

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.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru jalan Kuantan Raya Pekanbaru. Waktu penelitian yaitu pada bulan Januari 2018 sampai Selesai.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuisioner kepada konsumen yang ada di Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru.

#### 1. Data Primer

Menurut **Sugiyono (2008:220)** jenis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu data kualitatif (non angka) dan data kuantitatif (data yang dihitung atau data dihitung atau berupa angka), ada pun dalam penelitian penulis menggunakan jenis data kuantitatif. Ada pun pengertian kuantitatif adalah data yang dihitung ataupun data yang berupa angka. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data perkembangan jumlah omset bersih penjualan pisang kipas Kuantan II 2013 – 2017.

#### 2. Data Sekunder

Data yang berasal dari laporan – laporan maupun literature dari pihak perusahaan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini, misalnya:

data mengenai tingkat kehadiran karyawan, data tingkat pendidikan karyawan dan data lainnya yang berbentuk tabel dan laporan. Adapun data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2008:220).

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian di mana 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 dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang melakukan pembelian di pisang kipas kuantan II Pekanbaru Tahun 2017 berjumlah 6750 orang.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang akan diteliti dari keseluruhan objek dari populasi yang ada, sampel penelitian ini berjumlah 100 orang. Jumlah ini didalam dengan menggunakan rumus *slovin*.

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

$$n = \frac{6750}{1+6750(0,1)^2} = \frac{6750}{68,5} = 100$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

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.

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Besarnya toleransi penyimpangan adalah 10%

$1$  = Konstanta

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2013:219).

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengambil data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknis sebagai berikut:

#### a. Kuesioner.

Kuesioner menurut Sugiyono (2009:199) Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member perangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden. Dengan menyebarkan pertanyaan atau kuisisioner kepada responden/konsumen yang ada di Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru.

Pertanyaan pada angket berpedoman pada indikator – indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang

telah disediakan. Setiap butir pertanyaan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya – karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2016). Dokumentasi pada penelitian ini adalah dengan mengambil beberapa gambar terkait perusahaan yang diteliti di Kota Pekanbaru.

### 3.5 Teknik Analisis Data

a. Teknik 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 digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Adapun bobot penelitian terhadap jawaban kuesioner adalah sebagai berikut :

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

#### 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. 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.

#### c. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh daftar pertanyaan yang berupa questioner 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 shahih 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.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut **Supriyadi (2014:29)** Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpa Cronbach's* 0 sampai 1.

Menurut Triton dalam **(Sujianto:2009:97)**, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan apa dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d 0,20 berarti kurang *reliable*
2. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d 0,40 berarti agak *reliable*
3. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 s.d 0,60 berarti cukup *reliable*

4. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d 0,80 berarti *reliable*
5. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat *reliable*

Menurut Nugroho (**dalam Sujianto:2009:97**), *reliable* suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki *Alpha Cronbach* > dari 0,60. Dan menurut Sayuti (**dalam Sujianto:2009:97**), kuesioner dikatakan *reliable* jika mempunyai nilai *Alpha* yang lebih besar dari 0,6.

### 3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Dalam pengujian ini menggunakan uji normalitas kolmogorov smirnov yaitu dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Distribusi normal baku adalah data yang telah di transformasikan kedalam bentuk Z-score dan diasumsikan normal. Penerapan uji kolmogorov smirnov adalah bahwa jika signifikansi dibawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan, dan jika signifikansi diatas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan.

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linear yang baik, agar dalam analisis

## 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.

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 tiga asumsi klasik berikut ini :

### 3.7.1 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 diuji melalui nilai toleransi dengan *variance inflation factor* (VIF). Nilai VIF dapat dihitung dengan formula sebagai berikut :

#### 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.

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

- 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.

### 3.7.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara yang satu dengan yang lain. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode Glejser. Metode Glejser dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Jika terdapat pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap nilai mutlak residualnya maka dalam model terdapat masalah heteroskedastisitas.

### 3.7.3 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 factor – faktor pengganggu.

Pengujian ini dilakukan *Durbin-Watson* (tabel DW Test), dasar pengambilan keputusan adalah (**Ghozali, 2009:95**).

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

### 3.8 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 layanan purna jual untuk Y adalah kepuasan pelanggan. Untuk menguji dalam penelitian ini digunakan program *statistical package for the social sciences* (SPSS) versi 17.

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

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

Diketahui :

Y = Kepuasan Konsumen

A = Konstanta

$b_1b_2b_3$  = Koefisien persamaan regresi predictor  $X_1X_2$

$X_1$  = Harga

$X_2$  = Kualitas Produk  
 $e$  = Standar error

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji Parsial (T-tes)

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

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

$H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $\text{Sig} > \alpha$  maka:

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

#### 3.9.2 Uji Simultan ( Uji F)

Digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel tergangung maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria cocok atau *fit* (Siregar, 2013: 304).

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.

Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel. Sebelum membandingkan nilai F, harus di tentukan 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. Dimana kriteria pengukuran kepuasan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka:  
 $H_0$  d tolak,  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka:  
 $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

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

Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel bergantungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel tergantungnya (Suliyanto, 2011: 39).

Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu atau  $0 \leq 1$ . Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 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.

Tingkat Korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini :

i.	= 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.