variabel yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu dari variabel yang lain (Rakhmat, 2000:17)¹.

Variable bebas u penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan, (variable X).

3.3 Definisi Konseptual

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak ditelitinya yang disebut konsep. Konsep yaitu istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak. Kejadian, keadaan, kelompok dan individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Dengan kata lain, konsep ialah abstraksi mengenai suatu kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Sedangkan, definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga tujuan dan arahnya tidak menyimpang. Definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

3.3.1 Tingkat Kepuasan

Kepuasan konsumen menurut Kolter (2005:36) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Atau sebagai respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan adalah (1) keadaan senang dan sejahtera disebabkan karena orang telah memuaskan satu tujuan atau sasaran, (2) suatu perasaan yang menyertai seseorang setelah ia memuaskan rasa lapar atau suatu motif. Menurut Philips L. Harriman dalam Kolter 2005: 36) mengatakan kepuasan adalah sesuatu yang timbul dari suatu tanggapan, sehingga mendorong untuk mengulangnya, jadi yang dimaksud kepuasan disini adalah kepuasan yang berhubungan dengan media massa

dalam memenuhi kebutuhan konsumen, yang di dalam hal ini lebih ditekankan kepada konsumen yang telah menerima hiburan tersebut.

Kepuasan kosumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kolter 2005: 36). Kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai yang telah melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuaan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen.kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan suatu media memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian (Kolter 2005: 37-38).

3.3.2 Indikator-Indikator Tingkat Kepuasan

Sesuai dengan penelitian ini yaitu teori tentang tingkat kepuasan dimana seseorang memakai suatu barang atau jasa dapat terpenuhi sesuai keinginan yang di harapkan. persepsi tentang tingkat kepuasan seseorang dalam menggunakan aplikasi Blackberry messenger. Adapun persepsi tentang tingkat kepuasan tercermin dalam indikator yang menjadi pakem penelitian ini yaitu:

1. Tingkat kepuasan penggunaan :

- Yang di maksud tingkat kepuasan penggunaan disini adalah Dengan menggunakan beberapa fitur (*emotion baru, BBM chanel, video call, BBM group untuk 50 orang, Glympse, Dropbox cloud server*) , pada Blackberry messenger di Ios dan Android dapat meningkatkan aktifitas sosial bermedia.
- Fitur yang simpel pada Blackberry messenger mempermudah pengguna dalam berkomunikasi
- Pengguna berminat untuk tetap menggunakan blackberry messenger walaupun banyak aplikasi messenger lain

2. Tingkat kepuasan dalam pengoprasian :

- kemudahan dalam berkomunikasi dan terhubung dengan sesama pengguna blackberry messenger

- Berinteraksi menggunakan blackberry messenger secara personal atau lebih (*multiple chat*) dapat dilakukan dengan mudah
- Berinteraksi menggunakan blackberry messenger secara berkelompok (*group chat*) dapat dilakukan dengan mudah

3. Tingkat kepuasan sosial :

- Berinteraksi menggunakan aplikasi blackberry messenger secara personal atau lebih (*multiple chat*) dapat dilakukan dengan mudah dan karena banyak yang menggunakan aplikasi ini di lingkungan mahasiswa komunikasi UNILA.
- Berinteraksi dengan menggunakan aplikasi ini membuat pengguna mempunyai banyak teman baru karena banyaknya penggunaan aplikasi ini di lingkungan mahasiswa komunikasi UNILA.

4. Tingkat kepuasan ekonomi :

- Pengguna berminat untuk selalu menambahkan dan meng-upgrade aplikasi pendukung yang dikeluarkan blackberry messenger dan paket aktif aplikasi dengan bermacam-macam pilihan seperti harian, mingguan, dan bulanan dengan biaya yang terjangkau.
- Pengguna merasa lebih hemat dengan menggunakan aplikasi ini karena tidak membayar per-chatting nya, mengirim foto dll melainkan dengan membayar paket aplikasi yang sudah di tawarkan oleh blackberry messenger.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengukur suatu variabel atau konsep definisi operasional tersebut membantu kita untuk mengklasifikasi gejala di sekitar ke dalam kategori khusus dari variable (Welizer 2008).

