

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan penelitian survei sebagai metodologinya. Salah satu jenis penelitian kuantitatif yang dilakukan di lapangan untuk mengumpulkan fakta atau data yang bertujuan untuk meraih informasi secara tepat dan asli adalah penelitian survei (Sugiyono, 2013, hal. 5).

Metode deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Memanfaatkan angka-angka untuk memperoleh kesimpulan dari peristiwa yang dapat diamati dan untuk menjelaskan, menganalisis, dan melaporkan sesuatu sebagaimana adanya dikenal sebagai analisis kuantitatif deskriptif.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Alasan memilih lokasi ini yaitu karena kota Banjarmasin memiliki jumlah penduduk terbesar di Kalimantan Selatan yang memiliki potensi ekonomi dan budaya kuliner yang beragam. Banyak restoran dan pelaku UMKM kuliner yang bermitra dengan Gofood, sebagai salah satu layanan yang populer di masyarakat Banjarmasin. Sehingga perlu untuk diteliti bagaimana kepuasan pengguna layanan Gofood di Banjarmasin.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi meliputi semua objek atau individu yang mempunyai atribut dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dianalisis dan disimpulkan (Sugiyono, 2013, hal. 80). Semua orang yang tinggal di Kota Banjarmasin adalah populasi penelitian ini. Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Utara, dan Banjarmasin Tengah adalah lima kecamatan yang membentuk Kota Banjarmasin.

Tabel 3. 1
Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2023

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1.	Banjarmasin Selatan	168.768
2.	Banjarmasin Timur	93.106
3.	Banjarmasin Barat	103.710
4.	Banjarmasin Utara	115.249
5.	Banjarmasin Tengah	90.444
Total		678.243

Sumber: BPS, 2024

Sampel adalah semua barang atau orang yang dapat mewakili jumlah dan karakteristik dari suatu populasi penelitian (Sugiyono, 2013, hal. 81). Banyaknya sampel penelitian ini ditentukan melalui rumus slovin dengan nilai error 10%.

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

$$n = \frac{678.243}{1+678.243 (0.1)^2}$$

$$n = 100$$

Dari perhitungan diatas, maka total sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* ialah teknik yang menggunakan evaluasi tertentu secara sengaja dalam menentukan bagian populasi yang dipandang sesuai untuk memberikan suatu data yang dibutuhkan (Sugiyono, 2013, hal. 91).

Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Masyarakat yang sedang atau tinggal di Banjarmasin
2. Pernah pesan makanan atau minuman di aplikasi Gofood minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data yang menunjukkan kuantitas yang dapat diukur dengan angka (Sugiyono, 2013, hal. 30). Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui angket atau kuesioner. (Sugiyono, 2013, hal. 31).

2. Sumber Data

Subjek dari mana data bisa dikumpulkan dikenal sebagai sumber data. Data dalam penelitian ini didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan GoFood di Banjarmasin.

F. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan Skala Likert, yang berguna dalam mengukur sikap, keyakinan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2013, hal. 93). Skala yang digunakan terdiri dari lima poin, yaitu:

1 = sangat tidak penting/sangat tidak baik

2 = tidak penting/tidak baik,

3 = cukup penting/cukup baik,

4 = penting/baik

5 = sangat penting/sangat baik

Hal ini bertujuan untuk memudahkan responden untuk mengisi kuisisioner agar mendapatkan data yang akurat maka dari itu peneliti menggunakan skala 5 poin.

G. Variabel dan Indikator

Penelitian ini merupakan penelitian dengan satu variabel. Adapun variabel pada penelitian ini yaitu kualitas layanan Gofood.

Tabel 3. 2
Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Gofood

No.	Dimensi <i>E-Service Quality</i>	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Efisiensi (<i>efficiency</i>)	1. Kemudahan dalam mengakses website 2. Pelanggan mudah mendapatkan informasi produk yang diinginkan 3. Pelanggan mudah mendapatkan barang yang diinginkan Sumber: Wulandari & Istiyanto, 2022, hal. 120	Likert
2.	Reliabilitas (<i>reliability</i>)	1. Kesesuaian dengan klasifikasi produk 2. Situs tidak membeku (<i>Freeze</i>) saat diakses 3. Kesesuaian situs dengan penjelajah web (<i>web browser</i>) Sumber: Rakasiwie & Ekasasi, 2022, hal. 175	Likert

3.	Pemenuhan (<i>fulfillment</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur lengkap 2. Mudah dipahami 3. Perintah/ketentuan berlaku sesuai janji <p>Sumber: Rakasiwie & Ekasasi, 2022, hal. 176</p>	Likert
4.	Privasi (<i>privacy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan data pribadi 2. Perlindungan data transaksi <p>Sumber: Rakasiwie & Ekasasi, 2022, hal. 176</p>	Likert
5.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi yang diperlukan ketika terjadi masalah 2. Adanya mekanisme dalam penanganan masalah <p>Sumber: Wulandari & Istiyanto, 2022, hal. 121</p>	Likert
6.	Kompensasi (<i>compensation</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembalian uang 2. Biaya pengiriman 3. Biaya penanganan produk <p>Sumber: Rakasiwie & Ekasasi, 2022, hal. 176</p>	Likert

