

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian pada bulan Desember-Januari 2023, tempat penelitian Universitas Negeri Jakarta, target rersponden Fakultas Ekonomi.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2022) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menganalisis, interpretasi teks dari hasil wawancara untuk menemukan makna dari suatu fenomena. Pada penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Menurut Sugiyono (2022) studi kasus adalah salah satu jenis penelitian kualitatif yang memerlukan eksplorasi mendalam terhadap program tertentu, kejadian, proses, dan aktivitas terhadap satu orang atau lebih.

C. Sumber Data dan Sampel Penelitian

1. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Menurut Heryana (2020) data primer adalah data yang berasal langsung dari subyek pengukuran/pengamatan atau dari sumber pertama. Peneliti mengumpulkan data primer secara langsung dari responden melalui proses wawancara kepada pelanggan GrabFood dan kemudian dilanjutkan dengan observasi sebagai penguat informasi yang didapatkan dari hasil wawancara.

2. Sampel Penelitian

Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2022) *purposive sampling* adalah teknik

pengambilan sampel data dengan beberapa pertimbangan yang telah ditentukan. Pada penelitian jumlah sampel yang diambil adalah 15 orang. Dalam hal ini kriteria sampel yaitu :

- a. Responden adalah mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Negeri Jakarta, dengan alasan memiliki pengetahuan konsep ekonomi, analisis bisnis, dan perilaku konsumen. Mereka dapat memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor ekonomi yang mempengaruhi penggunaan layanan seperti GrabFood.
- b. Responden pernah melakukan pembelian di GrabFood minimal 4 kali dalam 1 bulan.



Gambar 3 1 Intensitas Anak Muda Memesan Makanan *Online* dalam Sebulan

Sumber : Naurah (2022)

Berdasarkan hasil riset teranyar mengenai preferensi kuliner anak muda yang dilakukan oleh GoodStats, sebagian besar anak muda menggunakan aplikasi pesan antar makanan sebanyak lebih dari 4 kali selama sebulan presentasinya 25,2%.

- c. Responden bersedia diwawancarai dan didokumentasikan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Teknik wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi-terstruktur. Sugiyono (2022) mengungkapkan bahwa wawancara semi-terstruktur ini termasuk dalam kategori *in-depth interview* dalam melakukannya lebih bebas jika dibandingkan wawancara terstruktur.

Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

No.	Variabel	Faktor-faktor	Sumber	Pertanyaan wawancara
1.	Kepuasan Pelanggan	Kualitas layanan	(Yoopetch et al., 2022)	Di waktu kapan pelanggan melakukan pemesanan makanan atau minuman di GrabFood ? Bagaimana pengalaman pelanggan di waktu tersebut terkait ketepatan waktu yang diberikan oleh <i>Driver</i> GrabFood ?
2.			(Wijaya et al., 2020)	Bagaimana pengalaman pelanggan mengenai kemudahan dalam mendapatkan layanan atas ketersediaan <i>Driver</i> GrabFood untuk pesanan pelanggan cepat dilayani ?
3.			(Kusmarini et al., 2020)	Bagaimana pengalaman mengenai komunikasi <i>Driver</i> GrabFood kepada pelanggan terkait keramahan dalam proses pengantaran pesanan ?
4.			(Ong et al., 2022)	Bagaimana pengalaman pelanggan terkait kelengkapan atribut yang dipakai oleh <i>Driver</i> GrabFood ?
5.				Apakah atribut memudahkan pelanggan dalam mengidentifikasi <i>Driver</i> GrabFood dengan lebih mudah ?
6.		Kualitas Produk	(Kristiawan et al., 2021)	Menurut pelanggan, apakah menu yang terdapat di GrabFood mulai dari makanan pembuka sampai dengan penutup memiliki berbagai macam pilihan ?
7.			(Wijaya et al., 2020)	Bagaimana pengalaman pelanggan terkait daya tahan pesanan selalu tetap terjaga oleh <i>Driver</i> GrabFood saat tiba di lokasi ?
8.			(Wijaya et al., 2020)	Bagaimana pengalaman pelanggan terkait restoran dapat memberikan pesanan sesuai dengan deskripsi pada laman GrabFood?
9.			(Kristiawan et al., 2021)	Bagaimana pengalaman terkait penampilan kondisi kemasan yang diterima pelanggan tetap terjaga saat tiba di lokasi oleh <i>Driver</i> GrabFood ?
10.			Harga	(Ong et al., 2022)
11.		(Ong et al., 2022)		Bagaimana pengalaman mengenai harga yang dibayarkan sesuai dengan kualitas pesanan yang diterima oleh pelanggan ?

