

Hak Cipta Diindungi 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Pekanbaru dengan objek penelitiannya adalah Waroeng Steak Melati Pekanbaru yang beralamat di jalan Melati Pekanbaru. Waktu penelitian dimulaipada bulan Januari - Maret 2017.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Kualitatif

Data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar, seperti literatur serta teori-teori yang berkaitan dengan penelitian penulis.

2. Data Kuantitatif

Data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang dibuat menjadi angka (*scoring*). Ada dua jenis sumber data yang digunakan untuk menunjang penelitian ini, yaitu:

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber atau subjek penelitian. Sumber data primer adalah kuesioner dan wawancara kepada responden tentang harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan

b. Data Sekunder

Data penunjang yang dapat mendukung penulisan agar lebih baik. Data ini berupa data-data yang diperoleh dan dikumpulkan dari Waroeng

Hak Cipta Diindungi 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.

Steak Melati Pekanbaru seperti informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti daftar produk, dan realisasi konsumen data komplain, data standar pelayanan, dan lain yang relevan dengan penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti, karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006:189). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Waroeng Steak Melati Pekanbaru pada tahun 2017.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006:189). Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin dalam Umar (2008:108).

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (Error) sebesar 5%

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.

$$n = \frac{133.200}{1+133.200 \times 0,01}$$

$$n = \frac{133.200}{1+1332}$$

$$n = \frac{133.200}{1333}$$

n = 99,92(dibulatkan 100)

3.4 Metode Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Angket (kuosioner)

Kuosioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2012:199). Khusus untuk penelitian ini peneliti memberi daftar pertanyaan tertutup kepada objek penelitian (responden) dimana selanjutnya responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tertutup tersebut, yang menjadi responden adalah pengunjung Waroeng Steak Melati Pekanbaru yang bertransaksi melakukan pembelian ataupun tidak bertransaksi dapat dijadikan sebagai responden.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari

Hak Cipta Diindungi 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.

responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono 2012:194). Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada manager Waroeng Steak Melati Pekan baru.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu mengumpulkan data-data kemudian mentabulasikan dan menyajikan dalam bentuk tabel yang selanjutnya diuraikan dan dianalisis dengan mengaitkan dengan teori yang berhubungan sehingga diperoleh gambaran yang dihadapi perusahaan. Dalam penelitian analisis kuantitatif dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda dan dicari dengan program SPSS.

3.5.1 Uji Alat Ukur

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. Uji Pengujian dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan aplikasi komputer SPSS.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,30 dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2011:53)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Uji Reliability

Reliability adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Software SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) 0,60 (Ghozali, 2011:48). Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala.

Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60. Menurut Nunnaly (1967) dalam Ghozali (2011:48) suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan bisa dipergunakan untuk melakukan peramalan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik yaitu:

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam peneltian adalah dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) yang merupakan kebalikan dari toleransi sehingga formulanya adalah:

Hak Cipta Diindungi 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.

$$VIF = \frac{1}{(1 - R^2)}$$

Dimana R^2 merupakan koefisien determinasi. Bila korelasi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar. Bila VIF besar dari 10 maka dianggap akan multikolonieritas dengan variabel bebas lainnya.

b. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Alat uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel independen dan variabel dependen kedua memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Alat diagnosa yang digunakan dalam menguji distribusi normal data adalah normal *probabilityplot*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2010 :108) normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-smirnov. Dimana apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal, begitu juga sebaliknya.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi diantara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam

Hak Cipta Diindungi 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.

rangkaian waktu (*data time series*) pada waktu yang berbeda. Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t . Jika ada, berarti terdapat Autokorelasi (Ghazali 2011 :113).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi didalam model regresi antara lain dapat dilakukan dengan Uji Durbin – Watson (DW Test) pada output yang akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikan 5%, jumlah sampel dan jumlah variabel bebas. Dengan ketentuan $du < d < (4-du)$ atau tidak ada autokorelasi positif atau negatif (tidak terdapat autokorelasi). (Ghozali, 2011 :113).

3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu Suatu metode statistik yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan variabel terikat kepuasan pelanggan (Ghazali, 2011 :153) Rumus matematika dari regresi linear berganda yang umum digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pelanggan (Y)
- a = Konstanta
- β = Koefisien dari variabel bebas (X)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- X_1 = Harga
- X_2 = Kualitas Pelayanan
- X_3 = Produk
- β_1 = Koefisien regresi dari harga
- β_2 = Koefisien regresi dari kualitas pelayanan
- β_3 = Koefisien regresi dari Produk
- e = *Standard Error*(Variabel di luar penelitian)

3.5.4 Uji Hipotesis

a. Uji Signifika Simultan (F)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan uji F. Menurut **Suliyanto (2011: 55)** uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Koefisien korelasi berganda dan regresi diuji signifikansinya dengan menggunakan uji F yaitu membandingkan F hitung dengan F tabel, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. $H_0: \beta_1\beta_2\beta_3= 0$ artinya harga, kualitas pelayanan dan produk secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- b. $H_a: \beta_1 \beta_2, \beta_3 \neq 0$ artinya harga, kualitas pelayanan dan produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikansi adalah 5% dengan kriteria sebagai berikut: - jika F hitung > F tabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, berarti secara bersama-sama variabel bebas

Hak Cipta Diindungi 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.

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat, - jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Menurut **Suliyanto (2011: 55)** nilai t hitung digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (pervariabel) terhadap variabel tergantungn.

Pengujian signifikan koefisien korelasi parsial dan koefisien regresi secara parsial/individu menggunakan uji t yaitu dengan membandingkan t tabel dengan t hitung adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial / individual pada masing-masing variabel bebas yaitu harga, kualitas pelayanan dan produk (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat / kepuasan pelanggan (Y).

$H_0: \beta_1 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial / individual pada masing-masing variabel bebas yaitu harga, kualitas pelayanan dan produk (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat / kepuasan pelanggan (Y).

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95 % atau taraf signifikansi adalah 5 % dengan kriteria sebagai berikut: - jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas dan variabel terikat - jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas dan variabel terikat.

c. Uji Determinasi (R^2)

Hak Cipta Diindungi 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.

Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel tergangungnya (**Suliyanto, 2011: 55**).

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui berapa persen (%) *Variasi Variabel Dependent* dapat dijelaskan oleh variabel-variabel *independent*. Koefisien determinasi (R^2) dinyatakan dalam presentase yang nilainya berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Bila nilai R^2 mendekati 0 berarti sedikit variasi variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen. Jika nilai R^2 bergerak mendekati 1 berarti semakin besar variasi variabel dependen yang dapat diterangkan oleh variabel independen dan jika dalam perhitungan nilai R^2 sama dengan nilai 0 maka ini menunjukkan bahwa variabel dependen tidak bisa dijelaskan oleh variabel *independent*.

Menurut **Suliyanto (2011: 59)** koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi dimana setiap penambahan satu variabel bebas dan jumlah pengamatan dalam model akan meningkatkan *R Square* (R^2) meskipun variabel yang dimasukkan tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel tergangungnya. Untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan, *Adjust R Square* (R^2_{adj}) Koefisien determinasi yang telah disesuaikan berarti bahwa koefisien tersebut telah dikoreksi dengan

memasukkan jumlah variabel dan ukuran sampel yang digunakan. Dengan menggunakan koefisien determinasi yang disesuaikan maka nilai koefisien determinasi yang disesuaikan itu dapat naik atau turun oleh adanya penambahan variabel baru dalam model.

Hak Cipta Diindungi 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.

