



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode ilmiah / *scientific* karena telah melalui kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015).

#### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Food Crout Pengusaha Muslim tepatnya di Jalan Baharudin Yusuf Parit 14 Tembilahan.

##### 3.2.2. Waktu

Waktu penelitian di mulai dari bulan Desember 2023 sampai dengan April 2024.



### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang dijadikan objek studi adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian atau berkunjung ke *Food Crout Pengusaha Muslim* di Tembilahan. Populasi ini mencakup individu-individu dari berbagai latar belakang yang menjadi pelanggan atau pengguna layanan di tempat tersebut. Mereka dianggap relevan karena berperan langsung sebagai konsumen yang dapat memberikan penilaian terhadap produk atau layanan yang ditawarkan.

#### 3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil untuk mewakili dari populasi tersebut (Sugiyono, 2014).

Menurut Bailey dalam Iqbal Hasan (2012), bahwa untuk penelitian yang populasi dan ukuran sampel yang tidak diketahui, ukuran sampel yang paling minimum adalah 30. Hal ini didasarkan pada prinsip Central Limit Theorem (Teorema Limit Tengah), yang menyatakan bahwa jika ukuran sampel cukup besar (umumnya dianggap  $\geq 30$ ), maka distribusi rata-rata sampel akan mendekati distribusi normal, terlepas dari bentuk distribusi populasi aslinya. Artinya, dengan sampel minimal 30, analisis statistik seperti



uji-t dan regresi dapat dilakukan dengan asumsi normalitas yang cukup kuat.

Selain itu, ukuran minimum ini juga dipertimbangkan agar hasil penelitian memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai, meskipun tidak seakurat jika menggunakan sampel yang lebih besar. Oleh karena itu, ketika populasi tidak diketahui secara pasti, penggunaan minimal 30 responden dianggap cukup representatif dan layak untuk dianalisis secara kuantitatif.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis metode yang akan dipakai adalah *purposive sampling* merupakan metode pemilihan sampel dengan berdasarkan pada kriteria tertentu (Suliyanto, 2018). Adapun kriteria yang ditetapkan oleh penulis sebagai responden adalah responden yang pernah berbelanja di food court pengusaha muslim tembilahan minimal dua kali, usia minimal 18 tahun dan responden berasal dari Tembilahan.

### 3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian, indikator dan item, serta skala pengukuran yang dipergunakan

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel Penelitian**

NO	Variabel dan Devinisi	Indikator	Skala
----	--------------------------	-----------	-------



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.  
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.  
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.  
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.  
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1	Kepuasan Pelanggan (X) Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan pelanggan adalah sebagai perasaan pelanggan, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan pelanggan atas produk tersebut.	1) Kualitas Produk 2) Harga 3) Mutu Pelayanan 4) Emosional 5) Kemudahan	Likert
2	Loyalitas (Y) Menurut Kotler dan Keller (2012) loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.	1) <i>Purchase Intention</i> 2) <i>Word-of-mounth</i> 3) <i>Price Sensivity</i> 4) <i>Complaning Behavior</i>	Likert

### 3.5. Pengumpulan Data

#### 3.5.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang di gunakan adalah data kuantitatif. Sumber data yang di gunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data primer dalam penelitian ini di peroleh langsung dari pengisian kuisisioner yang di bagikan kepada responden yang telah melakukan transaksi secara langsung maupun tidak langsung di Batik Inhil. Data sekunder yang di gunakan dalam penelitian ini di peroleh dari jurnal, artikel, buku, dan sumber dari internet yang terkait dengan penelitian.

#### 3.5.2. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Sesuai penjelasan Sugiyono (2016) bahwa observasi merupakan suatu proses pengamatan yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis sehingga dapat diketahui fakta yang ada objek penelitian.

b. Kuesioner (Angket)

Berdasarkan Sugiyono (2016) kuesioner di jelaskan sebagai teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Peneliti menggunakan alat google formulir untuk membuat kuisisioner secara online. Alasan peneliti menggunakan kuisisioner online untuk memudahkan penyebaran kuesioner dan dapat menghemat waktu dan biaya ketika melakukan proses pengumpulan data. Peneliti menggunakan aplikasi pesan Whatsapp, Facebook, dan Instagram untuk memberikan tautan yang terhubung langsung ke website google formulir yang berisi kuesioner kepada responden maka jawaban di beri kriteria melalui skor menggunakan pengukuran skala likert.

- |                                       |                  |
|---------------------------------------|------------------|
| 1) Kategori SS (sangat setuju)        | : Diberi nilai 5 |
| 2) Kategori S (setuju)                | : Diberi nilai 4 |
| 3) Kategori N (netral)                | : Diberi nilai 3 |
| 4) Kategori TS (tidak setuju)         | : Diberi nilai 2 |
| 5) Kategori STS (sangat tidak setuju) | : Diberi nilai 1 |

c. Interview (Wawancara)

Interview dilakukan secara langsung, berbentuk tanya jawab atau wawancara. Dalam teknik wawancara interview narasumber





berperan sebagai informan yang berperan sebagai sumber informasi.

