

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 Penelitian dan waktu penelitian

Objek penelitian ini adalah para konsumen Miso Pak Imam Pekanbaru, tujuannya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Waktu penelitian dilaksanakan selama 3(tiga) bulan, dimulai dari bulan Januari-Maret 2018.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan survey 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, penghasilan) dan data pendapat responden tentang kualitas pelayanan, kualitas makanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Miso Pak Imam Pekanbaru

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah di kumpulkan oleh lembaga pengumpuldata dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data **Kuncoro (2013:148)**. Data sekunder pada penelitian ini adalah jumlah pengunjung.



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.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian dimana elemen adalah unsur terkecil yang merupak sumber data yang diperlukan **Kuncoro (2013:123)** apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Pada penelitian ini yang dijadikan populasi adalah jumlah pengunjung yang datang , dari data jumlah pengunjung atau konsumen yang datang ,yang di dapat berjumlah 20.550 pengunjung. Populasi adalah sekelompok subjek atau data dengan karakteristik tertentu.

2. Sampel

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

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *incidental sampling*, yaitu teknik pengambilan data berdasarkan jumlah pelanggan yang datang . Teknik yang digunakan dalam menentukan jumlah responden adalah dengan menggunakan sistem rumus *Slovin*:

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.

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

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah populasi (disini jumlah populasi diambil peneliti dari data jumlah pengunjung)

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan.

Pengambilan sampel yang masih dapat ditoleril atau diinginkan.

Dalam penelitian ini sebesar 10%

$$\begin{aligned} &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{20550}{1+20550(0,01)} \\ &= \frac{20550}{1+205,5} \\ &= \frac{20550}{206,5} \\ &= 99 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Jadi, sampel yang diambil dibulatkan menjadi 100 responden.jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini dibatasi sebanyak 100 responden dan untuk mendapatkan responden tersebut dengan menemui setiap pelanggan yang datang ke Miso Pak Imam Pekanbaru.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden.

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.

2. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Dalam kegiatan penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung dilapangan
3. Dokumenter, yaitu metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelisuri data historis.

3.5 Uji Kualitas Data

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,

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.

maka dapat dilihat pada tabel nilai product moment atau menggunakan SPSS untuk mengujinya.

2. Uji Reliabilitas

Ghozali (2011:47) mengatakan reliabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur objek yang sama. Suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai alpha cronbach's $> 0,60$. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan di dalam kuisioner.

Adapun kriteria uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (α) 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

Menurut **Ghozali (2011:133)** uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui gejala tersebut dapat dilihat dari grafik histogram dengan membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati normal, seperti dalam distribusi normal akan mengikuti pola garis diagonal. Jika data berdistribusi normal maka grafik histogramnya akan mengikuti garis diagonalnya.

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.

3.6.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (**Ghozali, 2011:105**).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut jika nilai variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai tolernce (TOL) tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas $VIF = 10$ maka tolerance, $= 1/10=0,1$ (**Ghozali 2011:106**).

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Ghozali, (2011:108) mengemukakan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual (kesalahan pengganggu) satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas.

3.6.4 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model Regresi Linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem Autokorelasi. Autokorelasi adalah korelasi antara sesama urutan pengamatan dari waktu ke waktu. Autokorelasi bertujuan untuk mengetahui adanya autokorelasi biasanya dipakai uji Durbin-Waston (uji D-W). 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.

- a. Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif
- b. Jika angka D-W sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- c. Jika angka D-W diatas +2 berarti terdapat autokorelasi negative

3.7 Analisis Data

3.7.1 Regresi Linear Berganda

Untuk menganalisa data penulis menggunakan metode regresi linera 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 ditunjukkan dengan persamaan :

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

Keterangan :

- Y = Variabel depenten yang diprediksikan (kepuasan pelanggan)
- a =Konstanta
- X1 =Kualitas makanan.
- X2 = Kualitas pelayanan.
- X3 =Harga
- B₁b₂ b₃ =Koefisien Regresi (Parsial)
- € = Standar error

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.

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji Signifikan Parameter Individual atau Parsial (Uji Statistik T).

1. Uji Parsial (T-tes)

Nilai t hitung digunakan untuk menguji pengaruh parsial (pervariabel) variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. (Siregar, 2013:306). Adapun kriteria kepuasan konsumen yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

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

H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas makanan, dan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

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

H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas makanan, dan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

3.8.2 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).

Menurut (Siregar, 2013:304) uji ini digunakan untuk menguji pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terganggu maka model persamaan regresi masuk kedalam kriteria cocok. Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Sebelum membandingkan nilai F, harus ditemukan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan (*degree of freedom*)- $n-(k-1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05.

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 pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig < \alpha$ maka:

H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variable kualitas makanan, dan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

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

H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas makanan, dan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika Koefisien Determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Untuk mengukur tanggapan dan pendapat dari responden dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode *Skala Likert*. Setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) alternative jawaban, maka untuk itu penulis menempatkan nilai (bobot) pada setiap masing-masing alternative 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

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.