

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Grabfood dan Gofood, sedangkan subjek penelitian pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Gojek dan Grab yang menggunakan fitur Gofood dan Grabfood untuk memesan makanan secara *online*.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.3.1 Alat Penelitian

Adapun alat yang digunakan pada saat melakukan penelitian ini, antara lain laptop *HP Pavillion G Series* sebagai alat utama yang digunakan dalam penelitian ini, Aplikasi *Microsoft Word 2016* yang digunakan sebagai alat pengolah data dan penyusunan dokumen penelitian ini, Aplikasi *SPSS* yang digunakan untuk mengelola data penelitian, dan Handphone Samsung M20 yang digunakan sebagai alat untuk mencari informasi dan juga data-data dari internet yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.3.2 Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang akan digunakan adalah berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Penelitian ini, bahan penelitian dikumpulkan secara langsung melalui tanggapan keusioner yang disebarakan kepada beberapa masyarakat yang menggunakan fitur pesan antar makanan Grabfood dan Gofood.

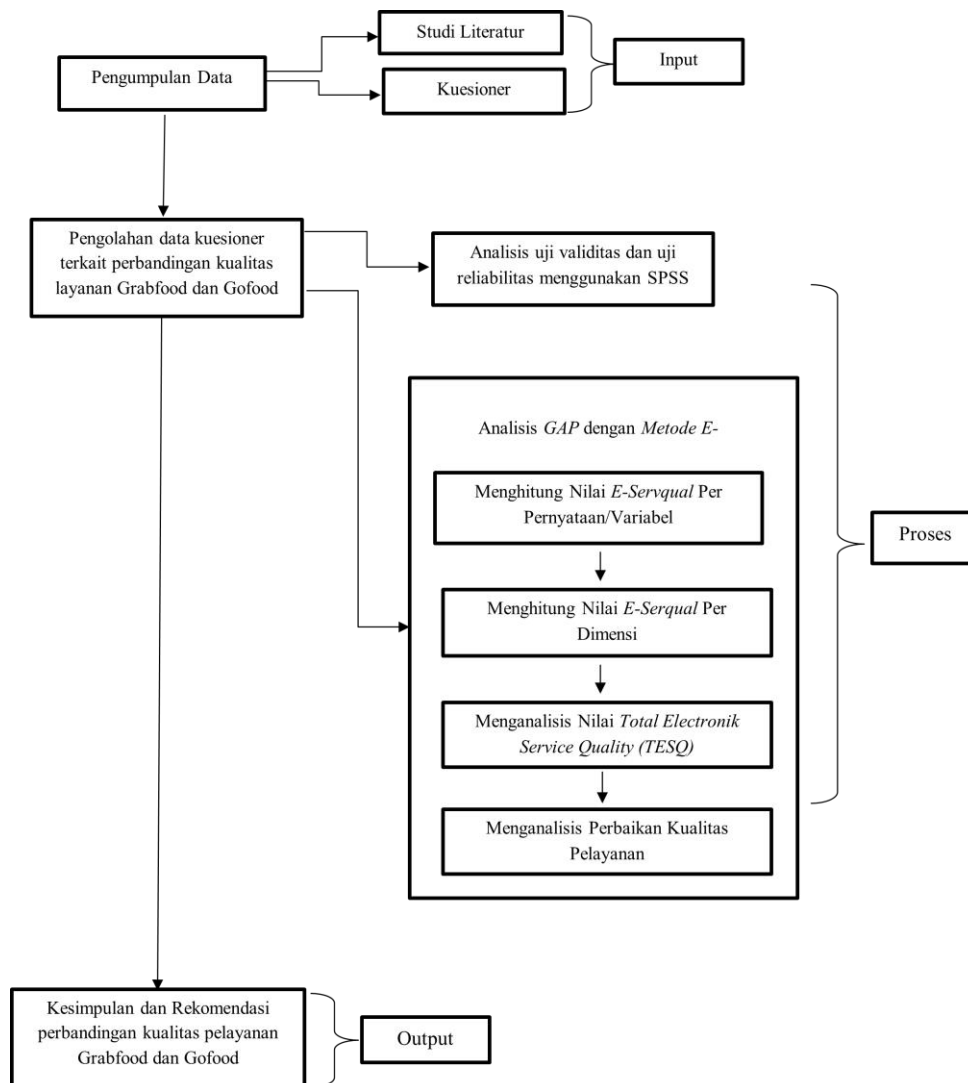
b. Data Sekunder

Penelitian ini, data sekunder berupa informasi yang diperoleh dari sumber lain di luar objek penelitian yang dikumpulkan melalui penelitian terhadap dokumen, media internet, teori-teori yang relevan dengan penelitian,

perhitungan metode *E-Servqual*, dan juga penyelesaian masalah dari penelitian yang sebelumnya telah dilakukan.

