

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Subjek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan GoFood, Subjek penelitian meliputi pengguna aplikasi Gojek yang menggunakan fitur GoFood untuk memesan makanan secara *online* pada tahun 2020.

#### **3.2 Alat dan Bahan Penelitian**

##### **3.2.1 Alat Penelitian**

Penelitian ini menggunakan beberapa alat untuk mendukung pelaksanaan penelitian. Alat utama yang digunakan adalah laptop Asus X441m. Aplikasi Microsoft Word 2013 digunakan sebagai alat untuk mengolah data dan menyusun dokumen penelitian. Aplikasi SPSS digunakan untuk mengelola data penelitian. Selain itu, *handphone* Vivo y12 juga digunakan sebagai alat untuk mencari informasi dan mengakses data dari internet yang *relevan* dengan penelitian yang sedang dilakukan.

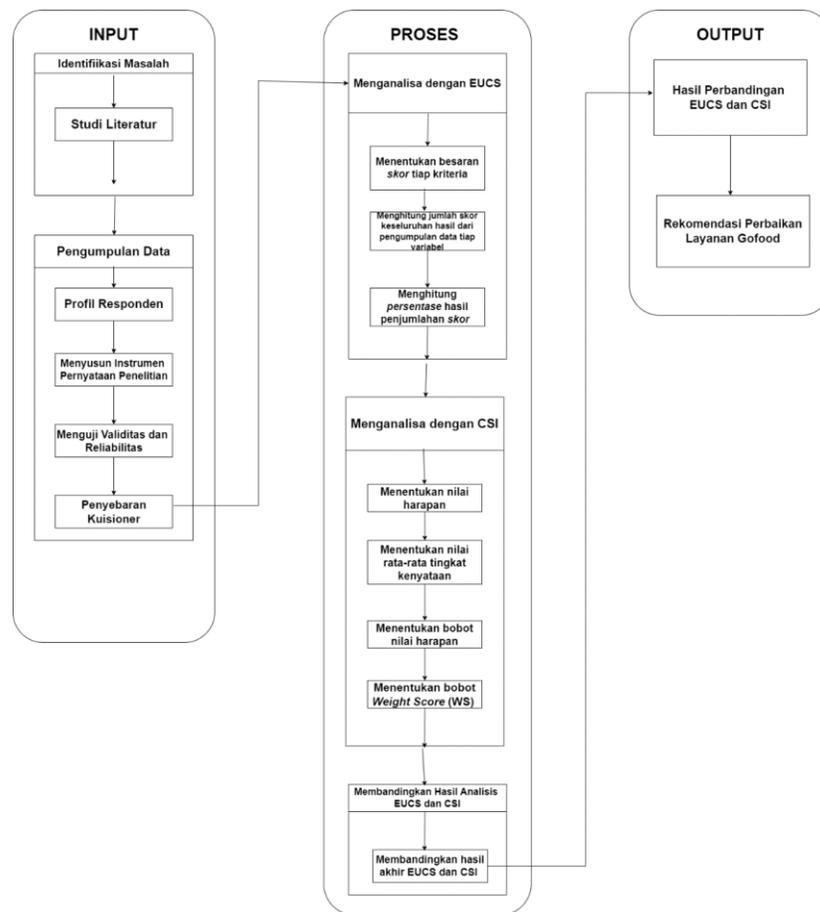
##### **3.2.2 Bahan Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder :

- a. Data Primer dikumpulkan dalam penelitian ini, melalui tanggapan *kuesioner* yang diberikan kepada sejumlah masyarakat yang menggunakan fitur pesan antar makanan Gofood.
- b. Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini merupakan informasi yang diperoleh dari sumber bukan merupakan objek penelitian. Data ini dikumpulkan melalui media internet, perhitungan metode EUCS dan CSI, serta hasil dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan.