12.		(Cardia et al., 2019)	Sejauh ini, apa manfaat yang pelanggan terima setiap pembelian di GrabFood, apakah sebanding dengan kesesuaian harga yang dibayarkan oleh pelanggan ?
13.	Kemudahan	(Choi, 2020)	Apakah GrabFood memberikan pilihan transaksi fleksibel kepada pelanggan ?
14.		(Cuong, 2023)	Bagaimana pengalaman pelanggan terkait kemudahan pembayaran dalam pemesanan makanan atau minuman di GrabFood ?
15.		(Choi, 2020)	Bagaimana pengalaman pelanggan terkait kemudahan dalam proses pemesanan pada aplikasi melalui fitur GrabFood ?
16.		(Choi, 2020)	Apakah tampilan fitur GrabFood menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti dalam proses pemesanan makanan atau minuman di GrabFood ?

2. Observasi

Peneliti melakukan observasi melalui pengamatan terhadap layanan pesan antar GrabFood, selama pengamatan peneliti mencatat peristiwa yang terkait kegiatan yang dilakukan oleh pelanggan GrabFood dalam proses pembelian di layanan pesan antar GrabFood.

3. Teknik dokumentasi

Menurut Sugiyono (2022) dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah terjadi untuk jenis dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Pada saat melakukan wawancara kepada pelanggan GrabFood peneliti menggunakan dokumen berbentuk foto dan rekaman suara yang terjadi selama kegiatan observasi dan wawancara.

4. Triangulasi

Peneliti menggunakan triangulasi teknik. Menurut Sugiyono (2022) triangulasi teknik artinya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

Peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk sumber data yang serempak.

E. Teknik Keabsahan Data

Sugiyono (2022) mengungkapkan bahwa dalam penelitian kualitatif, suatu teori atau data dapat dikatakan valid jika tidak ada perbedaan antara apa yang dilaporkan oleh peneliti dengan apa yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Peneliti menggunakan teknik keabsahan data yaitu :

1. Uji Kredibilitas

Sugiyono (2022) mengungkapkan bahwa uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas yaitu :

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan dengan mengecek kembali untuk memastikan bahwa temuan lebih akurat dan mencerminkan pengalaman pelanggan. Peneliti melibatkan pelanggan GrabFood dalam melakukan pengecekan apakah data yang diperoleh dari pengamatan awal dan pengamatan ulang sebelumnya.

b. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan artinya peneliti mengecek atau membaca kembali semua dokumen hasil penelitian yang telah dikerjakan, apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak.

c. Melakukan triangulasi

Misalnya peneliti melakukan wawancara dengan pelanggan GrabFood 1, jika dalam proses penelitian mendapatkan hasil data yang serupa, maka data tersebut dikatakan kredibel. Namun data yang dihasilkan berbeda, maka peneliti akan memastikan mana yang dianggap benar.

d. Menggunakan bahan referensi

Menurut Sugiyono (2022) bahan referensi peneliti adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contoh hasil wawancara yang didukung dengan rekaman wawancara dan interaksi manusia perlu didukung oleh foto.

e. Mengadakan *member check*

Menurut Sugiyono (2022) *member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, pada proses ini data dapat ditambah, dikurangi ataupun ditolak hingga harus memperoleh kesepakatan bersama dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

2. Uji *transferability*

Menurut Sugiyono (2022) uji *transferability* menunjukkan bahwa derajat ketepatan atau dapat diterapkannya berdasarkan hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut di ambil. Peneliti merangkum temuan di lapangan dengan memberikan uraian yang rinci, jelas, dan dapat dipercaya, sehingga mendapatkan gambaran yang jelas.

3. Uji *dependability*

Sugiyono (2022) mengungkapkan suatu penelitian yang reliabel adalah jika orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Penelitian ini dilakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap hasil atau kegiatan penelitian, pemeriksaan tersebut dapat dilakukan oleh auditor independen maupun dosen pembimbing.

F. Teknik Analisis Data

peneliti menggunakan teknik analisis data antara lain :

1. Reduksi data (*data reduction*)

Pada tahap reduksi data peneliti akan mengorganisasikan, mengelompokkan, serta membuang data yang tidak diperlukan saat data terkumpul di lapangan agar peneliti akan mudah untuk mendapatkan kesimpulan.

2. Penyajian data (*data display*) atau hasil analisis reduksi data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk grafik, tabel, *pie chart*, gambar, dan sejenisnya memudahkan peneliti penarikan kesimpulan.

3. *Conclusion drawing* atau *verification*

Sugiyono (2022) mengungkapkan bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang masih remang-remang atau gelap sehingga bila diteliti menjadi jelas.