3.3 Diagram Alir Penelitian/ Proses Penelitian

Proses penelitian dimulai dari pengumpulan data yang terdiri dari studi literatur dan kuesioner, kemudian pengolahan data berdasarkan analisis *gap*, analisis validitas, dan analisis reliabilitas menggunakan *spss*, serta kesimpulan dan rekomendasi perbandingan kualitas pelayanan Grabfood dan Gofood. Pengumpulan data dilakukan menggunakan tujuh dimensi *E-Servqual* pada aplikasi yang melibatkan responden. Alur penelitian dapat dijelaskan pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1 Studi Literatur

Langkah selanjutnya adalah studi literatur, yang berguna sebagai pelajaran teoritis bagi penelitian, karena hal tersebut menjadi dasar dalam pengujian dan analisis yang akan dilakukan. Studi literatur juga menjadi dasar dalam penelitian ini yaitu tentang perbandingan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *E-Servqual*. dapat memperoleh sumber literatur melalui jurnal nasional maupun internasional, skripsi, serta artikel yang berkaitan dengan metode *E-Servqual*. jurnal yang menjadi acuan pada penelitian terdiri dari 1 jurnal internasional dan 9 jurnal nasional, yang dimana masing-masing jurnal berkaitan dengan kualitas pelayanan dan metode *E-Servqual*.

3.3.2 Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengetahui data yang akan digunakan untuk pengolahan data. Kuesioner di susun menggunakan *google form* lalu disebarakan kepada pengguna Grabfood dan Gofood sebagai responden. Pada penelitian ini terdapat 23 pernyataan yang dibuat berdasarkan tujuh dimensi *e-Servqual* yaitu *efficiency*, *Reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Draft kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1 Draft Kuesioner Grabfood

Dimensi	Indikator
Efficiency (X1)	Fitur Grabfood mudah untuk menemukan apa yang dibutuhkan.
	Fitur Grabfood memuat halaman dengan cepat.
Reliability (X2)	Produk yang datang sesuai dengan yang ada di dalam Grabfood.
	Produk yang dikirimkan cepat dan tepat waktu.
	Jumlah dan deskripsi barang selalu ditulis secara akurat.
	Grabfood update dalam memberikan informasi terbaru
	Produk yang dipasarkan lengkap
	Sering memberikan promo atau kupon diskon.
Adanya gratis ongkos kirim yang memudahkan pengguna.	

Dimensi	Indikator
Fullfilment (X3)	Promo yang ditawarkan sesuai.
	Menjaga keamanan dan kenyamanan pengguna.
Privacy (X4)	Melindungi informasi tentang aktivitas belanja pengguna.
	Melindungi informasi transaksi pengguna.
	Pembayaran yang dilakukan dapat dipercaya serta aman.
Responsive nes (X5)	Dapat menangani masalah/keluhan pengguna secara sederhana.
	Dapat menangani masalah/keluhan pengguna secara cepat.
	Menanggapi masalah/keluhan dalam waktu 24 jam.
	Memberitahukan pengguna apa yang harus dilakukan jika transaksi mengalami masalah.
	Pilihan metode pembayaran banyak.
	Langkah- Langkah bertransaksi mudah dilakukan.
Compensati on (X6)	Menawarkan refund jika pesanan tidak sesuai.
Contact (X7)	Menyediakan kontak untuk mengatasi keluhan pengguna.
	Memiliki <i>customer service</i> yang tersedia secara <i>online</i> .

