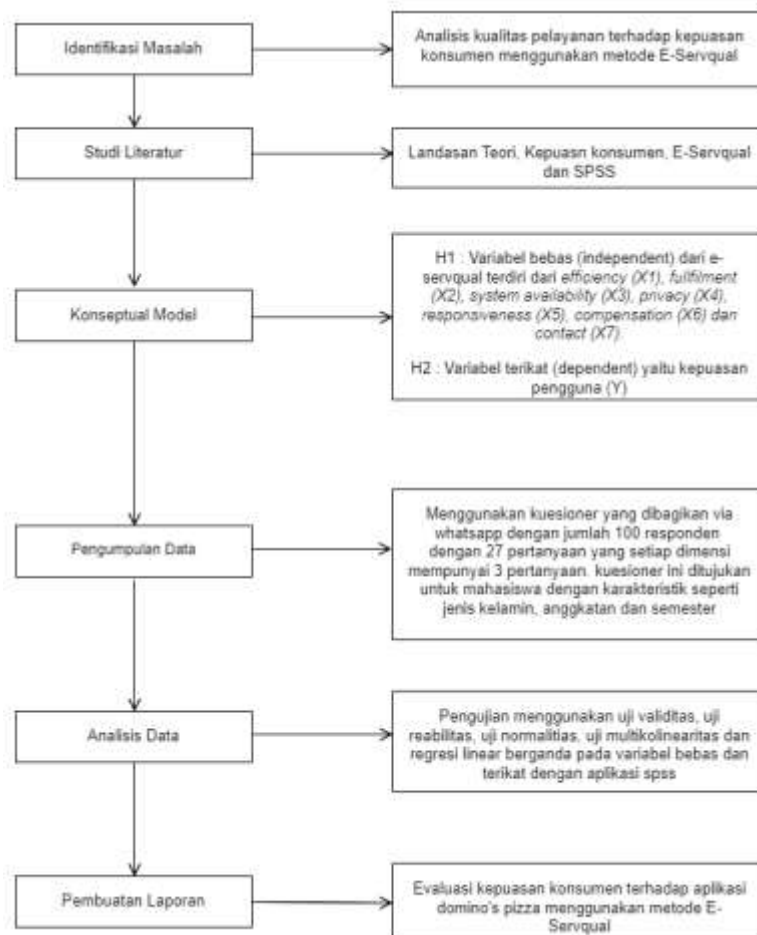


## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Kerangka kerja penelitian menggambarkan hubungan atau kaitan antara tahapan satu terhadap tahapan lainnya dari masalah yang sedang diteliti dan dikerjakan secara bertahap dan terstruktur. Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka diperoleh adanya susunan kerangka kerja (*framework*) yang jelas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian sebagai berikut:

### 1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah adalah tahap yang dilakukan ingin mengetahui inti dari masalah atau persoalan, penyebab permasalahan sekaligus solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut.

Saat melakukan identifikasi masalah berarti melakukan dugaan atau perkiraan atas suatu kejanggalan yang menyebabkan munculnya masalah.pada tahap ini penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan konsumen pada aplikasi domino's pizza.

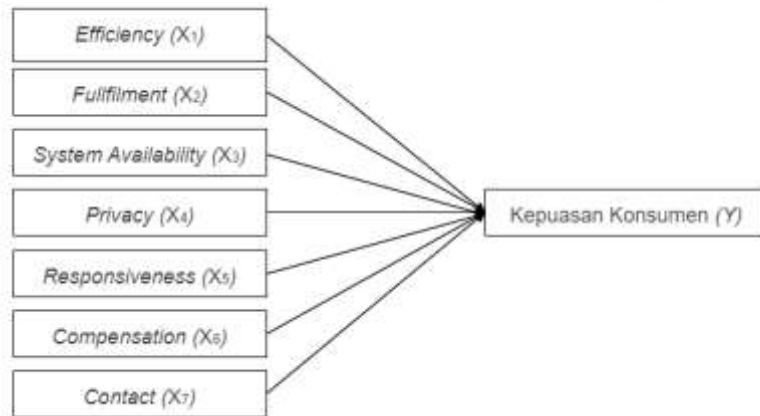
### 2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan – landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku maupun internet untuk melengkapi konsep, pembahasan penelitian dan meningkatkan pemahaman serta memperoleh gambaran terhadap topik penelitian sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai. Sehingga dapat mempermudah dalam memahami konsep dan teori yang digunakan dari penelitian yang dibahas.

### 3. Konseptual Model

Pada tahap konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan konsumen pada aplikasi Domini's Pizza.

Konsep yang dibuat dapat menggambarkan hubungan antara pengguna dan dimensi kualitas yang diterima dengan menggunakan metode *E-Servqual*



**Gambar 3.2** Konseptual *Model Glaudensius, et al* [22]

#### 4. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode *Kuesioner*. Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan *kuesioner* kepada pengguna aplikasi Domino's Pizza berupa pertanyaan dalam bentuk *google form* untuk diisi dan yang berhubungan dengan objek penelitiannya yaitu tingkat kepuasan konsumen.

Metode peneliti yang digunakan dalam pengumpulan data berupa *kuesioner*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan *kuesioner* secara *online* guna menghemat biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. *Kuesioner* yang dibuat di *google form* dengan 3 indikator untuk masing-masing variabel yang digunakan kemudian dilakukan penyebaran *kuesioner* secara *online* bisa melalui media sosial seperti *instagram*, *whatsapp*, *facebook* dan media sosial lainnya.

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Domino's Pizza untuk mahasiswa unama kota jambi tujuannya untuk mengetahui tingkat ekspetasi yang dirasakan pengguna dengan menggunakan sklala likert yang dimana responden diminta untuk memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban yang telah disediakan dengan pedoman sebagai berikut.

**Tabel 3.1 Skala *Likert***

No	Keterangan	Nilai
1.	Sangat tidak setuju	5
2.	Tidak setuju	4
3.	netral	3
4.	Setuju	2
5.	Sangat setuju	1

#### 5. Analisis Data

Pada tahap ini penulis melakukan analisis terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Domino's Pizza untuk mengetahui bagaimana kualiatas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen tersebut bisa diketahui dalam penelitian ini menggunakan SPSS.

#### 6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil dari penelitan yang telah digunakan sehingga menjadi laporan peneliitan yang dapat memberikan gambaran utuh tentang penelitian yang sedang digunakan.

### **3.2 POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING**

*Populasi* adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [23].

Pada penelitian ini *populasi* yang digunakan adalah mahasiswa unama yang menggunakan aplikasi Domino's Pizza. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, maka untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan teknik pengambilan sampel *non-probability* sampling (tidak seluruh populasi diambil).

### **3.3 METODE DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL**

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristiknya [24]. Peneliti menghadapi kasus dimana jumlah populasi yang ada sangat banyak (sulit diketahui secara pasti), sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dan dengan metode Purpose Sampling, yaitu pengambilan sampel yang akan dipilih secara cermat dengan mengambil objek penelitian yang selektif dan mempunyai ciri-ciri spesifik atau pertimbangan yang digunakan yaitu berdasarkan karakteristik responden seperti jenis kelamin dan usia.

Sampel sebagian yang diambil populasi adalah *sampel* penelitian, *sampel* terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain sejumlah tetapi tidak semua, elemen populasi akan membentuk sampel. *Sampel* yang diambil

dalam penelitian ini adalah 100 responden pengguna aktif aplikasi Domino's Pizza. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah *responden* adalah menggunakan Rumus Rao Purba [24].

$$n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$$

#### **Rumus Rao Purba [24]**

Keterangan:

N = Jumlah Sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 95% = 1,96

Moe = Margin of eror, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan seber 10% atau 0,10

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2}{4(Moe)^2} \\ n &= \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} \\ n &= 96,04 \end{aligned}$$

#### **Hasil Dari Rumus Rao Purba [24]**

Jadi jumlah sampel yang seharusnya digunakan sebanyak 96 responden. Namun dalam penelitian ini sampel ditentukan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian ini.

### 3.4 ALAT BANTU PENELITIAN

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (*tools*) yang digunakan penulis antara lain:

#### 1. Perangkat Keras (*Hardware*)

- a. *Processor* : 11th Gen Intel(R) Core(TM) i5-1135G7  
@ 2.40GHz
- b. *Installed RAM* : 8,00 GB (7,69 GB usable)
- c. *System type* : 64-bit operating system, x64-based processor

#### 2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a. Browser *Microsoft Edge*
- b. *Microsoft word 2016*
- c. *Mendeley*
- d. Sistem Operasi *Windows 10*
- e. *SPSS Statistic 25*