

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 ini dilakukan pada salah satu Rumah Makan Sup Tunjang Pertama yang terdapat di kota pekanbaru, yang berada di jalan Soekarno Hatta . waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari s/d Mei.

3.2 Jenis dan sumber data

a. Jenis Data

1. Data kualitatif

Menurut **Istijanto (2009:45)**, bahwa data kualitatif bersifat tidak terstruktur dalam arti variasi data yang diberikan oleh sumbernya (orang,partisipan, atau responden yang ditanyai) sangat beragam.

2. Data Kuantitatif

Menurut **Istijanto (2009:45)**, adalah data yang bersifat terstruktur atau berpola sehingga ragam data yang diperoleh dari sumbernya (responden yang ditanyai atau obyek yang diamati) cenderung memiliki pola yang lebih mudah dibaca oleh periset.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut **Istijanto (2009:44)**, data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah secara khusus.

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. Data Sekunder

Menurut **Istijanto (2009:38)**, data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain bukan oleh periset sendiri untuk tujuan yang lain.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi data yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian ini, maka menggunakan teknik yaitu:

- a. Kuisisioner, Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (**Sugiono, 2009:199**)
- b. Wawancara, Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

3.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut **Istijanto (2009:113)**, menjelaskan bahwa populasi merupakan jumlah keseluruhan yang mencakup semua anggota yang diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengkonsumsi makan sup tunjang pertama pekanbaru yang berjumlah 88.416 orang.

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.

b. Sampel

Menurut **Istijanto (2009:113)**, sampel adalah bagian yang lebih kecil dari populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan 100 pelanggan Rumah Makan Sup Tunjang Pertama .untuk menentukan sampel, maka penulis menerapkan teori slovin sebagai berikut:

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

dimana :

n: Ukuran sampel

N: Jumlah populasi,yang diambil pada tahun 2016 sebesar 88.416orang.

e: Persentase kelonggaran ketidak telitian karenakesalahan.

Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir sebesar 10%.

$$n = \frac{88416}{1 + 88.416(0.1)^2}$$

$$n = \frac{88416}{1 + 88416(0.01)}$$

$$n = \frac{88416}{1 + 884.16}$$

$$n = \frac{88416}{885.16}$$

n= 99,88 dibulatkan menjadi 100 orang

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.

Jadi yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun cara penentuan sampel dengan menggunakan metode *aksidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara langsung menggunakan lapangan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.5 Teknik Analisis Data

untuk menganalisa data ini penulis menggunakan metode analisis kuantitatif, analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan hubungan fungsional antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan demikian analisis data kuantitatif dapat dilakukan dengan cara :

3.5.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Sebuah instrumen penelitian dikatakan valid, jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Menurut **Sugiyono (2011:122)** uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang

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.

tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Menurut **Sugiyono (2011:122)** cara yang digunakan adalah dengan analisa item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung $>$ dari nilai r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Menurut **Arikunto (2010:178)**, “Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen kedua memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi adalah normal, maka garis yang menghubungkan data sesungguhnya 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.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi ditentukan adanya korelasi antara variabel bebas atau tidak. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian Heteroskedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dan dari residual pengamatan ke pengamatan lain tetap. Maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar).

Untuk membuktikan ada tidaknya gangguan heteroskedastisitas jika scatterplot membentuk pola tertentu maka regresi mengalami gangguan heteroskedastisitas. Sebaliknya jika scatterplot tidak membentuk pola tertentu (menyebar) maka regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.

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.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t jika ada, berarti autokorelasi.

Dalam penelitian keberadaan autokorelasi di uji dengan *Durbin Watson*:

- a. Jika angka *Durbin Watson* (DW) dibawah -2 berarti terdapat Autokorelasi Positif.
- b. Jika angka *Durbin Watson* (DW) di atas -2 sampai 2 berarti tidak ada Autokorelasi.
- c. Jika angka *Durbin Watson* (DW) di atas $=2$ berarti terdapat Autokorelasi Negatif.

3.6 Analisa regresi linier berganda

Untuk menganalisa data ini penulis menggunakan metode kuantitatif menggunakan metode regresi linier berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang dibantu dengan menggunakan SPSS 16.0 (*Statistical Program For Sosial Science*). Persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan 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.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

- Y = Variabel tergantung (Kepuasan Konsumen)
 a = *Intercept* (Konstanta)
 b₁ = Koefisien regresi
 X₁ = *Tangible*
 X₂ = *Reability*
 X₃ = *Responsiveness*
 X₄ = *Assurance*
 X₅ = *Empathy*
 e = Nila residu

Menurut **Suliyanto (2006)** skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Adapun penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan dengan menggunakan skala likert adalah sebagai berikut :

1. Jika memilih jawaban Sangat Setuju (SS), maka diberi nilai 5.
2. Jika memilih jawaban Setuju (S), maka diberi nilai 4.
3. Jika memilih jawaban Netral/ragu-ragu (N), maka diberi nilai 3.
4. Jika memilih jawaban Tidak Setuju (TS), maka diberi nilai 2.
5. Jika memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), maka diberi nilai 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.

3.7 Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (uji t)

Uji parsial dengan menggunakan t-test dilakukan untuk menguji pengaruh semua variable independen terhadap variable dependen secara parsial. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$T_{hitung} = \frac{\text{koefisien regresi } (b_1)}{\text{Standar deviasi } (b_2)}$$

Level signifikan yang digunakan adalah 5% dan dasar pengambilan keputusan apakah H_a diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , apabila :

- 1) $T_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima karena terdapat pengaruh yang besar.
- 2) $T_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang besar.

b. Uji Simultan Uji (f)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variable independen secara simultan berpengaruh terhadap variable dependen. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dapat diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 - 1(K - 1)}{(1 - R^2)(N - K)}$$

Dimana : R^2 = Koefisien determinasi

K = jumlah variable

N = jumlah 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.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel independen mampu menjelaskan bersama-sama variabel dependen atau seberapa baik model regresi yang telah dibuat tersebut cocok dengan data. Semakin besar koefisien determinasinya maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya. Dapat dilihat dari koefisien parsialnya variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependennya dilihat dari koefisien korelasi yang paling besar.