

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.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data-data, penulis melakukan penelitian pada konsumen Vaya Bakery Rengat, JL. Sultan Ibrahim, No. 068B, Rengat, Indra Giri Hulu, Riau. Waktu penelitian yaitu pada bulan Oktober 2017 – Maret 2018.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder karena berupaya meneliti tentang pendapat atau opini konsumen dalam kepuasan pelanggan yang mengkonsumsi Produk Vaya Bakery Rengat.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data original (**Kuncoro:2013:148**). Data primer dalam hal ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada konsumen, identitas responden (usia, jenis kelamin, pekerjaan) dan data pendapat responden tentang harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Vaya Bakery Rengat.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah di kumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data(**Kuncoro:2013:148**).

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

Data sekunder pada penelitian ini adalah Jumlah konsumen Vaya Bakery Rengat.

3.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian dimana elemen adalah unsur terkecil yang merupakan sumber data yang diperlukan (**kuncoro, 2013:123**). Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah mengkonsumsi produk Vaya Bakery Rengat pada tahun 2017. Karena jumlahnya tidak diketahui pasti maka populasinya pun tidak diketahui secara pasti.

2. Sampel

Untuk pengambilan sampel, karena populasinya tidak diketahui menurut **Reynaldi (2017:36)** menyatakan agar penelitian dapat dianalisis dengan statistik jumlah sampel yang diambil minimal 30 responden, dan ada pula yang menyarankan jumlah sampel minimum 100 responden. Jadi dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 100 responden yaitu pada masyarakat yang mengkonsumsi produk Vaya Bakery Rengat.

3.3.1. Teknik Penarikan Sampel

Metode yang digunakan untuk penarikan sampel adalah metode *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang bertemu secara kebetulan dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang ditemui itu cocok dengan sumber data. (**Sugiyono:2013:156**).

Pada penelitian ini maka karakteristik atau syarat dari sampel yang diambil adalah masyarakat yang telah melakukan pembelian di Vaya Bakery Rengat.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan teknik dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya dan Serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner juga cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas (Sugiyono, 2013:137)

Skala pengukuran untuk semua indikator pada masing-masing variabel menggunakan *skala likert* (skala 1 sampai dengan 5) dimulai dari sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS). Skala pengukuran ini berarti bahwa nilainya semakin mendekati 1 maka berarti semakin tidak setuju. Sebaliknya, jika semakin mendekati angka 5 berarti semakin setuju.

- | | |
|------------------------------|-----------|
| 1. Sangat Setuju (SS) | Bobot = 5 |
| 2. Setuju (S) | Bobot = 4 |
| 3. Netral (N) | Bobot = 3 |
| 4. Tidak Setuju (TS) | Bobot = 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | Bobot = 5 |

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.

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.

3.5. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengubah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah :

3.5.1. Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian setiap jawaban pertanyaan berdasarkan skala *Likert* menurut (Siregar:2013:25), skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial. Adapun bobot penelitian terhadap jawaban kuesioner adalah sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	Bobot = 5
Setuju (S)	Bobot = 4
Netral (N)	Bobot = 3
Tidak Setuju (TS)	Bobot = 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Bobot = 1

3.5.2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis tentang karakteristik dari suatu keadaan yang diteliti. Analisis ini mengemukakan data-data responden seperti jenis kelamin, usia dan pekerja.

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.

3.5.3. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh daftar pertanyaan yang berupa kuesioner ke dalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik.

3.6. Uji Kualitas Data

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas menurut **Ghozali (2011:45)** digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam hal ini koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (level of significance) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator. Validitas ini menyangkut akurasi *eksperimen*. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban kuisisioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Hasil penelitian yang valid adalah bila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang terjadi pada objek yang diteliti. Instrument valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi product moment dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu signifikan, maka dapat dilihat pada tabel nilai product moment atau menggunakan SPSS untuk mengujinya.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu item dikatakan valid jika nilai *corrected item total correlation* lebih besar dibandingkan 0,3 seperti yang dijelaskan oleh **Siregar (2013:47)** yang

regresi diperoleh model regresi yang bisa dipertanggung jawabkan maka harus diperhatikan asumsi-asumsi sebagai berikut :

1. Terhadap hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat
2. Besarnya variabel error (faktor pengganggu) bernilai konstan untuk seluruh variabel bebas (bersifat *homoscedasticity*)
3. Independensi dari error (*non autocorrelation*)
4. Normalitas dari distribusi error
5. Multikolinearitas yang sangat rendah.

Dalam analisis regresi linear berganda perlu menghindari penyimpangan asumsi klasik supaya tidak masalah dalam penggunaan analisis tersebut. Untuk tujuan tersebut maka harus dilakukan pengujian terhadap asumsi klasik berikut ini

3.8. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal apabila nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual standarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng (*bell-shaped curve*) yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga. Uji normalitas disini tidak dilakukan pervariabel (*univariate*) tetapi hanya terhadap nilai residual terstandarisasinya (*multivariate*) (Suliyanto:2011:69).

