UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penulis mengambil lokasi penelitian di Donut J.CO Mall Ska di Kota Pekanbaru. Waktu penelitian akan dilaksanakan setelah proposal ini diseminarkan dan telah mendapat surat izin riset dari kampus untuk melakukan penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah subjek penelitian sebagai sarana untuk mendapatkan dan mengumpulkan data disebut populasi. Menurut Riduwan, (2012:54) populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Donut J.CO Mall Ska di Kota Pekanbaru.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Ada dua teknik yang bisa dilakukan dalam pengambilan sampel yaitu, *probability sampling* dan *non probability sampling. Probability sampling* adalah teknik *sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi unsur atau populasi yang dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009:32).

Penentuan jumlah sampel menurut **Hair dkk (1995:33)** adalah tergantung pada jumlah anggota sampel minimal 10 x 6 dari jumlah variabel yang diteliti

kemudian dikurang 15. Maka sampel dalam penelitian ini adalah 6 variabel (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = 10 x 6-15 = 45. Jadi, berdasarkan rumus **Hair** diatas dapat diambil sampel dari populasi sebanyak 45 orang responden.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Data Primer

yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari responden berupa hasil tanggapan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Donut J.CO Mall SKA di Kota Pekanbaru.

3.3.2 Data Sekunder

yaitu data-data yang penulis peroleh dari buku-buku, laporan-laporan dan lain sebagainya yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini, antara lain profil perusahaan dan struktur organisasi.

3.4 Definisi Operasional

Adapun defenisi oprasional dalam penelitian ini ialah Variabel bebas (X) merupakan yang tidak terpengaruh dengan variabel lain, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X). Sedangkan Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y). Adapun tabel tentang defenisi oprasional dalam penelitian ini dapat dilihat dibawah ini :

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Tabel 3.1 Defenisi Oprasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Day *dalam* Tjiptono (2008 : 24)	1. *Relationship marketing* 2. Strategi superior *marketing service* 3. Strategi *unconditional custumer extraordinary guarrantees* 4. Strategi penanganan keluhan yang efektif 5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan 6. Menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) Sumber : (Tjiptono, 2008 : 40)	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan adalah kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang pelayanan, dan juga bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen dari pada kepuasan pelanggan (Zeitham, 2003 : 85)	1. Tangibles, atau bukti fisik 2. Reliability, atau keandalan 3. Responsiveness, atau ketanggapan 4. Assurance, atau jaminan dan kepastian 5. Empathy Sumber : (Kotler dalam Supranto 2001:231)).)	Skala Likert

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk menjaring data tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Donut J.CO Mall SKA di Kota Pekanbaru adalah:

a. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan dan selanjutnya menyebarkannya kepada responden dalam penelitian ini. Adapun angket yang disusun dengan indikator penelitian yaitu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

b. Dokumentasi, tekhnik ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang gambaran umum perusahaan Donut J.CO.

Adapun skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Menurut Riduwan : 2008 : 12. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Maka dalam penelitian ini hanya digunakan lima kategori yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS), dengan skala nilai 5, 4, 3, 2, dan 1. Kemudian untuk mengetahui rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas, interval kelas dapat dilihat dengan rumus :

$$\text{Interval} = \frac{Nilai\ SkorTertinggi - Nilai\ Skorterendah}{BanyakKelas} = \frac{5-1}{5} = 0{,}8$$

Dari nilai interval tersebut maka skala distribusi untuk rata-rata jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Skala Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden

Interval Kelas	Kategori Jawaban
4,21 – 5,00	Sangat Setuju (SS)
3,41 – 4,20	Setuju (S)
2,61 – 3,40	Netral (N)
1,81 – 2,60	Kurang Setuju (KS)
1,00 – 1,80	Tidak Setuju (TS)

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2017

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Metode Analisis Deskriptif

Suatu metode analisis statistik deskriftif adalah data yang dikumpulkan dalam penelitian korelasi, atau ekperimen diolah dengan rumus-rumus statistik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

yang telah disediakan, data yang diperoleh dari angket di jumlahkan dan disesuaikan dengan insterumen yang digunakan (Arikunto, 2010 : 282).

3.6.2 Metode Analisis Kuantitatif

Dalam penelitiaan ini Model dan teknik analisa data menggunakan pendekatan Analisis Regresi Linier berganda. Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrument, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis yang diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Program Society Science*) versi 17 for windows.

1. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Duwi Priyatno, 2009 : 119) uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan Coefficient Correlation Pearson dalam SPSS 17. Jika nilai signifikansi (P Value) > 0,05, maka tidak terjadi hubungan yang signifikan. Sedangkan, apabila nilai signifikansi (P Value) < 0,05, maka terjadi pengaruh yang signifikan.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dan kehandalan alat ukur, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Uji

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, dan nilainya dapat dilihat pada hasil pengolahan menggunakan program SPSS 17 pada table *reliability statistics* pada kolom *cronbach's alpha.*

Menurut Sekaran (1992) dalam Duwi Priyatno, (2009 : 172) reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan uji kolmogorof Smirnov, karena tipe data yang digunakan adalah skala likert. Tujuan uji normalitas ini adalah untuk memeriksa atau mengetahui apakah data populasi berdistribusi normal. Menurut Duwi Priyatno, (2009 : 187) pedoman dalam pengambilan keputusan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov adalah jika nilai Sig. atau nilai probabilitas (p) lebih kecil dari 0,05 disimpulkan populasi tidak berdistribusi normal. Jika nilai Sig. lebih besar dari 0,05 populasi berdistribusi normal.

b) Uji Autokorelasi

Priyatno, (2009 : 158) autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson* (WD test). Metode pengujian dengan uji Durbin-Watson (uji DW) , Nilai (dU) dan (dL) dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson yang bergantung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan dengan ketentuan sebagai berikut:

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1) Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL) maka hopotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
2) Jika d terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
3) Jika d terletak antara dL dan dU atau diantara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

c) Uji Heteroskedastisitas

Priyatno, (2009 : 160) uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain berbeda. Sedangkan bila terjadi ketidaknyamanan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linear berganda adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat yaitu *SRESID* dengan residual error yaitu *ZPRED.* Jika tidak ada pola tertentu dan titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Grafik *scatterplot* ditunjukkan pada gambar berikut dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program Society Science*) versi 17 *For Windows*.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d) Uji Multikolinieritas

Priyatno, (2009 : 152) uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu 1) dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi, 2) dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2), dan 3) dengan melihat nilai *Eigenvalue* dan *Condition Index*. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi dan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2). Menurut Santoso, (2001 : 26), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

3. Uji Hipotesis

a) Uji t

Menurut Sugiyono, (2010:214) uji parsial digunakan untuk melihat "keberartian" variabel bebas dengan terikat bila salah satu variabel bebas. Uji t, yaitu pengujian hipotesis variabel X terhadap variabel Y secara parsial atau satu per satu , dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

t = Nilai t
r = Koefisien korelasi
n = Jumlah sampel

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. $t_{hit} > t_{tabel}$ signifikan
2. $t_{hit} < t_{tabel}$ tidak signifikan

b) Uji Simultan Dengan F-Test (Anova[b])

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap varibel terikat. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H1 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara serentak. Sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H0 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan *probability* sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

1) Jika sig > ά (0,05), maka H0 diterima H1 ditolak.
2) Jika sig < ά (0,05), maka H0 ditolak H1 diterima.

c) Kofisien Determinasi

Yaitu pengujian dengan kontribusi pengaruh dari semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Dimana R^2 nilainya adalah $0 < R^2 < 1$ semakin mendekati 1 nilai koefisien determinasinya (R^2) maka akan semakin kuat pengaruh antara kedua variabel tersebut. Dalam penelitian ini digunakan $\alpha = 0,1$, artinya kesalahan dari analisis sebesar 10%. Dengan perkataan lain, tingkat kepercayaan dari estimasi terhadap populasi adalah sebesar 90%.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Untuk melihat tingkat hubungan antara variabel independen dan dependen dapat dilihat pada tabel koefisien korelasi dibawah ini :

Table 3.3
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0.199	Sangat rendah
0.200 – 0.399	Rendah
0.400 – 0.599	Sedang
0.600 – 0.799	Kuat
0.800 – 1.000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, 2010 : 214

4. Regresi Linier Berganda

Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2,….Xn) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus : $\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b2X2 + \ldots + b_nX_n}$

Dimana :

Y = Keputusan pembelian
X1 dan X2 = Variabel independen
a = Konstanta (nilai Y apabila X1, X2….(X_n=0)
b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU