

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research*. *Explanatory research* merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan dan hasil penelitian akan menjelaskan hubungan antar variabel (Sugiyono, 2018). Metode kuantitatif digunakan sebagai metode penelitian. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, bertujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Data yang dihasilkan akan berupa angka sehingga pendekatan kuantitatif ini dipilih peneliti untuk mengetahui korelasi antar variabel. Sumber data akan diperoleh secara langsung melalui kuesioner dan informasi yang diperoleh dari sumber lain melalui jurnal ilmiah, buku, maupun *website*. Data penelitian akan diolah menggunakan aplikasi SPSS 26.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada layanan pesan antar makanan Go Food untuk melihat apakah kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan Go Food. Lokasi penelitian ini bertempat di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Penelitian terjadwalkan dimulai dari penyusunan proposal skripsi sampai sidang skripsi. Jadwal penelitian disajikan dalam Tabel 3.1 :

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Bab I							
2	Bab II							
3	Bab III							
4	Seminar Proposal							
5	Revisi Pasca Seminar Proposal							
6	Penelitian							
7	Bab IV & V							
8	Sidang Skripsi							

3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), variabel penelitian merupakan karakteristik, nilai, atau sifat dari objek dengan variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami sehingga diperoleh informasi dan disimpulkan. Tabel 3.2 memperlihatkan definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah karakteristik jasa atau produk secara keseluruhan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang diterangkan atau tidak diterangkan (Kotler & Keller, 2016).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Emphaty</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Responsivenes</i> 	Likert

Kemudahan Penggunaan	Kemudahan penggunaan adalah ukuran kepercayaan pengguna untuk menggunakan teknologi adalah tindakan mudah dan tidak membutuhkan upaya yang besar (Davis, 2016).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Easiness</i> 2. <i>Clear and understandable</i> 3. <i>Easy to learn</i> 4. <i>Overall easiness</i> 	Likert
Promosi	Promosi merupakan bentuk komunikasi perusahaan kepada pelanggan dan pasar sasaran untuk menyampaikan informasi terkait produk dan perusahaan supaya mereka tertarik untuk membeli (Kotler & Keller, 2016).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas promosi 2. Frekuensi promosi 3. Ketepatan sasaran promosi 4. Kuantitas promosi 5. Waktu promosi 	Likert
Loyalitas Pelanggan	Loyalitas pelanggan adalah perspektif pelanggan dalam melakukan pembelian berulang untuk jasa atau produk daripada memilih merek pesaing (Fatihudin & Firmansyah, 2019).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Repeat</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Referrals</i> 	Likert

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan jumlah atau keseluruhan dari objek yang diteliti dengan karakteristik tertentu, individu dari kelompok atau kejadian yang diteliti (Handayani, 2020). Mahasiswa aktif Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta pengguna layanan Go Food dengan rentang usia 18 – 25

tahun merupakan populasi dalam penelitian ini. Berdasarkan Surat Keputusan Nomor: Skep/120/UNJAYA/XI/2022 tentang *Student Body* Semester Gasal Tahun Akademik 2022/2023 Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, jumlah mahasiswa aktif adalah 3.603 mahasiswa. Alasan memilih mahasiswa Unjaya karena belum adanya penelitian dengan topik penelitian serupa yang menggunakan objek mahasiswa Unjaya, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti topik penelitian tersebut khususnya pada mahasiswa Unjaya.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari keseluruhan dan sifat yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang diambil harus betul – betul representatif atau mewakili dari populasi (Sugiyono, 2018). Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2020). Kriteria penentuan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Mahasiswa aktif Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- b. Pernah melakukan pemesanan makanan secara online minimal dua kali melalui aplikasi Go Food.

Jumlah sampel dalam penelitian ini akan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Menurut Sugiyono (2018), rumus ini dapat digunakan jika jumlah populasi sudah diketahui secara keseluruhan.

Rumus Slovin :

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

Keterangan :

n = Total sampel

N = Total populasi

e = Tingkat kesalahan atau margin error (5%)

Maka jumlah minimal sampelnya adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{3.603}{1 + 3.603 (0,05)^2} = 360,03$$

Jumlah minimal sampel berdasarkan perhitungan diatas adalah sebanyak 360 responden. Jumlah sampel yang diambil dari masing – masing fakultas akan peneliti sajikan dalam Tabel 3.3 :

Tabel 3.3 Jumlah Sampel di setiap Fakultas

No	Fakultas	Jumlah Mahasiswa	Perhitungan	Jumlah Sampel
1	Fakultas Teknik dan Informasi	469	$\frac{469}{3.603} \times 360 = 47$	47
2	Fakultas Ekonomi dan Sosial	993	$\frac{993}{3.603} \times 360 = 99$	99
3	Fakultas Kesehatan	2.141	$\frac{2.141}{3.603} \times 360 = 214$	214
Jumlah		3.603		360

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian menjadi bagian penting, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai maka dapat menghasilkan analisis data sesuai standar (Sugiyono, 2020). Angket (kuesioner) dipilih peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Kuesioner akan diberikan kepada mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani

Yogyakarta pengguna layanan pesan antar makanan Go Food via *Google Form*. Kuesioner dipilih karena data yang diperoleh efisien untuk mengetahui variabel yang diukur. Apabila responden tersebar di wilayah luas dan jumlahnya yang cukup besar maka kuesioner sangat cocok untuk digunakan.

