

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 dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di pencucian Mobil Deha yang beralamatkan di Jl. Arifin Ahmad No.20, Tangkerang Tengah, Marpoyan Damai, Pekanbaru. Dan penelitian ini dimulai dari bulan Januari 2017 sampai selesai.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sampel melalui penelitian lapangan menggunakan kuisioner yang diberikan secara langsung kepada responden dalam bentuk daftar pertanyaan atau data yang diberikan secara langsung kepada responden.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung, dari objek yang diteliti. Data dalam bentuk yang sudah jadi yang diperoleh dari pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini yaitu menelaah buku-buku, maupun informasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Hal ini dilakukan melalui studi pustaka membantu menemukan teori-teori yang mendukung penelitian ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Wawancara

Wawancara yaitu kegiatan mencari bahan (kegiatan, pendapat) melalui tanya jawab lisan dengan siapa saja yang diperlukan (Usman, 2009:219).

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.

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam.

3.3.2 Angket (Kuesioner)

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket (kuesioner). Kuesioner adalah daftar pertanyaan/ Pernyataan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang harus direspon oleh responden. Dalam kuesioner digunakan penelitian skala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skala likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkat pada setiap objek yang akan diukur.

3.3.3 Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan harian manusia dengan menggunakan mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, kulit.

3.3.4 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto dan benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari *literature* atau arsip-arsip yang berupa gambaran umum lokasi penelitian.

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.

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi, yang diambil padatahun2016 sebesar 41975
- e = Kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, disini ditetapkan sebesar 10 %

Dengan dasar tersebut maka dapat dilihat ukuran sampel minimal yangharus diambil adalah:

$$n = \frac{41975}{1 + 41975(0,1)^2} = 99 \text{ orang}$$

Berdasarkan rumus diatas didapati jumlah sampel sebanyak 99 orang responden. Akan tetapi jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dengan perhitungan statistik menggunakan program statistik SPSS versi 22.00.

Adapun bobot penilaian terhadap jawaban kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 : Bobot Penilaian Jumlah Kuesioner

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
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.

1.5.1 Deskriptif Kuantitatif

Digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sanusi, 2012:12).

Analisis deskriptif meliputi penyajian data dengan *table*, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan *mean*, maksimum dan minimum.

3.6 Uji Kualitas Data

Untuk menentukan batas-batas kebenaran ketepatan alat ukur (kuesioner) suatu indikator variabel penelitian dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

3.6.1 Uji Validitas Data

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel. Kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikasikan 0,05.

Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata dan benar.

Berikut ini adalah kriteria pengujian validasi :

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat

pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji reliabilitas digunakan Teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 (Gujarati, 2012:46).

3.6.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Sunyoto, 2014:131). Menurut Kurniawan (2013:60), untuk mendeteksi normalitas data dapat juga dengan uji Kolmogorof Smirnov per variabel. Kolmogorof Smirnov dilihat dari nilai residual.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Multikolinieritas

Menurut Kurniawan (2013:65), uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Alat statistik yang sering dipergunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah:

- a. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas, jika VIF 10, maka *Tolerance* $1/10 = 0,1$, semakin tinggi VIF maka semakin rendah *Tolerance*.

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.

- b. Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70, maka model dapat dinyatakan bebas dari multikolinieritas, jika nilai korelasi lebih dari 0,70, berarti terjadi korelasi yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi multikolinieritas.

3.7.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut **Sunyoto (2012:134)**, dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenal, sama atau tidak *varians* dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai *varians* yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika *variansnya* tidak sama atau berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi.

Menurut **Kurniawan (2013:69)**, deteksi heteroskedastisitas dengan melakukan uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Glejser. Lalu dapat dilakukan dengan metode *scatter plot* dengan memplotkan nilai ZPRED atau nilai prediksi dengan SRESID atau nilai residualnya. Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul.ditengah, menyempit kemudian melebar atausebaliknya melebar kemudian menyempit.

3.7.3 Uji Autokorelasi

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya gejala korelasi serial yaitu kondisi yang terdapat ketika residu tidak independen satu sama lain. Secara sederhana gejala ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan test statistic Durbin(strip)Watson (tabel D strip W). Dengan ketentuan 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.

