

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 dilakukan pada konsumen Malaya Mart Bangkinang yang berlokasi di Jln. Agus Salim, Bangkinang. Penelitian ini dimulai pada bulan Februari – April 2018.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan untuk analisis pada penelitian ini dikumpulkan dari sumber data primer dan sekunder dengan ketentuan sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek peneliti dilakukan **Sugiono(2014:220)**. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada.

Data primer yaitu data yang langsung peneliti peroleh dari jawaban responden terhadap kuisisioner tentang ”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Toko ( Store Atmosphere ), dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Malaya Mart Bangkinang Kabupaten Kampar” yang dibagikan kepada konsumen Malaya Mart Bangkinang.

#### 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.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah jadi atau data yang sudah ada sebagai hasil penelitian orang lain. Data sekunder biasanya diperoleh melalui dokumen-dokumen, laporan-laporan dan lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data jumlah konsumen Malaya Mart tahun 2013-2017.

## 3.3 Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah semua individu atau objek yang diperoleh untuk digenerasikan. Dengan kata lain populasi adalah sekumpulan objek yang akan diteliti. Menurut **Noor (2011:138)** apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Pada penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pelanggan yang berkunjung di Malaya Mart Bangkinang dari data yang didapat populasi penelitian berjumlah 27.936 konsumen ditahun 2017.

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi, **Sugiyono (2014:13)** sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Misalnya karena ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah.

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.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *incidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan maksudnya responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, dalam penelitian ini populasi adalah pengunjung Malaya mart Bangkinang maka peneliti mengambil sampel dari pengunjung Malaya mart Bangkinang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Kemudian peneliti membagikan angket kepada pengunjung Malaya Mart Bangkinang.

Teknik yang digunakan dalam menentukan jumlah responden dengan menggunakan sistem rumus *Slovin*.

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

keterangan:

n : ukuran sampel

N : jumlah populasi ( disini jumlah populasi diambil peneliti dari data pengunjung pada tahun 2017 karena data pengunjung pada tahun 2017 merupakan data terbaru.

e: presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan. Pengambilan sampel yang masih dapat ditoleril atau diinginkan. Dalam penelitian ini sebesar 10%

#### Hak Cipta Dilindungi 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 membuat tiruan tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{27.936}{1 + 27.936(0,01)} \\
 &= \frac{27.936}{1 + 279,36} \\
 &= \frac{27.936}{280,36} \\
 &= 99,64 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Jadi jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini dibatasi sebanyak 100 responden dan untuk mendapatkan responden tersebut dengan menemui setiap konsumen yang pernah berkunjung ke Malaya Mart Bangkinang.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:

#### a. Kuisisioner

Kuisisioner menurut **Sugiyono(2009:199)** kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden.

Pertanyaan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaanya dengan memilih salah satu alternative jawaban yang telah disediakan. Setiap butir pertanyaan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

#### 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.

### b. Dokumentar

Metode dokumentar menurut **M. Burhan Bungin(2006:121)** adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentar adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.

## 3.5 Uji Kualitas Data

### 3.5.1 Uji Validitas

Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban kuesioner dari responden benar-benar sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak (**Iskandar,2010:69**)

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah  $r_{hitung}$  harus berada diatas 0,3 hal ini dikarenakan jika nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari 0,3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan, menurut **Noor(2011:160)** uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam kuisisioner.

#### 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.

Adapun kriteria uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

### 3.6 Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.1 Uji Normalitas Data

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 *probability plot*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikut arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas ( Santoso 2010: 108), sebaliknya jika data menyebar jauh dari regresi maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### 3.6.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau eksak diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Uji multikolinearitas menggunakan criteria *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan ketentuan bila  $VIF > 10$  terdapat masalah multikolinearitas yang serius. Sebaliknya bila  $VIF < 10$  menunjukkan bahwa semua variabel bebas tidak mempunyai masalah multikolinearitas, menurut Frish dalam Firdaus (2011).

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.

### 3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance dan residual satu pengamatan kepengamatan lainnya tetap, maka terjadi Heteroskedastisitas. Salah satu cara uji Heteroskedastisitas adalah dengan metode *Rank Spearman* ditujukan dari masing-masing variabel bebas dengan nilai absolute residualnya. Jika nilai signifikan lebih besar dari nilai alpha (  $\text{sig} > \alpha$  ), maka tidak terjadi Heteroskedastisitas, atau apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel.

## 3.7 Analisis Data

### 3.7.1 Regresi Linear Berganda

Untuk menganalisis data penulis menggunakan metode regresi linear berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat yang dibantu dengan menggunakan program spss. Analisis regresi linear berganda memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukkan lebih dari satu variabel yang ditujukan dengan persamaan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y	=Kepuasan konsumen
a	= Konstanta
X <sub>1</sub>	= Kualitas pelayanan
X <sub>2</sub>	= Suasana toko ( <i>store atmosphere</i> )
X <sub>3</sub>	= Lokasi
B <sub>1</sub> b <sub>2</sub> b <sub>3</sub>	= Koefisien Regresi ( Parsial)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya 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.

### 3.8 Uji Hipotesis

#### 3.8.1 Uji Parsial (*T-Test*)

Uji secara parsial ( uji T ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen ( X1, X2, X3 ) secara parsial terhadap variabel dependen ( Y ) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji ini adalah :

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka:

H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya Kualitas Pelayanan, Suasana Toko( *Store Atmosphere*), dan Lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Malaya Mart Bangkinang.

2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka :

H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya Kualitas Pelayanan, Suasana Toko( *Store Atmosphere*), dan Lokasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Malaya Mart Bangkinang.

#### 3.8.2 Uji Simultan ( Uji F )

Uji secara simultan ( uji F ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen ( X1, X2, X3 ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen ( Y ).

Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel.

Sebelum membandingkan nilai F, harus ditentukan tingkat kepercayaan (  $1 - \alpha$  ) dan derajat kebebasan ( *degree of freedom*)-n-(k+1) agar dapat ditentukan

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.

nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05 dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan sebagai berikut:

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka:

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Kualitas Pelayanan, Suasana Toko (*Store Atmosphere*), dan Lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Malaya Mart Bangkinang.

2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka:

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya Kualitas Pelayanan, Suasana Toko (*Store Atmosphere*), dan Lokasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Malaya Mart Bangkinang.

### 3.8.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel bergantungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel tergantungnya ( **Suliyanto,2011:39**)

Tingkat korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini:

0	= Tidak berkorelasi
0,1 – 0,20	= Sangat rendah
0,21 – 0,40	= Rendah
0,41 – 0,60	= Agak rendah
0,61 – 0,80	= Cukup
0,81 – 0,99	= Tinggi
1	= Sangat tinggi

**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.

Untuk mengukur tanggapan dan pendapat dari responden dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode *Skala Likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) alternatif jawaban, maka untuk itu penulis menempatkan nilai (bobot) pada setiap masing-masing alternatif jawaban yang dipilih, sebagai berikut:

**Tabel 3.1 : Alternative Jawaban**

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1