Menurut (Sugiono, 2012: 81), menyatakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang di perlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional digunakan sebagai petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Oleh karena itu, dengan membaca tabel definisi operasional dalam suatu penelitian, maka akan mengetahui indikator-indikator variabel tersebut. Indikator yang dapat dijadikan ukuran dalam mengukur tingkat kepuasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Definisi Operasional

Tabel Definisi Oprasional Dan Pencapaian Dalam Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	Pencapaian	Skala
1)	Pemakaian kepemilikan Blackberry messenger di Ios dan Android (X)	Penggunaan aplikasi Blackberry messenger di Ios dan Android sebagai media komunikasi	1) Dengan menggunakan beberapa fitur (<i>emotion baru, BBM chanel, video call, BBM group untuk 50orang, Glympse, Dropbox cloud server</i>), dapat meningkatkan aktifitas sosial media (+)	

No	Variabel penelitian	Indikator	Pencapaian	Skala
			<p>2) Dengan menggunakan beberapa fitur blackberry messenger untuk mengirim pesan dapat menghemat waktu dari pada harus mengakses media lain (+)</p> <p>3) Saya dapat mengakses blackberry messenger dengan mudah dimana saja dan kapan saja (tetap terhubung internet) (+)</p> <p>4) Pengguna terbantu saat melakukan semua aktifitas social media di blackberry messenger (+)</p>	Interval dengan skala data Likert
2)		Tingkat kepuasan pengoprasian	<p>5) Susunan menu pada blackberry messenger mudah dipahami. (+)</p> <p>6) Mudah bagi pengguna untuk mahir menggunakan serta mengoprasikan semua fitur yang ada padaBlackberry messenger pada IOS dan Android(+)</p> <p>7) Fitur yang simpel pada Blackberry messengermempermudah pengguna dalam berkomunikasi(+)</p>	Interval dengan skala data Likert

No	Variabel penelitian	Indikator	Pencapaian	Skala
			<p>8) Dengan menggunakan emotion baru pada blackberry messenger komunikasi lebih bervariasi dan menarik (+)</p> <p>9) Pengguna ios dan android merasa harus memiliki aplikasi blackberry messenger(+)</p> <p>10) Pengguna berminat untuk tetap menggunakan blackberry messenger walaupun banyak aplikasi messenger lain(+)</p> <p>11) Pengguna berminat mengajak dan menyarankan teman untuk ikut menggunakan blackberry messenger(+)</p>	
			<p>12) Pengguna merasa lebih cepat terhubung dengan teman jika menggunakan aplikasi blackberry messenger di ios dan android terkoneksi/ terhubung dengan baik dan lancar(+)</p> <p>13) Berinteraksi menggunakan blackberry messenger secara personal atau lebih (<i>multiple chat</i>) dapat dilakukan dengan mudah(+)</p>	

No	Variabel penelitian	Indikator	Pencapaian	Skala
3)		Tingkat kepuasan sosial	<p>14) Berinteraksi menggunakan aplikasi blackberry messenger secara personal atau lebih (<i>multiple chat</i>) dapat dilakukan dengan mudah dan karena banyak yang menggunakan aplikasi ini di lingkungan mahasiswa komunikasi UNILA.(+)</p> <p>15) Arus teknologi yang semakin luas dan berkembang membuat smartphone (ios dan android) yang dipilih sebagai pemuas dalam berteknologi masa kini (+)</p> <p>16) Berinteraksi menggunakan blackberry messenger secara berkelompok (<i>group chat</i>) dapat mempermudah berkomunikasi (+)</p> <p>17) Dengan menggunakan blackberry messenger pada ios dan android pengguna mempunyai koneksi yang luas ke semua teman-teman lainnya(+)</p>	Interval dengan skala data Likert
4)		Tingkat kepuasan ekonomi	<p>18) Dengan menggunakan aplikasi Blackberry messenger pada Ios dan Android pengguna tidak memakai pulsa prabayar untuk menggunakan aplikasi BBM tetapi menggunakan kuota sebagai ukutan data yang digunakan(+)</p>	