1. Jika angka DstripW dibawah min 2 berarti ada autokorelasi positif
2. Jika angka DstripW diantara min 2 berarti tidak ada autokorelasi
3. Jika angka DstripW diatas 2 berarti ada autokorelasi negative

3.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam analisis ini dapat dilihat seberapa besar variabel bebas, yaitu produk (X1), harga (X2), promosi (X3), tempat (X4), orang (X5), proses (X6), bukti fisik (X7) berpengaruh terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Dimana:

Y = keputusan pembelian

a = konstanta dari keputusan regresi

b₁ = koefisien regresi dari variabel X₁(produk)

b₂ = koefisien regresi dari variabel X₂ (harga)

b₃ = koefisien regresi dari variabel X₃ (promosi)

b₄ = koefisien regresi dari variabel X₄ (tempat)

b₅ = koefisien regresi dari variabel X₅ (orang)

b₆ = koefisien regresi dari variabel X₆ (proses)

b₇ = koefisien regresi dari variabel X₇ (bukti fisik)

X₁ = Produk

X₂ = Harga

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.

- X3 = Promosi
 X4 = Tempat
 X5 = Orang
 X6 = Proses
 X7 = Bukti Fisik
 e = Tingkat Kesalahan (*Error*)

Kategori yang digunakan berdasarkan skala likert yaitu skala yang didasarkan pada sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur, dimana responden diminta untuk menjawab, pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut:

SS	Sangat setuju	= 5
S	Setuju	= 4
N	Netral	= 3
TS	Tidak Setuju	= 2
STS	Sangat Tidak Setuju	= 1

Selanjutnya untuk pengolahan data hasil penyebaran kuisioner, penulis menggunakan program komputer adalah *statistic for product and service solution* versi 22.00. karena semua jawaban responden yang diberikan dalam bentuk kualitatif, maka jawaban tersebut diberikan skala sehingga menjadi data-data yang bersifat kuantitatif, kategori yang berdasarkan pada skala likert, dimana responden untuk menjawab pernyataan dengan nilai jawaban seperti ini:

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.

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi-nilai terendah Interval}}{5}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5}$$

3.9 Uji Hipotesis

Untuk memperoleh kesimpulan dari analisis ini maka kita terlebih dahuludilakukan pengujian Hipotesis yang dilakukan secara menyeluruh atau simultan (Uji F) dan secara parsial (Uji t) sebagai berikut :

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel, bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan cara membandingkan nilai t dengan t tabel. Uji t atas variabel bebas (X) adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus } t : \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan

t = Mengikuti fungsi t, dengan df= n-2

r = Koefisien Kolerasi

n = jumlah sampel

Untuk melihat hubungan dua variabel tersebut maka dapat dirumuskan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Ha diterima apabila $t(\text{hitung}) > t(\text{tabel})$, artinya ada pengaruh signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan $P \text{ value} < 0,05$
- b. Ho diterima apabila $t(\text{hitung}) < t(\text{tabel})$, artinya, tidak ada pengaruh yang

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.

signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan $P \text{ value} > 0,05$

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut **Ghozali (2009:19)** uji *statistic* pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan, kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen atau terikat. Uji F dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F *statistic* dalam regresi linear berganda dapat digunakan untuk menguji signifikansi koefisien determinan R^2 .

Rumus untuk menghitung F hitung dalam uji F adalah:

$$\text{Rumus F: } \frac{R^2 / k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan :

F = F hitung

R = Koefisien Determinasi

k = Jumlah Variabel Penelitian

n = Jumlah Sampel

Untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut maka dapat dirumuskan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. H_a diterima apabila $F (\text{hitung}) > F (\text{tabel})$, berarti tidak ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan $P \text{ value} < 0,05$
- b. H_o diterima apabila $F (\text{hitung}) < F (\text{tabel})$, berarti tidak ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan $P \text{ value} > 0,05$

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.

3.9.3 Uji Koefisien Determinan R^2

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ dan X_7 terhadap variabel Y digunakan uji koefisien determinasi berganda (R^2). Nilai R^2 ini mempunyai *range* 0-1 ($0 < R^2 < 1$). Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1) maka semakin baik hasil regresi tersebut, dan semakin besar mendekati 0 maka variabel secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.