Tabel 3. 2 Draft Kuesioner Gofood

Dimensi	Indikator
Efficiency (X1)	Fitur Gofood mudah untuk menemukan apa yang dibutuhkan.
	Fitur Gofood memuat halaman dengan cepat.
Reliability (X2)	Produk yang datang sesuai dengan yang ada di dalam Gofood.
	Produk yang dikirimkan cepat dan tepat waktu.
	Jumlah dan deskripsi barang selalu ditulis secara akurat.
	Gofood update dalam memberikan informasi terbaru
	Produk yang dipasarkan lengkap
	Sering memberikan promo atau kupon diskon.
	Adanya gratis ongkos kirim yang memudahkan pengguna.

Dimensi	Indikator
Fullfilment (X3)	Promo yang ditawarkan sesuai.
	Menjaga keamanan dan kenyamanan pengguna.
Privacy (X4)	Melindungi informasi tentang aktivitas belanja pengguna.
	Melindungi informasi transaksi pengguna.
	Pembayaran yang dilakukan dapat dipercaya serta aman.
Responsive nes (X5)	Dapat menangani masalah/keluhan pengguna secara sederhana.
	Dapat menangani masalah/keluhan pengguna secara cepat.
	Menanggapi masalah/keluhan dalam waktu 24 jam.
	Memberitahukan pengguna apa yang harus dilakukan jika transaksi mengalami masalah.
	Pilihan metode pembayaran banyak.
	Langkah- Langkah bertransaksi mudah dilakukan.
Compensati on (X6)	Menawarkan refund jika pesanan tidak sesuai.
Contact (X7)	Menyediakan kontak untuk mengatasi keluhan pengguna.
	Memiliki <i>customer service</i> yang tersedia secara <i>online</i> .

3.3.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Grabfood

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan fitur Grabfood dan Gofood. Karena populasi yang digunakan adalah seluruh masyarakat yang menggunakan fitur Grabfood dan Gofood, maka dilakukan pengambilan sampel dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quota Sampling*. Penentuan sampel responden pada penelitian terkait kualitas pelayanan Grabfood menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

$$n = \frac{24.100.000}{(1 + (24.100.000 \times 0,1^2))}$$

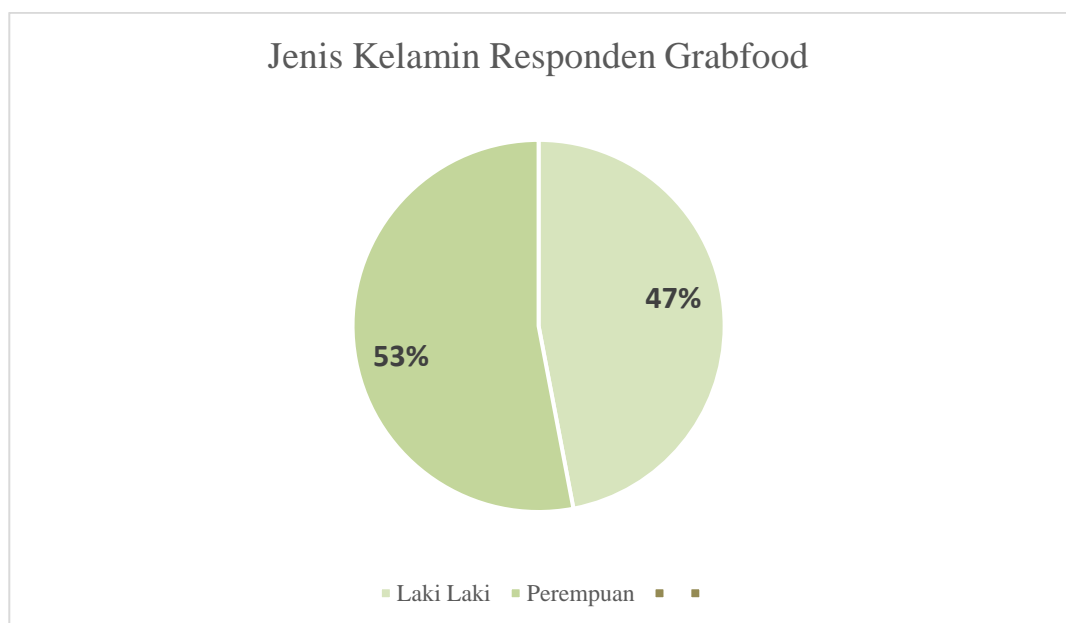
$$n = \frac{28.100.000}{241.001}$$

$$n = 99,99$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel yang akan diambil dibulatkan menjadi 100 sampel.

