

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian sebagai representasi visual dari fenomena atau gejala yang dihasilkan dari variabel dalam suatu penelitian pada tingkat indikator (Maidiana, 2021). Jenis penelitian yang diterapkan penelitian *explanatory*. *Explanatory research* ialah penelitian digunakan untuk dapat menguji hipotesis, telah dirumuskan dan hasil dari penelitian akan memberikan penjelasan mengenai hubungan antar variabel yang diteliti (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan unit analisis individu. Dimensi waktu menggunakan *Cross-Sectional*. *Cross-Sectional* yaitu penelitian dilakukan di satu waktu untuk mengukur data antar variabel (Yunitasari *et al.*, 2020). Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif diartikan jenis penelitian ilmiah yang mengutilisasi metode pengumpulan data berupa angka dari populasi atau sampel yang sedang diteliti. Penelitian ini juga melibatkan penerapan analisis statistik digunakan guna menguji hipotesis yang dirumuskan sebelumnya (Nadirah *et al.*, 2022). Sumber data akan diperoleh langsung lewat *kuesioner* serta informasi diperoleh dari sumber lain melalui jurnal ilmiah, buku dan *website*. Data penelitian akan diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 27.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di masyarakat Bantul, didasarkan pada *pra survei* masyarakat Bantul 82 orang sebesar 75,9% yang menyatakan bahwa menggunakan aplikasi Shopee Food untuk memesan makanan secara *online*.

2. Waktu Penelitian

Waktu dalam penelitian ini dilakukan, sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Kegiatan	2024					
	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Pengajuan Judul						
Penyusunan Proposal						
Seminar Proposal						
Revisi						
Penelitian dan Pengumpulan Data						
Penyusunan Skripsi						
Sidang Skripsi						

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel yaitu objek, nilai, atribut atau aktivitas yang berbeda satu sama lain dan ditetapkan peneliti guna tujuan studi serta pengambilan kesimpulan (Purwanto, 2019). Pada konteks penelitian, definisi operasional ditentukan:

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan merupakan karakteristik keseluruhan layanan atau produk yang 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>Empathy</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Responsiveness</i> 	<i>Likert</i>

Harga	Harga merupakan bagian dari laba atau nilai yang harus diberikan atau dipertukarkan kepada pelanggan sebagai imbalan atas pembelian suatu barang atau komoditas (Widjojo, 2017).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan mutu produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaatnya 	<i>Likert</i>
Promosi	Promosi adalah suatu bentuk komunikasi dari pelaku usaha kepada pelanggan dan pasar sasaran untuk menyampaikan informasi terkait produk dan pelaku usaha agar tertarik untuk membeli (Kotler & Keller, 2016).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas promosi 2. Frekuensi promosi 3. Masa promosi 4. Kuantitas promosi 5. Ketepatan tujuan periklanan 	<i>Likert</i>
Loyalitas Pelanggan	Loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang berulang kali membeli suatu layanan atau produk dari pada memilih merek pesaing (Fatihudin & Firmansyah, 2019).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Repeat</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Referrals</i> 	<i>Likert</i>

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dapat didefinisikan sekelompok individu yang mempunyai ciri-ciri yang mirip dan berada di wilayah yang sama pada

suatu periode waktu tertentu, seperti keluarga, kelompok sosial, organisasi, sekolah dan lainnya (Lesmana, 2021). Pada penelitian ini, melibatkan populasi seluruh masyarakat Bantul. Dari hasil *pra survei* menunjukkan bahwa 82 orang dengan *persentase* 75,9% masyarakat Bantul menggunakan Shopee Food untuk layanan pesan-antar makanan dan minuman secara *online*.

2. Sampel

Sampel dapat didefinisikan bagian dari keseluruhan populasi yang dipergunakan sebagai sumber data yang aktual dalam suatu penelitian (Amin *et al.*, 2023). Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability*. *Non-probability sampling* dapat diartikan sebagai metode dalam pengambilan sampel tidak semua anggota populasi diberikan kesempatan untuk dipilih sebagai sampel (Amin *et al.*, 2023).

Teknik *non-probability sampling* yang diterapkan yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* dapat diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel yang dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa ciri-ciri tertentu, sehingga dapat menentukan jumlah sampel. Kriteria penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu (Sugiyono, 2018), antara lain:

- a) Konsumen Shopee Food yang ada di Bantul
- b) Berusia 20 – 30 tahun
- c) Pernah melakukan pemesanan makanan atau minuman secara *online* lebih dari satu kali menggunakan aplikasi Shopee Food

Menurut Hair *et al.* (2019), secara umum lebih baik menggunakan ukuran sampel di atas 100, namun ukuran sampel di bawah 100 juga dapat diterima tergantung pada konteks penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam mengumpulkan data penelitian memiliki peran penting, dengan menerapkan metode pengumpulan data yang tepat dapat menciptakan analisis data yang memenuhi standar (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *survey*. *Survey* merupakan salah satu cara untuk dapat mengetahui perilaku atau karakteristik dari populasi (Yulian *et al.*, 2022). Peneliti mengumpulkan data penelitian dengan memberikan *kuesioner* kepada pengguna layanan pesan antar makanan Shopee Food melalui *Google Form*. *Kuesioner* dipilih karena dianggap efisien dalam memperoleh data untuk mengukur variabel yang relevan. *Kuesioner* menjadi pilihan yang sesuai ketika responden tersebar di wilayah yang luas dan jumlahnya mencukupi.

Pernyataan-pernyataan dalam *kuesioner* diukur dengan skala *likert*. Dari pertanyaan yang diberikan, responden dapat memberikan tanggapan mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Pada penelitian ini menggunakan lima pilihan jawaban dan diberi skor untuk memudahkan tanggapan.

