

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang datanya berbentuk angka. Berdasarkan metodenya, penelitian ini merupakan penelitian survei karena hanya mengungkapkan data yang sudah ada tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi pada variabel yang diteliti, Sugiyono (2006:7).

#### **B. Definisi Operasional**

##### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara yang dirasakan dengan harapan sebelum barang atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi. Jika barang yang dirasakan konsumen sesuai dengan harapan, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Kepuasan menurut Kotler (2005:70) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas performa produk untuk memenuhi harapan konsumen. Salah satu alat ukur kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan

bukti langsung. (Tjiptono, 2000). Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan itu sendiri meliputi:

a. Bukti Langsung Aplikasi

Bukti langsung aplikasi go food merupakan atribut yang digunakan untuk mengetahui seberapa puas konsumen aplikasi go jek sendiri dalam menggunakan go food

b. Pelayanan Driver

Merupakan atribut yang digunakan untuk mengetahui kelayakan driver go food serta seberapa puas konsumen resto dengan pelayanan yang diberikan oleh driver.

c. Kesesuaian aplikasi dan resto

Seberapa sesuai apa yang ditampilkan ASC di dalam aplikasi dan di dunianya.

d. Pelayanan

Mencakup pelayanan dan fitur fitur yang diberikan oleh restoran di dalam layanan pesan antar go food

e. Kebersihan dan kemasan

Seberapa layak dan pantas kemasan dan kebersihan kemasan atau makanan yang digunakan ASC di dalam aplikasi Go Food

### **C. Tempat dan waktu penelitian**

Penelitian ini dilakukan di ASC yang berlokasi di Jalan Pandega Marta, No. 72, Mlati ,Yogyakarta. Penelitian akan dilakukajn pada bulan Juli – awal Agustus 2018.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2006:130). Menurut Sugiyono, (2006:72) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen ASC yang menggunakan aplikasi Go Food. Dalam setiap bulan kurang lebih ada sekitar 150 orang konsumen yang menggunakan jasa Go Food. Angka tersebut didapat dari wawancara dengan karyawan ASC.

Menurut karyawan ASC, ada sekitar 30 orang setiap harinya yang menggunakan Aplikasi Go Food, jika dikalikan dengan jumlah hari setiap Bulan, ada sekitar 90 orang konsumen ASC yang menggunakan GO Food.

### **2. Sampel**

Arikunto (2006: 131) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006:73). Sampel yang dipakai harus dapat mewakili dan mencerminkan populasi yang ada. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Pertimbangan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen yang pada saat dilakukan penelitian sedang membeli di ASC melalui Aplikasi Go Food.
- b. Konsumen minimal berusia 18 tahun.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus menurut Arikunto (2006:123), sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z}{e}\right)^2 (P) \left(1 - \frac{1}{P}\right)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

P = jumlah populasi

e = sampling eror (10%)

Z = standar untuk kesalahan yang dipilih

Jumlah populasi dari penelitian ini tidak diketahui, maka harga P (1-P) maksimal adalah 0,25, menggunakan confidence level 95% dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 10%, maka banyaknya sampel adalah:

$$n = (47.6/9)^2 (9) (1-(1/9))$$

Maka dibulatkan menjadi 50 orang

#### E. Sumber Data & Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian

ini adalah:

## 1. Data menurut Sumber

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer biasanya diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Cara yang dilakukan oleh peneliti dalam teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

### a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2006:135) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Metode ini berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Teknik yang dipakai oleh peneliti adalah menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan go food di ASC jogja. Persebaran seccaa offline dilakukan dengan mendatangi para konsumen yang memesan go food di ASC. Sedangkan secara online dilakukan dengan mengirimkan file kuesioner digital kepada konsumen melalui kontak mereka yang bisa dihubungi.

### b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan melihat dan mencatat dokumen-dokumen yang terdapat dalam perusahaan.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai sejarah perusahaan, serta data lain tentang gambaran umum ASC

## **F. Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2006:97) “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Instrumen atau alat ukur dalam penelitian ini berupa angket yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh para subjek penelitian.

Penyusunan angket tersebut didasarkan pada konstruksi teoristik yang telah disusun sebelumnya. Kemudian atas dasar teoristik tersebut dikembangkan ke dalam indikator-indikator dan selanjutnya dikembangkan ke dalam butir-butir pertanyaan dimana pemberian skornya menggunakan skala Likert. Penetapan skor yang diberikan untuk mengukur Kepuasan Konsumen menggunakan Skala Likert, sebagai berikut:

- 1) Skor 5 jika Sangat Puas
- 2) Skor 4 jika Puas
- 3) Skor 3 jika Kurang Puas
- 4) Skor 2 jika Tidak Puas
- 5) Skor 1 jika Sangat Tidak Puas

Tabel 1. Kisi Kisi Instrumen

Variabel	Atribut	Indikator	No Item
Kepuasan Konsumen ASC	Bukti langsung aplikasi Go food	1. Kenyamanan dan tatap muka aplikasi Go food 2. Keterjangkauan aplikasi	1-6
	Kualitas Driver	1. Keramahan dan keandalan driver	7-13
	Kesesuaian dg aplikasi	1. Kesesuaian tampilan dg aplikasi 2. Kesesuaian harga dg aplikasi	14-20
	Pelayanan	1. Pelayanan ASC terhadap konsumen via online	21- 28
	Kebersihan dan penampilan produk	1. Kelayakan bentuk kemasan 2. Keindahan kemasan 3. Keawetan kemasan	28 – 36