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.

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

3.9. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berarti terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna antar lebih dari dua variabel bebas (Suliyanto:2011:81). Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linear antara variabel independen dan model regresi. Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas tersebut (Priyanto:2010:81).

Multikolinearitas dapat di uji melalui nilai toleransi dengan *variance inflation factor* (VIF). Nilai VIF dapat dihitung dengan formula sebagai berikut :

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

- a. Jika $VIF > 10$, atau *tolerance* $< 0,10$ maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.
- b. Jika $VIF < 10$, atau *tolerance* $> 0,10$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

3.10. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti ada varian pada model regresi yang tidak sama (konstan). Konsekuensi dari adanya gejala heteroskedastisitas adalah penaksiran yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel besar maupun kecil walaupun penaksiran diperoleh menggambarkan populasi dalam arit biasa. Untuk mendeteksi ada tidaknya *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dengan uji *scatterplot* (Suliyanto:2011:95). Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah yang diprediksikan dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah distandarkan Umar (2008:179). Dasar pengambilan keputusannya 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.

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi *Heterokedastisitas*.
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi *Heterokedastisitas*.

3.11. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu (*times-series*) atau ruang (*cross section*). Salah satu pengujian yang umum yang digunakan untuk menguji adanya otokorelasi adalah uji *Durbin-Watson*. Uji ini dihitung berdasarkan jumlah selisih kuadrat nilai-nilai faktor-faktor pengganggu (Suliyanto:2011:125).

1. Jika angka D-W 1,206 maka terdapat *Autokorelasi* positif.
2. Jika angka D-W berada diantara 1,206 – 1,55 maka hasil yang diperoleh adalah tanpa kesimpulan.
3. Jika angka D-W berada diantara 1,55 – 2,450 maka tidak terdapat *Autokorelasi*.
4. Jika angka D-W berada diantara 2,450-2,794 maka hasil yang diperoleh adalah tanpa kesimpulan.
5. Jika angka D-W >2,794 maka terdapat *Autokorelasi* negative.

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.

3.12. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y). Dimana variabel X terdiri dari harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk Y adalah kepuasan pelanggan. Untuk menguji dalam penelitian ini digunakan program *statistical package for the social sciences* (SPSS) versi 21

Adapun bentuk model yang akan datang diuji dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Diketahui :

Y	=	Kepuasan pelanggan
a	=	Konstanta
$b_1b_2b_3$	=	Koefisien persamaan regresipredictor $X_1X_2X_3$
X_1	=	Harga
X_2	=	Kualitas Produk
X_3	=	Kualitas pelayanan
e	=	Standar error

3.13. Uji Hipotesis

3.13.1. Uji Parsial (Uji T)

Uji t yaitu suatu uji yang digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen (X_1 : Harga, X_2 : Kualitas Produk, X_3 : Kualitas Pelayanan) secara parsial atau individual terhadap variabel dependen (Y: Kepuasan Pelanggan).

Menurut **Suliyanto (2011:40)** Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

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

1. H_0 tidak dapat ditolak jika : $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, atau $Sig > \alpha$ (α)
2. H_1 diterima jika : $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $Sig \leq \alpha$ (α) dan arah koefisien positif

Pengambilan keputusan pengujian sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh positif variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan angka probabilitas signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh positif variabel independen terhadap variabel dependen.

3.13.2. Uji Anova F (secara Simultan)

Uji F adalah uji yang digunakan untuk menguji dan menunjukkan apakah semua variabel independen (X_1 : Harga, X_2 : Kualitas Produk, X_3 : Kualitas Pelayanan) yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y : Kepuasan Pelanggan). Pengujian hipotesis ini menentukan F_{tabel} dan F_{hitung} dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Pengambilan keputusan menggunakan pengujian sebagai berikut :

1. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima H_1 ditolak, berarti bahwa secara bersama-sama variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Hak Cipta Dilindungi 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.

2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima, berarti secara bersama-sama variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (**Suliyanto:2011:40**).

3.14. Uji Determinasi (R^2)

R atau *Multiple* uji yang digunakan untuk menunjukkan korelasi antara variabel bebas dengan variable tergantungnya (terikat). R Square yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Adjusted R Square merupakan koefisien determinasi yang telah terkoreksi dengan jumlah variabel, dan ukuran sampel sehingga dapat mengurangi unsur bias jika terjadi penambahan variabel (Suliyanto, 2011:176). Untuk mempermudah melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara variabel, maka kriteria penilaian korelasi sebagai berikut (Sugiyono, 2012:250):

Tabel 3.1 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Nilai Korelasi	Keterangan
1	0	Tidak ada korelasi
2	0,00 – 0,199	Korelasi sangat lemah
3	0,20 – 0,399	Korelasi rendah
4	0,40 – 0,599	Korelasi sedang
5	0,60 – 0,799	Korelasi kuat
6	0,80 – 1,00	Korelasi sangat kuat