7.	Kontak (<i>contact</i>)	1. Ketersediaan <i>customer service</i> melalui telepon 2. Ketersediaan <i>customer service</i> melalui media online yang disediakan Sumber: Wulandari & Istiyanto, 2022, hal. 121	Likert
----	---------------------------	--	--------

H. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket sebagai teknik pengumpulan datanya. Kuesioner adalah metode penghimpunan data dimana responden mengisi pernyataan atau pertanyaan dan mengembalikan formulir yang telah diisi kepada peneliti. Kuesioner untuk penelitian ini dibuat dengan menggunakan Google Forms sebagai survei online, dan disebarakan melalui media sosial.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini mencakup proses pengolahan data, uji validitas dan reliabilitas serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan program excel dan SPSS versi 22.

1. Tabulasi Data

Melakukan pengecekan terhadap jawaban responden apakah sudah sesuai dengan kriteria, kemudian melakukan tabulasi data ke excel.

2. Uji Instrumen

- a. Uji validitas, yaitu digunakan untuk menentukan keabsahan sebuah kuesioner. Pada tingkat signifikansi 5%, *degree of freedom* (df) = $n - 2$ dihitung dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut dianggap valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dianggap tidak valid dan bernilai negatif. Hal ini menjadi dasar dalam proses pengambilan keputusan.
- b. Uji reliabilitas, yaitu instrumen yang digunakan untuk mengukur sebuah kuesioner yang berfungsi sebagai indikator dari variabel atau konstruk. Jika jawaban responden terhadap suatu pertanyaan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dianggap memiliki reliabilitas. Hal ini dilakukan dengan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan pendekatan *Alpha Cronbach's*, yang didasarkan pada *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Jika nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60 maka reliabilitas dapat dilakukan dengan baik.

3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdiri dari dua tahapan, yaitu:

- a. Analisis tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan

menunjukkan deretan prioritas peningkatan beberapa Aspek yang menentukan kepuasan pelanggan.

Rumus yang digunakan yaitu:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian pelanggan

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian harapan pelanggan

Tabel 3. 3
Pedoman Interpretasi Skor Tingkat Kesesuaian Pelanggan (Tki)

Tingkat Kesesuaian (Tki)	Keterangan
0%-20%	Sangat Tidak Puas
21%-60%	Tidak Puas
41%-60%	Cukup Puas
61%-80%	Puas
81%-100%	Sangat Puas

Sumber: Riduwan, 2012, hal. 15

b. Analisis diagram kartesius

Gambar dengan dua garis yang berpotongan tegak lurus di titik (X, Y) dan membagi bidang menjadi empat bagian disebut diagram Kartesius, dimana titik X merupakan rata-rata tingkat kinerja perusahaan dan titik Y adalah rata-rata dari skor harapan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.



Gambar 3. 1 Importance Performance Matrix

Sumber: Liow, dkk, 2013, hal. 15

Penjelasan keempat kuadran yaitu:

1. Kuadran I/Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Elemen-elemen yang berada di kuadran ini yang menurut konsumen penting atau diharapkan, namun kinerja perusahaan dianggap kurang memadai, oleh karena itu, perusahaan harus meningkatkan kinerja dalam kuadran ini.

2. Kudran II/Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Dalam kuadran ini, ada elemen-elemen yang dianggap penting oleh pelanggan dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan mereka, oleh karena itu perusahaan harus menjaga serta mempertahankan kinerja tersebut.

3. Kudran III/Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Perusahaan tidak harus memfokuskan atau memberikan perhatian yang lebih besar terhadap elemen-elemen tersebut karena pada kuadran ini, beberapa faktor dianggap memiliki tingkat persepsi atau kinerja yang rendah dan tidak terlalu signifikan atau diharapkan oleh pelanggan

4. Kuadran IV/Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Dalam kuadran ini, beberapa faktor diimplementasikan secara berlebihan bahkan ketika faktor tersebut tidak dianggap sangat penting atau diharapkan oleh pelanggan. Maka perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya terkait elemen ini ke faktor lain yang lebih diprioritaskan.

J. Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu

1. Tahap Persiapan

Dalam tahap ini, peneliti mencari keterangan yang tepat tentang masalah yang akan diteliti, kemudian menentukan masalah, judul penelitian, dan kerangka penelitian serta menentukan metode penelitian untuk menyelesaikan masalah. Tahap persiapan ini dilakukan pada tanggal 10 Juni 2024 – 14 Agustus 2024.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini, mengumpulkan data selengkapnya dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan Gofood di

Banjarmasin. Tahap pengumpulan data dilakukan pada bulan Februari.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, dilakukan pengolahan data dalam bentuk tabulasi data dan menganalisis data. Tahap analisis data dilakukan pada tanggal 20 Februari 2025 – 27 Februari 2025.

4. Tahap Pelaporan

Setelah selesai melakukan penelitian, kemudian masuk ke tahap pelaporan yaitu penyesuaian bab I, bab II, dan bab III (Proposal penelitian), selanjutnya penyusunan bab IV hasil penelitian dan pembahasan dan penyusunan bab V kesimpulan dan saran.