Tabel 3. 3 Skala *Likert*

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

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dapat digunakan untuk dapat memberikan gambaran yang rinci tentang karakteristik, pola, atau hubungan antara variabel yang sedang diteliti. Deskripsi yang digunakan pada penelitian

ini yaitu usia, jenis kelamin, status dan penghasilan/uang saku. Software yang digunakan untuk menganalisis deskriptif yaitu SPSS 27. Data yang dikumpulkan diproses dan diinterpretasikan melalui berbagai teknik statistik, seperti penyajian dalam bentuk tabel, grafik, serta menggunakan ukuran statistik seperti rata-rata, median, modus dan persentil. Fungsinya yaitu untuk menggambarkan informasi secara mendetail guna untuk mendukung proses analisis statistik dan untuk menghasilkan kesimpulan (Riyanto & Hatmawan, 2020).

2. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana tes dapat melakukan fungsinya secara tepat, termasuk penilaian terhadap sejauh mana instrumen pengukur yang telah disiapkan dapat mengukur dengan akurat. Selain itu, uji validitas juga menilai apakah kuesioner yang digunakan memiliki validitas yang memadai atau tidak. Uji validitas ini pada dasarnya mengevaluasi kevalidan dalam pertanyaan yang dipergunakan pada penelitian, dengan menghubungkan jumlah dalam pertanyaan dengan jumlah total keseluruhan yang digunakan untuk mewakili setiap variabel (Darma, 2021).

Dasar dari pengambilan keputusan untuk uji validitas yaitu data dianggap valid jika nilai korelasi ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Sebaliknya, jika nilai korelasi ($r_{hitung} < r_{tabel}$), hal ini mengindikasikan bahwa data dianggap tidak valid.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merujuk pada kemampuan instrumen pengukur untuk menghasilkan hasil yang tetap dan tepat. Metode penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas. Dalam pengambilan keputusan terkait uji reliabilitas, acuan utamanya yaitu pandangan Ghozali (2018), yang menyatakan bahwa nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$, hal tersebut menunjukkan bahwa pada kuesioner reliabel, sedangkan jika nilai *Cronbach Alpha* kurang $< 0,60$, maka pada kuesioner dianggap tidak reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik umumnya digunakan sebagai pengecekan terhadap pemenuhan atau ketidak pemenuhan asumsi dasar. Persamaan regresi yang baik dapat diuji dengan memeriksa asumsi klasik, antara lain (Mardiatmoko, 2020):

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dapat digunakan untuk menguji masing-masing variabel atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018). Batas pada kesalahan maksimal yang dapat dijadikan referensi oleh peneliti disebut *alpha* (α) (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, nilai *alpha* (α) ditetapkan sebesar 5% atau 0,05. Pengambilan keputusan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu data dapat dianggap memiliki distribusi yang normal jika nilai signifikansi $> 0,05$, jika nilai signifikansi $< 0,05$, hal tersebut menandakan bahwa data tidak memiliki distribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah ada keterkaitan antar variabel independen pada suatu regresi (Ghozali, 2018). Model regresi dianggap baik ketika tidak ada hubungan signifikan antara variabel independen. Uji multikolinearitas dapat menggunakan nilai *tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Keputusan diambil berdasarkan kriteria bahwa jika nilai VIF > 10 dan nilai *tolerance* $< 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat multikolinearitas. Sebaliknya, jika nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$, maka dapat dinyatakan bahwa tidak ada multikolinearitas pada model regresi.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat model yang tidak seragam dari residu antar pengamatan dalam model regresi (Ghozali, 2018). Homoskedastisitas terjadi

ketika varian residu dari satu penelitian ke penelitian lain tetap atau dapat dianggap sebagai indikasi bahwa model regresi berjalan dengan baik. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Spearman. Keputusan diambil berdasarkan nilai Sig, di mana jika nilai Sig < 0,05, hal ini dapat diartikan adanya heteroskedastisitas, sementara jika nilai Sig > 0,05, dapat dianggap bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda diterapkan ketika terdapat setidaknya dua variabel independen yang berfungsi sebagai faktor prediktor (Sugiyono, 2018). Rumus untuk persamaan regresi berganda dapat dirumuskan, 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

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Harga

X₃ = Promosi

e = Standar Error

6. Uji Hipotesis

a) Uji Simultan (Uji f)

Uji simultan pada dasarnya dapat digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen secara bersama berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Kriteria keputusan dalam uji simultan (F) yaitu bahwa variabel independen secara kolektif mempengaruhi variabel dependen, jika pada nilai signifikansinya < 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sebaliknya, variabel

independen secara bersama dianggap tidak mempengaruhi variabel dependen jika terdapat nilai signifikansinya $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$

b) Uji Parsial (Uji t)

Inti dari uji t yaitu dapat mengukur sejauh mana variabel bebas dapat berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Penelitian ini menetapkan kriteria signifikansi pada tingkat $\alpha = 0,05$. Keputusan pada uji t didasarkan jika nilai signifikansi, di mana nilai Sig. $< 0,05$ atau $t_{statistic} > t_{tabel}$, maka variabel independen dapat dinyatakan secara parsial berpengaruh pada variabel dependen. Sebaliknya, jika $t_{statistic} < t_{tabel}$, variabel independen dianggap tidak memiliki pengaruh parsial pada variabel dependen.

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kontribusi pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai koefisien determinasi berada dalam rentang antara nol dan satu. Kekuatan hubungan antara kedua variabel dianggap kuat jika nilai *adjusted* R^2 mendekati satu, sementara hubungan dianggap lemah jika nilai *adjusted* R^2 mendekati nol.