

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Dan Subjek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan yaitu pada ShopeeFood dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dari ShopeeFood. Subjek penelitian yaitu pengguna yang sudah pernah melakukan pemesanan makanan di ShopeeFood.

3.2 Alat Dan Bahan Penelitian

Berikut ini alat dan bahan penelitian yang dilakukan

3.2.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan sebagai berikut.

1. Perangkat keras (*Hardware*)
 - a. Laptop HP dengan spesifikasi sebagai berikut.
 - Operating System : Windows 11 Home Single Language 64 bit (10.0, Build 22000)
 - Processor : AMD Athlon Silver 3050U with Radeon Graphics (2 CPUs), ~2.3GHz
 - Memory : 4096MB RAM
 - b. *Smartphone*
 - c. Mouse
2. Perangkat lunak (*Software*)
 - a. *Google form*
 - b. Microsoft Word
 - c. Microsoft Excell
 - d. SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*)
 - e. *Web browser* (Chrome)
 - f. Adobe Reader XI
 - g. Mendeley

3.2.2 Bahan Penelitian

Berikut bahan penelitian yang digunakan:

1. Data sekunder

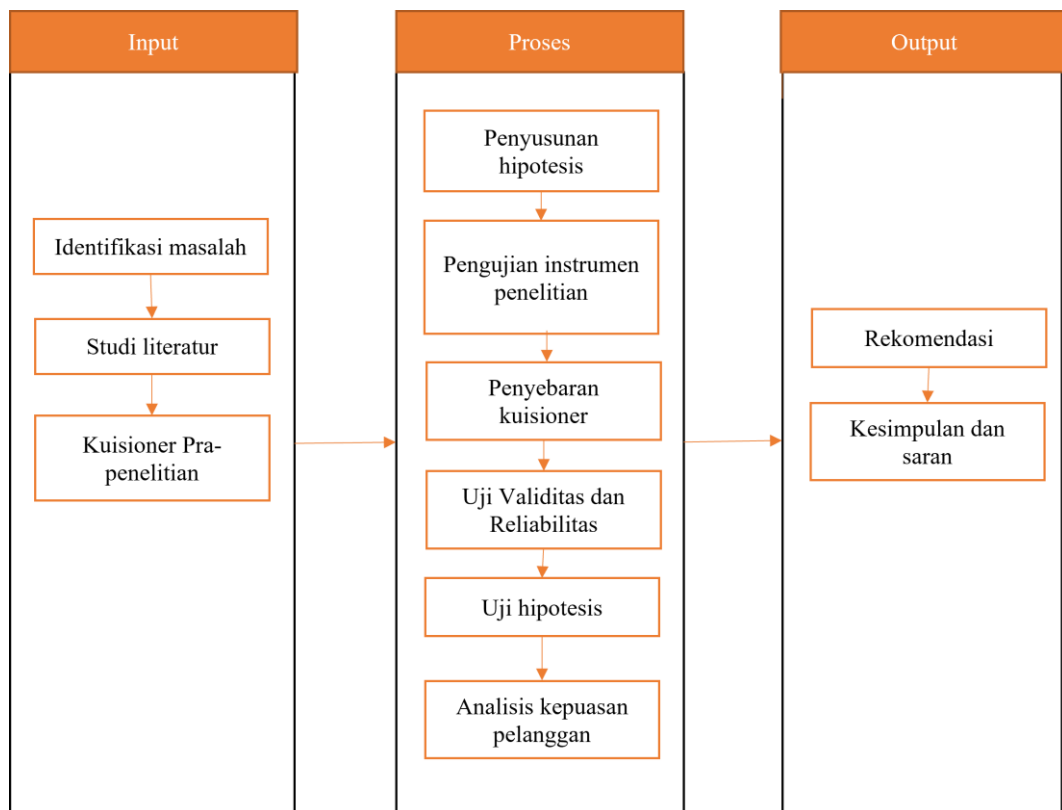
Data sekunder berupa jurnal dan *google book* yang digunakan sebagai referensi.

2. Data primer

Data primer yaitu kuesioner yang disebarakan kepada pengguna ShopeeFood.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Berikut ini diagram alir penelitian yang dilakukan.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1 Identifikasi masalah

Tahapan pertama sebelum penelitian dilakukan untuk mengetahui masalah. Objek penelitian yang dilakukan yaitu *food delivery* kemudian akan dilakukan

analisis lebih lanjut. Identifikasi masalah penelitian ini adalah dengan objek ShopeeFood khususnya untuk pengguna yang sudah pernah menggunakan ShopeeFood. Tahap ini dapat diperkuat dengan mencari sumber referensi lain.