#### d. Studi Kepustakaan

Menurut Arikunto (2010), studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, koran, majalah, dan literature lainnya. Dalam penelitian ini pengumpulan data di lakukan dengan membaca dan mempelajari tulisan-tulisan berupa buku, literature dan sumber bacaan lainnya yang berkaitan dengan teori dan konsep yang di butuhkan peneliti.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif, dimana analisis kualitatif menggunakan metode deskriptif. Dalam hal ini data yang telah berhasil diperoleh dikelompokkan dan ditabulasikan menurut jenisnya, kemudian dibahas dengan menghubungkannya pada landasan teori yang telah diuraikan dalam telaah pustaka, untuk selanjutnya diambil kesimpulan. Untuk menunjang analisis tersebut penulis juga menggunakan analisis kuantitatif dengan analisis statistik SPSS ( *Statistical Program for Social Science*) untuk mengetahui sejauh mana hubungan atau pengaruh Kepuasan Pelanggan (variabel X) terhadap Loyalitas (variabel Y), yakni seperti berikut.

#### 3.6.1 Uji Instrumen atau Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah angket yang dipakai oleh peneliti benar-benar sesuai dan mampu mengukur data yang dibutuhkan dari responden. Salah satu metode yang digunakan adalah Uji Validitas dengan teknik Korelasi Product Moment Pearson, yang didasarkan pada prinsip menghubungkan setiap skor item dengan skor



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

total yang diperoleh dalam penelitian (Ahmad Rifa'i, 2025).

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur yang diinginkan, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen yang menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Arikunto, 2012). Cara pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dan skor total dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*,

Jika nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid dan apabila nilai  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid. Sugiyono (2015:90) menyatakan jika  $P \leq 0,05$  maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan apabila  $P \geq 0,05$  maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Seperti halnya pada uji statistik lainnya, hasil dari Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's mengikuti kriteria pengambilan keputusan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kriteria tersebut menyatakan bahwa jika nilai alpha lebih besar dari nilai r tabel, maka item-item dalam angket dianggap reliabel atau konsisten. Sebaliknya, jika nilai alpha lebih kecil dari r tabel, maka item-item tersebut dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Uji Reliabilitas Alpha



Cronbach's biasanya dilakukan menggunakan SPSS (Ahmad Rifa'i, 2025).

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat untuk dipergunakan dalam penelitian ini. *Regresi Ordinary Least Squares* yang digunakan dalam pengujian data ini akan memberikan hasil *best linier unbiased estimator* jika semua asumsi klasik terpenuhi.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual telah terdistribusi normal atau tidak. Hal ini penting karena dalam uji regresi semua mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka akan terjadi hasil uji statistik tergradasi (Imam Ghazali, 2009). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang paling umum digunakan adalah Normal P-P Plot. (Arikunto, 2012).

#### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan menghitung nilai VIF (*variance inflation factor*) dari masing-masing variabel independen. Pengujian gejala multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel independen berhubungan secara linier. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan tidak adanya





1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

multikolinearitas adalah nilai  $VIF < 10$ . (Arikunto, 2012).

### 3. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi dapat dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji *Durbin-Watson* (Uji DW) (Arikunto, 2012:174).

### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lainnya. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan uji glejser yang dapat lebih menjamin keakuratan hasil. Uji glejser menyarankan untuk meregresi variabel independen pada absolut residual (Arikunto, 2012).

### 3.6.3 Regresi Linier Berganda

Metode ini untuk meramalkan berapa kuatnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Model peramalan regresi linier berganda menurut Sugiyono (2015) yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan adalah :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Dimana :

- Y = Loyalitas  
a = konstanta  
 $b_1$  = koefisien regresi variabel bebas  
 $X_1$  = Kualitas Produk



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

$X_2$	= Harga
$X_3$	= Mutu Pelayanan
$X_4$	= Emosional
$X_5$	= Kemudahan
$e$	= standar <i>error</i>

### 3.6.4 Uji Hipotesis

#### 1. Koefisien Determinasi

Yaitu untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, bisa di lihat dari model summary. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh skemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. (Arikunto, 2012).

#### 2. Uji t (Uji Parsial)

Digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. (Sugiyono, 2015). Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial) maka digunakan uji t. Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata  $\alpha = 5\%$  dengan kriteria pengaruh variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dan variabel independen berpengaruh negative atau positif terhadap variabel dependen (Y). (Arikunto, 2012).



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

### 3. Uji F (Uji Simultan)

Digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat, (Arikunto, 2012).