No	Variabel Penelitian	Indikator	Pencapaian	Skala
			19) Dengan menggunakan kuota pengguna dapat menambahkan dan meng Up-grade aplikasi pendukung blackberry(+) 20) Bisa berkomunikasi dengan orang lain secara bertatap muka tanpa bertemu dengan menggunakan aplikasi terbaru dari blackberry messenger (video call) (+)	

3.5 Populasi

Menurut Margono (2010: 118), “populasi adalah suatu data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan.” Sedangkan menurut Sukmadinata (2011: 250) mengemukakan bahwa populasi adalah “kelompok besar dan wilayah yang menjadi lingkup penelitian kita.” Senada dengan itu Arikunto (2002: 108) mengemukakan bahwa populasi adalah “Keseluruhan objek penelitian”. Kaitannya dengan batasan tersebut populasi dibedakan menjadi dua yaitu, populasi terhingga dan populasi tidak terhingga. Populasi terhingga yaitu, populasi yang memiliki kuantitatif secara jelas karena memiliki karakteristik yang terbatas. Sedangkan populasi tak terhingga yaitu, populasi yang tidak dapat ditemukan batas-batasnya, sehingga tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah secara kuantitatif. (Afid Burhanudin 2013).

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota pengguna aplikasi *Blackberry messenger* di Ios dan Android di lingkungan jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UNILA khususnya pada angkatan 2011 dan 2012 yang menggunakan fasilitas itu sebagai media untuk berkomunikasi antar anggotanya dalam pemenuhan kepuasan menggunakan fasilitas tersebut. Dalam hal ini objek fokus penelitian pada mahasiswa angkatan 2011 dengan jumlah 55 orang dan angkatan 2012 dengan jumlah 45 orang. jumlah pengguna pada tiap angkatan tersebut di dapat dari hasil pra-riset penelitian. Pra-riset dilakukan dengan menghitung secara langsung mahasiswa yang berada di kelas gabungan (A dan B), dengan cara mengacungkan tangan bagi mahasiswa yang memasuki kriteria penelitian dengan menggunakan aplikasi *Blackberry messenger* di Ios dan Android hal ini dilakukan di setiap angkatan yang menjadi objek penelitian. Sehingga total populasi yang diperoleh pada penelitian ini sebanyak 100 orang pengguna Ios dan Andtoid yang menggunakan fasilitas aplikasi *Blackberry messenger* di lingkungan mahasiswa aktif Ilmu Komunikasi FISIP UNILA.

3.6 Sampel

pengertian sampel adalah sebagian, atau subset (himpunan bagian), dari suatu populasi. Populasi dapat berisi data yang besar sekali jumlahnya, yang mengakibatkan tidak mungkin atau sulit untuk dilakukan pengkajian terhadap seluruh data tersebut, sehingga pengkajian dilakukan terhadap sampelnya saja. Jadi, sampel merupakan bagian dari populasi, data yang diperoleh tidaklah lengkap. Namun jika pengambilan sampel dilakukan dengan mengikuti kaidah-kaidah ilmiah, maka biasanya sangat mungkin diperoleh hasil-hasil dari sampel cukup akurat untuk

menggambarkan populasi yang diperlukan dalam kajian yang dilakukan. (pengertian ahli 2013). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini disebut total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007). Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya apabila jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau lebih, tergantung dari :

- a) kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga, dan dana.
- b) sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c) besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti.

(Suhaimi Arikunto, 1986: 104)

Berdasarkan beberapa pertimbangan di atas yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah total dari keseluruhan populasi yaitu 100 orang yang menggunakan *Blackberry messenger* di Ios dan Android di lingkungan jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UNILA angkatan 2011 dan 2012.

3.7 Sumber Data

Untuk menjawab permasalahan penelitian, akan menggunakan sumber data primer , yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah yang diperoleh dengan cara menggali secara langsung dari sumber asli dan catatan lapangan peneliti yang relevan dengan permasalahan penelitian

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden berkenaan dengan masalah penelitian sehingga responden hanya tinggal mengisi atau menandai dengan mudah dan cepat.