3.3.2 Studi Literatur

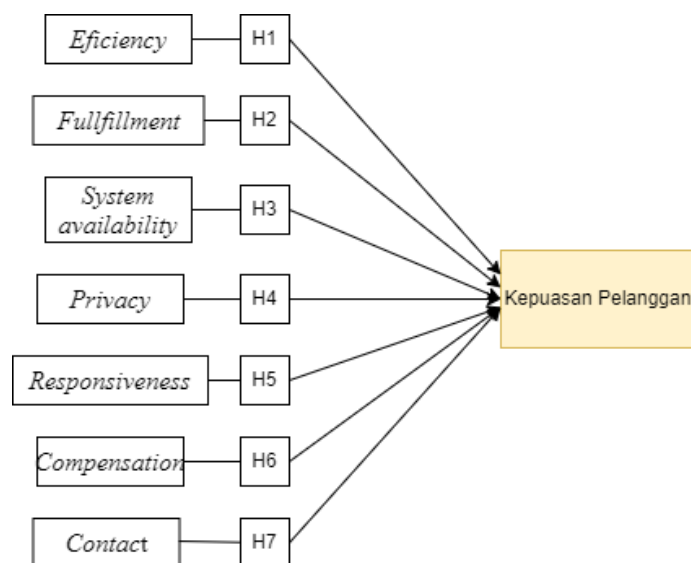
Studi literatur terkait pengumpulan buku maupun jurnal. Jurnal disesuaikan dengan masalah penelitian yaitu terkait kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood. Buku atau jurnal yang dikumpulkan tersebut akan dijadikan bahan referensi dalam penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga sebagai bahan acuan untuk penelitian sebelumnya.

3.3.3 Kuesioner pra penelitian

Kuesioner pra penelitian merupakan sebuah kuesioner yang disebarakan kepada pengguna ShopeeFood untuk mengetahui permasalahan yang pernah dialami pengguna dalam menggunakan ShopeeFood. Kuesioner dalam penelitian terkait kepuasan pelanggan ShopeeFood diisi oleh 80 responden dengan 80% perempuan dan 20% laki-laki dengan dominasi rentang usia sekitar 17-25 tahun. Kuesioner pra penelitian dilakukan sebagai data pendukung terkait permasalahan yang terdapat pada ShopeeFood dari sudut pandang beberapa pengguna.

3.3.4 Penyusunan hipotesis

Hipotesis terkait dugaan sementara dalam masalah yang diuji kebenarannya. Penelitian ini menyusun hipotesis, nantinya akan dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan variabel yang telah dipaparkan, terdapat 7 hipotesis penelitian. Hipotesis tersebut antara lain[45].



Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian

H1 : *Efficiency* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

H2 : *Fullfillment* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

H3 : *System availability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

H4 : *Privacy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

H5 : *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

H6 : *Compensation* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

H7 : *Contact* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

3.3.5 Pengujian Instrumen penelitian

Instrumen penelitian terkait rangkaian pertanyaan untuk memperoleh informasi dalam bentuk kuesioner. Pertanyaan kuesioner disesuaikan dengan variabel dalam *e-service quality*. Instrumen penelitian yang digunakan antara lain :

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Sub item	Referensi
<i>Efficiency</i>	EF1	ShopeeFood memudahkan menemukan apa yang dibutuhkan	[30]

Variabel	Kode	Sub item	Referensi
	EF2	ShopeeFood memberikan kemudahan dalam mengakses aplikasinya.	[30]
	EF3	ShopeeFood cepat dalam menyelesaikan transaksi	[30]
	EF4	Informasi ShopeeFood terorganisir dengan baik	[30]
	EF5	ShopeeFood cepat dalam memuat halaman	[30]
	EF6	ShopeeFood mudah digunakan	[30]
	EF7	ShopeeFood memudahkan saya untuk memahaminya dengan cepat	[30]
	EF8	ShopeeFood terorganisir dengan baik	[30]
	<i>System Availability</i>	SA1	ShopeeFood selalu tersedia untuk digunakan
SA2		Shopeefood cepat digunakan	[30]
SA3		ShopeeFood tidak macet	[30]
SA4		Halaman di ShopeeFood tidak <i>freeze</i> setelah saya memasukan informasi pesanan	[30]
<i>Fullfilment</i>	FL1	ShopeeFood mengirimkan pesanan sesuai yang dijanjikan	[30]
	FL2	ShopeeFood mengirimkan produk makanan dalam jangka waktu yang sesuai.	[30]
	FL3	Shopeefood mengirimkan apa yang saya pesan dengan cepat	[30]
	FL4	ShopeeFood mengirimkan makanan yang saya pesan	[30]
	FL5	Shopeefood memiliki ketersediaan produk makanan yang sesuai	
	FL6	ShopeeFood jujur terhadap penawaran yang diberikan	[30]
	FL7	ShopeeFood membuat janji yang akurat terkait pengiriman produk makanan	[30]
<i>Privacy</i>	PR1	ShopeeFood melindungi informasi perilaku belanja online saya	[30]
	PR2	ShopeeFood tidak membagi informasi pribadi dengan aplikasi lain	[30]