1. Karakteristik Responden Grabfood Berdasarkan Jenis Kelamin

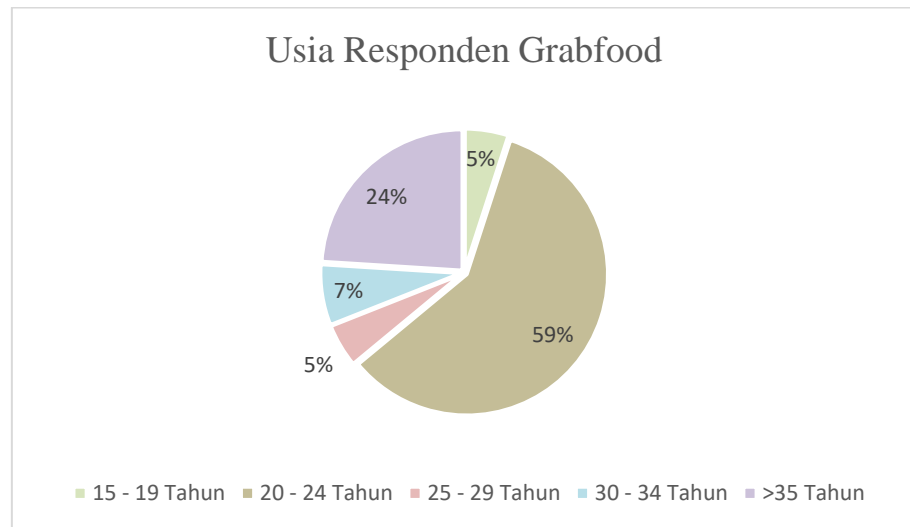
Berikut disajikan tabel mengenai kriteria responden jenis kelamin berdasarkan gambar 3.2 antara lain:



Gambar 3. 2 Responden Grabfood Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Karakteristik Responden Grabfood Berdasarkan Usia

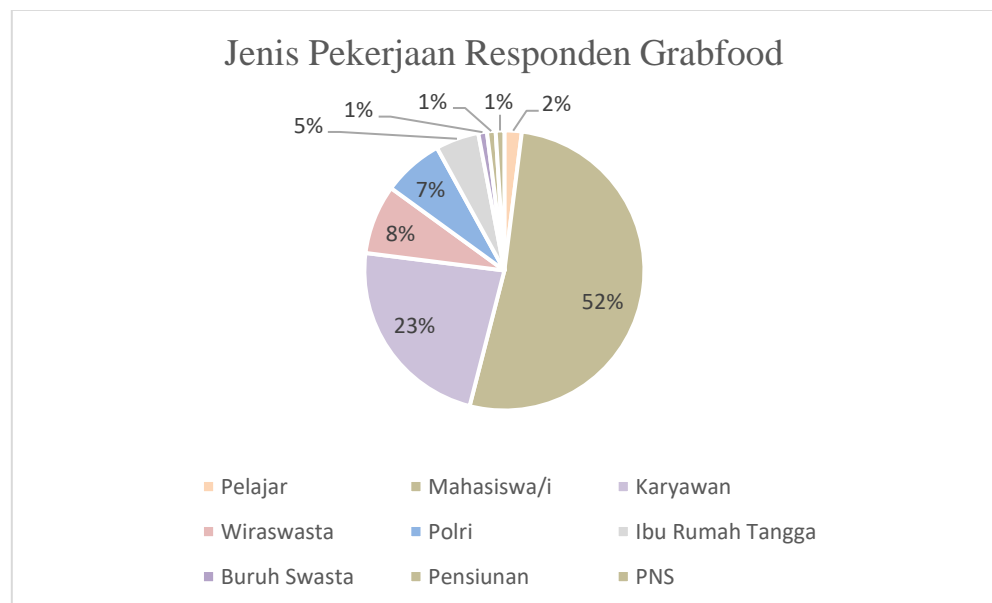
Berikut disajikan tabel mengenai kriteria responden usia berdasarkan gambar 3.3 antara lain :



Gambar 3. 3 Responden Grabfood Berdasarkan Usia

3. Karakteristik Responden Grabfood Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berikut disajikan tabel mengenai kriteria responden jenis pekerjaan berdasarkan gambar 3.4 antara lain :