3.9 Teknik Pengolahan Data

Maka tahap selanjutnya setelah mengumpulkan data dari lapangan adalah mengadakan pengolahan data dengan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Editing

Editing adalah proses pemeriksaan dan penyelesaian kembali data yang telah diisi atau menjawab oleh responden.

2. Koding

Koding adalah tahap dimana jawaban responden diklasifikasikan menurut jenis pertanyaan dengan jalan member tanda pada tiap-tiap data termasuk dalam katagori yang sama.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah mengelompokan jawaban yang serupa secara teratur dan sistematis untuk kemudian dihitung berapa banyak yang masuk ke dalam suatu katagori yaitu membuat table tunggal.

3.10 Teknik Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data yang benar, maka instrument harus memenuhi persyaratan tertentu. Instrument yang baik dalam penelitian harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel. Maka, instrument harus melalui tahap uji validitas dan realibilitas sebagai berikut :

1. Validitas

Yang dimaksud dengan uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Sugiyono (2009:172).

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut.

Syarat tersebut menurut Sugiyono (2009:179) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut :

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari

n = Banyaknya koresponden

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$ = Jumlah Skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah Skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing Y

2. Reabilitas

Pengujian reliabilitas oleh peneliti adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data, apakah instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, yang berarti bahwa reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dan akurasi atau ketepatan.

Uji reliabilitas instrumen penelitian ini akan menggunakan *reliability analysis* dengan teknik *Alpha Cronbach* yang mempunyai rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[\frac{S^2 - \sum_{i=2}^n Si^2}{S^2} \right]$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas instrumen *Alpha Cronbach*

n = Jumlah butir pernyataan

S^2 = Varian skor secara keseluruhan

Jumlah varian dicari terlebih dahulu dengan cara mencari nilai varian tiap butir dengan persamaan sebagai berikut:

$$S = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

S = varian

X = nilai skor yang dipilih

n = jumlah sampel

3.11 Teknik Penentuan Skor Jawaban

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan opsi jawaban skala Likert. Karena kuesioner pada penelitian ini akan berisikan pernyataan untuk mengukur tingkat kepuasan dan terhadap suatu objek (BBM), skala Likert merupakan alat yang tepat untuk mengukur atau menimbang karena berisikan pilihan yang berjenjang sehingga

lebih mewakili apa yang menjadi pendapat responden terhadap BBM. Setiap pernyataan dalam kuesioner/ daftar pernyataan akan diberi lima alternatif jawaban setelah data diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, maka selanjutnya disajikan dengan mempresentasikan masing- masing variable.

alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) .

Penentuan skor untuk masing-masing alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

1. Alternatif jawaban Sangat Setuju (SS) akan diberi skor 5
2. Alternatif jawaban Setuju (S) akan diberi skor 4
3. Alternatif jawaban Ragu-ragu (R) akan diberi skor 3
4. Alternatif jawaban Tidak Setuju (TS) akan diberi skor 2
5. Alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) akan diberi skor 1

3.12 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan adalah teknik kuantitatif, teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang mendukung penelitian ini. Data yang diperoleh di lapangan untuk melihat ada tidaknya kepuasan yang di peroleh pengguna aplikasi *Blackberry messenger* di Ios dan Android, dengan rumus :

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik kuantitatif, data yang diperoleh di lapangan dimasukkan ke dalam tabel tunggal dengan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P= presentase

F= frekuensi pada kategori variasi

N= jumlah frekuensi seluruh anggota variansi (Soekanto, 1986:288)

3.13 Nilai Rata-Rata Statistik

Penghitungan rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Jadi jika suatu kelompok sampel acak dengan jumlah sampel n , maka bisa dihitung rata-rata dari sampel tersebut dengan rumus sebagai berikut.

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{x} = rata-rata hitung

x_i = nilai sampel ke- i

n = jumlah sampel