### 3.3 Diagram Alir Penelitian

Proses penelitian dimulai dengan identifikasi masalah berdasarkan *studi literatur*, kemudian pengumpulan data berdasarkan profil responden, menyusun instrument pernyataan penelitian, menguji validitas, reliabilitas, lalu penyebaran data. Setelah pengumpulan data selanjutnya proses menganalisa perhitungan dengan metode EUCS dan metode CSI. Hasil akhir dari kedua metode lalu diperbandingkan sehingga diperoleh output hasil perbandingan EUCS dan CSI dan rekomendasi berdasarkan persepsi pelanggan. Alur penelitian dapat dijelaskan pada Gambar 3.1



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Pada Gambar 3. 1 terdapat diagram alir penelitian yang menjelaskan *input*, proses dan *output* dari penelitian ini, alur penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

### 3.3.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap mengidentifikasi masalah, berdasarkan studi literatur dari penelitian sebelumnya, fokusnya adalah membandingkan pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna GoFood menggunakan dua metode, yaitu metode EUCS dan metode CSI. Sumber literatur yang digunakan berasal dari jurnal nasional maupun internasional yang terkait dengan metode EUCS dan metode CSI. Terdapat 5 jurnal internasional dan 5 jurnal nasional yang menjadi acuan dalam penelitian ini, dan setiap jurnal berkaitan dengan kualitas pelayanan, metode EUCS, dan metode CSI.

### 3.3.2 Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, informasi dikumpulkan berdasarkan jumlah responden yang telah mengisi kuesioner. Penelitian ini berfokus pada populasi masyarakat yang menggunakan layanan Gofood. Karena populasi ini terdiri dari seluruh pengguna layanan Gofood, maka dilakukan pengambilan sampel dalam penelitian ini. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah Quota Sampling. Pada tahun 2020 (bulan Mei) jumlah pengguna Gofood sebesar 26 juta (orang). Penentuan sampel responden dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan Gofood menggunakan rumus slovin sebagai berikut

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

$$n = \frac{26.000.000}{1 + 26.000.000 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{26.000.000}{260.001}$$

$$n = \frac{26.000.000}{1 + 26.000.000 \times 0,1^2}$$

$$n = 99,99$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, jumlah sampel yang akan diambil dibulatkan menjadi 100 sampel.

### **3.3.3 Profil Responden**

Populasi yang diteliti adalah masyarakat yang menggunakan layanan GoFood. Mengingat populasi tersebut mencakup seluruh masyarakat yang menggunakan fitur GoFood, maka penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel yang disebut *Quota Sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *Quota Sampling*. Metode *Quota sampling* digunakan karena peneliti belum mengetahui data pengguna terbaru. *Quota sampling* ialah teknik penentuan sampel dari populasi dengan kriteria yang ditentukan hingga jumlah yang dibutuhkan.

### **3.3.4 Penyusunan Instrumen Pernyataan Penelitian**

Instrumen pernyataan penelitian data diperoleh melalui penggunaan *kuesioner* yang telah disusun menggunakan Google Form. *Kuesioner* kemudian disebar kepada pengguna GoFood sebagai responden. Terdapat 26 pernyataan dalam *kuesioner* yang didasarkan pada lima dimensi EUCS, yaitu isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan efisiensi waktu. Selain itu, *kuesioner* juga didasarkan pada lima dimensi CSI, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Draft *kuesioner* dapat ditemukan pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Draft Kuesioner GoFood Metode EUCS

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
Content (X1)	Layanan GoFood memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan.	[12]
	Layanan GoFood memberikan informasi yang sudah cukup lengkap	[12]
	Layanan GoFood memberikan informasi yang mudah dipahami	[12]
Accuracy (X2)	Layanan GoFood memberikan informasi yang akurat dan benar.	[12]
	Layanan GoFood memiliki tombol yang sesuai dengan fungsinya	[42]
	Layanan GoFood tidak sering mengalami error.	[42]
Format (X3)	Layanan GoFood memiliki tampilan yang menarik	[42]
	Layanan GoFood memiliki tampilan yang jelas	[42]
	Layanan GoFood memiliki komposisi warna yang menarik	[42]
	Layanan GoFood memiliki struktur menu yang mudah	[42]

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
	dipahami dan sesuai dengan fungsinya.	
Ease of Use (X4)	Layanan GoFood mudah digunakan.	[42]
	Layanan GoFood mudah diakses dimana dan kapan saja	[42]
	Layanan GoFood tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mempelajarinya.	[42]
Timeliness (X5)	Layanan GoFood memberikan respon cepat terhadap informasi yang dibutuhkan.	[42]
	Layanan GoFood selalu memberikan informasi yang terbaru	[42]
	Layanan GoFood tepat waktu dalam bertransaksi	[42]

Tabel 3. 2 Draft Kuesioner GoFood Metode CSI

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
	Layanan GoFood memberikan pelayanan yang sesuai dengan pesanan pelanggan	[43]