Pernyataan dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert*. Pengukuran dengan skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2018). Responden dapat memberikan jawaban terhadap pernyataan yang diberikan dengan jawaban dari rentang sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Penelitian ini memakai lima pilihan jawaban dan diberi skor agar dapat lebih mudah dijawab oleh responden. Bobot skala likert disajikan dalam Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Bobot Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju = SS	5
2	Setuju = S	4
3	Netral = N	3
4	Tidak Setuju = TS	2
5	Sangat Tidak Setuju = STS	1

3.6 Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan teknik untuk menganalisis data dari data yang sudah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan (Sugiyono, 2018). Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan responden sesuai karakteristik yang ditentukan, yaitu meliputi jenis kelamin, usia, fakultas, dan penggunaan Go Food. Deskripsi responden

nantinya akan ditampilkan dalam bentuk tabel dan diagram beserta dengan uraian.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur setiap item pertanyaan dalam suatu kuesioner valid atau tidak. Menurut (Ghozali, 2018), kuesioner dapat dinyatakan valid ketika pernyataan pada instrumen dapat menyatakan subjek yang diukur oleh kuesioner secara riil. Setiap item pertanyaan diuji validitas, kemudian hasilnya ditentukan dari perbandingan hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} . *Product moment pearson correlation* merupakan rumus untuk menguji instrumen validitas dengan persamaan :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{NX^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien toleransi antar masing masing item

X = Skor perolehan X

Y = Skor perolehan Y

N = Total responden

Dasar pengambilan keputusan untuk uji validitas adalah data dapat dikatakan valid jika nilai ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dengan nilai signifikansi < 0,05 sedangkan jika nilai ($r_{hitung} < r_{tabel}$) artinya data dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui konsistensi dan stabilitas data (Sugiyono, 2018). Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel ketika responden memberikan jawaban yang konsisten pada setiap pertanyaan. Pengujian reliabilitas dapat diuji dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka kuesioner reliabel dan jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka kuesioner tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah masing – masing variabel atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Batas kesalahan maksimal yang dijadikan patokan oleh seorang peneliti disebut dengan *alpha* (α) (Ghozali, 2018). Penelitian ini menetapkan *alpha* (α) sebesar 5% atau 0,05. Pengambilan keputusan dengan uji *Kolmogorov–Smirnov* adalah data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila ketika nilai signifikansi > 0,05 dan sebaliknya jika nilai signifikansi < 0,05 artinya data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi

hubungan antara variabel independen. Uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan nilai *tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Pengambilan keputusan untuk uji multikolinearitas adalah apabila nilai $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* $< 0,10$ artinya terjadi multikolinearitas, namun apabila $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual antar pengamatan dalam model regresi (Ghozali, 2018). Homoskedastisitas terjadi jika varian dari residual pengamatan ke pengamatan lain tetap atau dapat dinyatakan sebagai model regresi yang baik. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Spearman. Apabila nilai $Sig < 0,05$ artinya terjadi heteroskedastisitas, namun jika nilai $Sig. > 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan jika variabel independennya minimal dua sebagai faktor prediktor (Sugiyono, 2018). Analisis ini bermaksud untuk memeriksa hipotesis mengenai korelasi secara parsial untuk dua atau lebih variabel independen. Pada penelitian ini analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mendapatkan gambaran bagaimana kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan

promosi mempengaruhi loyalitas pelanggan. Persamaan regresi berganda dituliskan dalam rumus sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Pelanggan

a = Konstanta

β = Koefisien Regresi X

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kemudahan Penggunaan

X_3 = Promosi

e = Standar Error

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Uji t pada intinya menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat secara parsial (Ghozali, 2018). Penelitian ini menetapkan kriteria pengujian pada taraf signifikansi (α) = 0,05. Dasar pengambilan keputusan uji t adalah jika nilai Sig. < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen jika $t_{hitung} < t_{tabel}$.

b. Uji Simultan (F)

Uji simultan F pada intinya digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Kriteria keputusan dalam uji simultan (F) adalah variabel independen secara bersama – sama mempengaruhi variabel dependen apabila nilai signifikansi < 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$. Variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependen apabila nilai signifikansi > 0,05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai dari koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Hubungan antara kedua variabel kuat jika hasil *adjusted* R^2 mendekati satu dan disaat hasil *adjusted* R^2 mendekati nol, maka hubungan antara kedua variabel lemah.