Variabel	Kode	Sub item	Referensi
	PR3	ShopeeFood melindungi informasi terkait kartu kredit	[30]
Responsiveness	RS1	ShopeeFood menawarkan jaminan yang berarti	[30]
	RS2	ShopeeFood memberi tahu jika transaksi tidak diproses	[30]
	RS3	ShopeeFood menangani masalah dengan cepat	[30]
Compensation	CM1	ShopeeFood memberi saya kompensasi untuk masalah yang dibuatnya	[30]
	CM2	ShopeeFood memberi kompensasi jika pesanan tidak tiba tepat waktu	[30]
Contact	CO1	ShopeeFood terdapat nomor telepon untuk menghubungi perusahaan	[30]
	CO2	ShopeeFood tersedia layanan pelanggan yang tersedia secara online	[30]
	CO3	ShopeeFood menawarkan layanan untuk berbicara langsung ketika terjadi masalah	[30]
Kepuasan pelanggan	KP1	Saya puas dengan keputusannya untuk mengkustomisasi produk makanan dari aplikasi	[46]
	KP2	Keputusan saya untuk mengkustomisasi produk makanan dari aplikasi adalah pilihan yang bijak	[46]
	KP3	Saya merasa bahagia dengan keputusannya mengkustomisasi produk dari aplikasi	[46]
	KP4	Saya merasa senang dengan mengkustomisasi produk makanan dari aplikasi	[46]

Hasil kuesioner pra-penelitian yang telah diperoleh dilakukan pengujian terlebih dahulu apakah data tersebut valid atau tidak. Setelah itu, dilakukan penyebaran kuesioner kembali untuk dilakukan pengolahan data.

3.3.6 Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner merupakan upaya untuk memperoleh data. Kuesioner berupa penyebaran *Google Form* melalui platform media sosial. Penyebaran

kuesioner menerapkan teknik pengambilan sampling berupa *convenience sampling*. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan, kemudian dilakukan analisis dengan metode *e service quality* dari data yang telah diperoleh.

3.3.7 Uji validitas dan reliabilitas

Pengujian pengukuran terhadap kepuasan pelanggan *food delivery* dengan uji reliabilitas dan validitas. Pengujian tersebut untuk membuktikan valid tidaknya hipotesis yang telah disusun. *Pearson correlation* digunakan untuk menguji validitas guna mengetahui valid tidaknya suatu data. Namun, untuk uji reliabilitasnya untuk mengukur reliabel tidaknya suatu variabel dengan menerapkan *Cronbach's alpha*.

3.3.8 Uji hipotesis

Tahap uji hipotesis merupakan tahapan analisis terkait data yang sudah dikumpulkan. Data tersebut kemudian dilakukan pengujian. Hal ini dilakukan guna membuktikan bahwa hipotesis yang telah disusun tersebut ditolak atau diterima. Pengujian penelitian ini dengan uji T. Uji T untuk mengetahui pengaruh secara individu.

3.3.9 Analisis kepuasan pelanggan

Setelah menguji hipotesis, maka selanjutnya melakukan analisis terhadap kepuasan pelanggan. Analisis ini terkait variabel apa saja yang digunakan, variabel yang berpengaruh signifikan dan variabel apa saja yang perlu untuk diperbaiki. Penerapan analisis ini dapat mengetahui variabel apa saja yang perlu untuk ditingkatkan.

3.3.10 Rekomendasi

Rekomendasi termasuk *output* yang dihasilkan. Hasil penelitian dapat digunakan oleh ShopeeFood sebagai rekomendasi untuk mengatasi permasalahan yang dialami pelanggan. Tujuannya agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan dari

segi kualitas layanan. Selain itu, rekomendasi juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana perbaikan.

3.3.11 Kesimpulan dan saran

Subbab ini memaparkan secara singkat kesimpulan dan saran dalam penelitian terkait kepuasan pelanggan ShopeeFood. Kesimpulan terkait hasil penelitian secara keseluruhan dan saran terkait perbaikan penelitian untuk kedepannya. Adanya kesimpulan dan saran dapat memudahkan mengetahui hasil dari penelitian yang dilakukan.