Gambar 3. 4 Responden Grabfood Berdasarkan Jenis Pekerjaan

3.3.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden Gofood

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan fitur Grabfood dan Gofood. Karena populasi yang digunakan adalah seluruh masyarakat yang menggunakan fitur Grabfood dan Gofood, maka dilakukan pengambilan sampel dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quota Sampling*. Penentuan sampel responden pada penelitian terkait kualitas pelayanan Gofood menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

$$n = \frac{29.200.000}{(1 + (29.200.000 \times 0,1^2))}$$

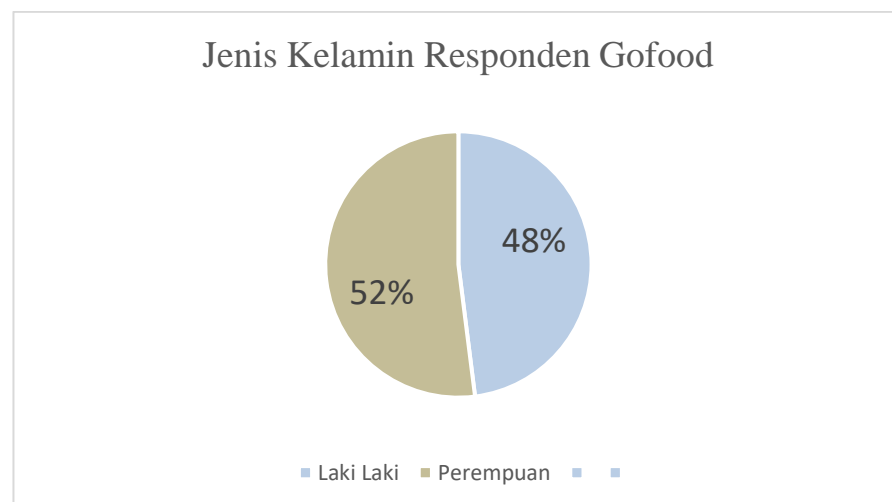
$$n = \frac{29.200.000}{292.001}$$

$$n = 99,99$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel yang akan diambil dibulatkan menjadi 100 sampel.

1. Karakteristik Responden Gofood Berdasarkan Jenis kelamin

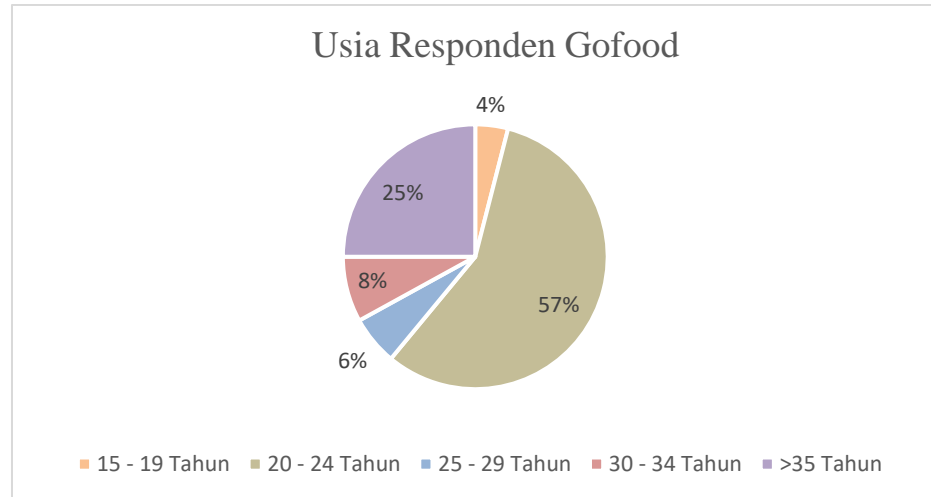
Berikut disajikan tabel mengenai kriteria responden jenis kelamin berdasarkan gambar 3.5 antara lain :



Gambar 3. 5 Responden Gofood Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Karakteristik Responden Gofood Berdasarkan Usia