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
Realibility (Y1)	Layanan GoFood memberikan informasi tentang restoran serta produk yang akan dipesan	[43]
	Driver GoJek melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan	[43]
	Mitra Layanan GoFood melayani permintaan pelanggan yang diinginkan	[43]
Responsiveness (Y2)	Driver mengantarkan pesanan tepat waktu	[43]
	Mitra Layanan GoFood memberikan respon pelayanan terhadap permintaan pelanggan	[43]
	Driver GoJek berinteraksi kepada pelanggan untuk setiap transaksi yang dilakukan	[43]
	Layanan GoFood cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan	[43]
Assurance	Layanan GoFood memberikan jaminan penukaran produk jika mengalami kerusakan	[43]
	Layanan GoFood memberikan jaminan pemesanan ulang jika tidak sesuai dengan yang pelanggan inginkan	[43]

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
(Y3)	Driver GoJek memberikan informasi yang benar terkait pesanan pelanggan	[43]
	Mitra Layanan GoFood memberikan informasi yang benar terkait produk yang dipesan pelanggan	[43]
Empathy (Y4)	Layanan GoFood mengutamakan keamanan dan kenyamanan dalam proses pemesanan	[43]
	Layanan GoFood memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengakses informasi tentang pelayanan	[43]
	Layanan <sub>1</sub> GoFood memberikan diskon kepada pelanggan yang telah bertransaksi	[43]
	Layanan GoFood menerima masukan pengaduan pelanggan	[43]
	Layanan GoFood memberikan produk yang bersih dan higienis	[43]
Tangibles (Y5)	Layanan GoFood memiliki sarana komunikasi yang lengkap guna menunjang pelayanan	[43]
	Driver Gojek yang ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan	[43]

Dimensi	Indikator	Sumber
	Mitra Layanan GoFood memiliki peralatan yang lengkap dengan kondisi bagus untuk menunjang pelayanan	[42]

### 3.3.5 Menguji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1. Uji validitas

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Teknik korelasi yang akan digunakan untuk uji validasi adalah korelasi Product Moment.

#### 2. Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS untuk melakukan uji reliabilitas. Teknik uji yang digunakan adalah persamaan Cronbach's Alpha, di mana item-item dianggap reliabel jika nilai alpha-nya melebihi 0,6.

### 3.3.6 Menganalisa dengan EUCS

Pada tahap ini setelah data kuesioner telah terkumpul sesuai dengan dimensi EUCS, langkah selanjutnya yaitu menganalisa data dengan menggunakan perhitungan EUCS dengan langkah – langkah yaitu sebagai yang pertama menentukan besaran skor tiap kriteria, kedua menghitung jumlah skor keseluruhan hasil dari pengumpulan data tiap variabel atau dimensi indikator dan yang ketiga menghitung besar persentase hasil penjumlahan skor [28].

### 3.3.7 Menganalisa dengan CSI

Setelah data kuesioner EUCS dihitung, langkah selanjutnya yaitu menganalisa dengan perhitungan CSI sesuai dengan data kuesioner dimensi CSI dengan memperhatikan langkah – langkah yaitu menentukan nilai harapan atau *Mean Importance Score* (MIS) digunakan untuk menghitung nilai rata-rata tingkat realitas yang dirasakan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap variabel. Sedangkan

*Mean Satisfaction Score* (MSS) digunakan untuk menentukan nilai bobot MIS untuk setiap atribut dan total MIS untuk semua atribut. *Weight Factor* (WF) juga digunakan untuk menentukan bobot nilai MIS setiap atribut terhadap total MIS. Selain itu, *Weight Score* (WS) dihitung dengan mengalikan WF dengan rata-rata tingkat persepsi realitas pelayanan, yang juga dikenal sebagai *Mean Satisfaction Score* (MSS)[32].

### **3.3.8 Membandingkan Hasil Akhir EUCS dan CSI**

Tahap akhir ketika hasil kedua perhitungan sudah diketahui, yaitu membandingkan hasil akhir dari metode EUCS dan CSI.

### **3.3.9 Hasil dan Pembahasan**

*Output* dari penelitian ini yaitu hasil perbandingan antara kedua metode tersebut yang dapat mengetahui metode yang lebih efektif untuk mengukur kepuasan pelanggan, serta rekomendasi perbaikan layanan GoFood, setelah hasil perbandingan EUCS dan CSI telah diketahui dan untuk hasil *output* yang terakhir yaitu rekomendasi perbaikan layanan GoFood.