

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

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah makan Pak Nurdin Pekanbaru yang berlokasi di jalan HR.Soebrantas, Rt.02/Rw.03 Pekanbaru,Riau.Waktu penelitian diperkirakan selama bulan Oktober-Maret 2018.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut **Siregar (2013:16)**Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

2. Data Sekunder

Menurut **sugiyono (2008:220)**Data yang berasal dari laporan-laporan maupun literature dari pihak perusahaan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini.misalnya adanya keterbatasan dana, ketenagaan dan waktu maka penelitian bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Adapun data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui orang lain atau dokumen.

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.

3.3 Subyek dan Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan, sementara yang menjadi subyek penelitian adalah manager, staf, dan pelanggan di Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut **Sugiono (2012:15)** Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

Adapun Populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berkunjung ke Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru yang berjumlah 21390 orang.

Populasi adalah sekelompok subjek atau data dengan karakteristik tertentu.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel yang diambil harus betul *refresentatif*(**Sugiyono, 2009**). Sampel penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\
 &= \frac{21390}{1 + 21390 (0,1)^2} \\
 &= \frac{21390}{1 + 21390 (0,01)} \\
 &= \frac{21390}{214.9} \\
 &= 99,53 \text{ (digenapkan menjadi 100)}
 \end{aligned}$$

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.

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan yang masih dapat ditolerir atau diinginkan yaitu 10%.

Berdasarkan perhitungan rumus di atas jumlah pelanggan di Rumah makan Pak nurdin pekanbaru pada tahun 2017 yaitu sebanyak 21000 orang, maka di dapat jumlah sampel (n) sebanyak 99,52 (digenapkan menjadi 100) responden.

Dalam penelitian ini penulis mengambil sample berdasarkan pilihan (*Purposive*), yaitu metode penetapan sampel dengan memilih dengan beberapa sampel tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian dalam sebuah populasi. (Nursalam:2008)

3.5 Metode Pengambilan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak dan berhadapan langsung dengan responden mengenai penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk mengkonfirmasi jika isi kuesioner benar.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2009:142), mengatakan bahwa “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

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.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui tanggapan dari responden yaitu dengan menggunakan *Skala Likert*, yaitu skala yang memberikan tanggapan konsumen terhadap karakteristik produk (merek). Skor jawaban responden dalam penelitian ini terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi nilai yang bertingkat dari objek penelitian melalui jawaban pertanyaan yang diberi nilai 1-5, yaitu :

- | | |
|-------------------------------------------|-----|
| 1) Sangat Setuju (SS) diberi nilai | : 5 |
| 2) Setuju (S) diberi nilai | : 4 |
| 3) Cukup Setuju (S) diberi nilai | : 3 |
| 4) Tidak Setuju (TS) diberi nilai | : 2 |
| 5) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai | : 1 |

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif ini digunakan dalam penentuan *score* atau nilai dengan mengubah data yang bersifat kualitatif (dalam bentuk pemberian kuesioner kepada responden) ke dalam bentuk kuantitatif. Sehingga pada akhirnya peneliti dapat mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat melalui analisis statistik dengan metode Regresi Linear Berganda.

3.7 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Dalam Agus Eko Sujianto (2009:105) 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 Sugiyono dan Wibowo, Sayuthi, Sugiyono yang menyatakan bila

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.

korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpa Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpa Cronbach's* 0 .

Kategori kekuatan korelasi di atas haya digunakan untuk memberikan kategori besarnya koefesien korelasi tetapi tidak dapat digunakan untuk menentukan apakah korelasi tersebut signifikan atau tidak. Hal itu karena untuk menentukan signifikan sebuah korelasi tidak hanya tergantung pada besarnya koefisien korelasi tetapi tergantung pada ukuran sampel dan tingkat toleransi.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak (Umar, 2008:79). Dengan asumsi apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, berarti penyaluran data tersebut bersifat normal atau sebaliknya jika data menyebar menjauhi garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal berarti penyaluran data tersebut tidak normal.

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.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi dikatakan bebas Multikolinieritas jika *Variance Inflation Factor* (VIF) disekitar angka 1, dan mempunyai angka *tolerance* mendekati 1. Jika korelasi antar variabel independen lemah (di bawah 0,5) maka dapat dikatakan bebas multikolinieritas

b. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan) untuk semua pengamatan (Suliyanto, 2011:95).

Untuk melakukan pengujian terhadap asumsi ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Park* dengan ketentuan jika *p-value* < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

c. Autokorelasi

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu (*times-series*) atau ruang (*cross section*). Untuk mengetahui adanya autokorelasi secara umum dapat menggunakan metode Durbin Watson dengan kriteria :

- 1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Angka D-W -2 di bawah 2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

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 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistika yang digunakan untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Analisis regresi berguna dalam menelaah hubungan dua variabel atau lebih dan terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui secara sempurna, sehingga dalam penerapannya lebih bersifat eksploratif (Agus,2009:55).

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bahwa nilai suatu variabel terikat dapat dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel bebas. Persamaan umum untuk mengetahui regresi berganda adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Pelanggan
- a = Konstanta
- b₁, b₂, b₃, b₄ = Koefisien regresi
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Harga
- e = Standar *error*

3.9 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individual atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat.

1. Uji Signifikan Serentak (Uji F)

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikan hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel pada tingkat

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.

signifikan 0,05. Apabila F hitung $>$ F tabel maka variabel-variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Umar, 2008:138).

2. Uji Signifikan Individu (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat, maka dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikan 0,05. Jika t hitung $>$ t tabel maka variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya (Umar, 2008:132).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.

Koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi, dimana setiap penambahan satu variabel bebas dan pengamatan dalam model akan meningkatkan nilai R^2 meskipun variabel yang dimasukkan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan *Adjusted R Square*, yaitu koefisien determinasi yang sudah diperhitungkan faktor *error* (kesalahan).

Dimana : $R^2 =$ Koefisien Determinasi

$$R^2 = (Adjusted R Square) \times 100\%$$