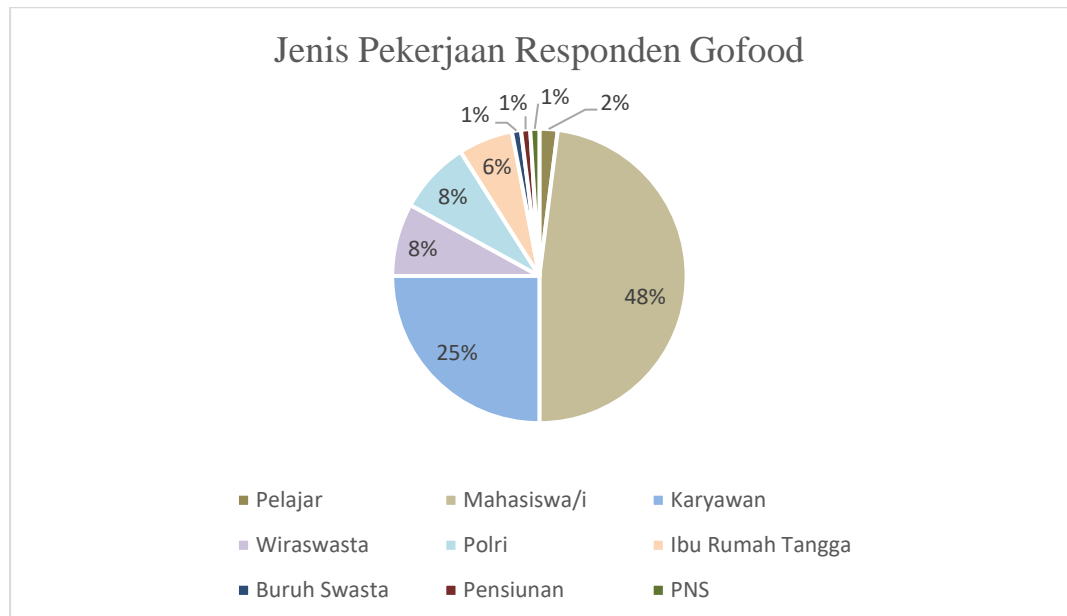
Berikut disajikan tabel mengenai kriteria responden usia berdasarkan gambar 3.6 antara lain :



Gambar 3. 6 Responden Gofood Berdasarkan Usia

3. Karakteristik Responden *Gofood* Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berikut disajikan tabel mengenai kriteria responden jenis pekerjaan berdasarkan gambar 3.7 antara lain :



Gambar 3. 7 Responden Gofood Berdasarkan Jenis Pekerjaan

3.3.3 Pengolahan Data

Setelah melakukan proses pengumpulan data maka dihasilkan data untuk menghasilkan data primer dan data sekunder. Tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan data dan menganalisis data yang telah dikumpulkan menggunakan *software spss*.

1. Uji validitas

Penelitian ini dilakukan uji validitas dengan menggunakan aplikasi *spss*. Teknik uji yang digunakan adalah derajat kebebasan (dk) dimana nilai r hitung $> 0,1654$. Jika nilai r hitung $> 0,1654$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Penelitian ini dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan aplikasi *spss*. Teknik uji yang digunakan adalah persamaan *Cronbach's Alpha* dimana item dinyatakan reliabel jika nilai diatas 0,6.

3. Analisis *Gap*

Analisis *gap* pada perbandingan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Grabfood dan Gofood dilakukan dengan cara menghitung nilai *E-Servqual* per variabel, menghitung nilai *E-Servqual* per dimensi, menganalisis nilai *Total Elektronik Service Quality (TESQ)*, dan menganalisis perbaikan kualitas pelayanan. kemudian hasil dari analisis *Gap* akan memberikan rekomendasi perbaikan untuk kualitas pelayanan Grabfood dan Gofood

3.3.4 Kesimpulan dan Rekomendasi

Langkah terakhir pada penelitian ini setelah melakukan pengolahan data dan analisis data adalah hasil penelitian. Berdasarkan nilai kepuasan pengguna masing-masing variabel untuk fitur Gofood dan Grabfood, kemudian dilakukan analisis perbaikan pelayanan dan perbandingan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna tiap variabel *E-Servqual* untuk fitur Gofood dan Grabfood. *E-Servqual* juga memberikan bahan pertimbangan dan juga rekomendasi untuk memperbaiki komponen *E-Servqual* dalam penelitian ini dan untuk masa yang akan datang.