



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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Konsumen Pradipta Dekorasi Tembilahan Inhil, di pekan arba, tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir dan waktu penelitian dilakukan selama 4 bulan dari januari s/d 20 april 2026.

3.2 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun Jenis Data yang digunakan sebagai berikut:

- a. Menurut Sugiyono (2016), Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data Kualitatif yaitu data yang diperoleh dari *Wedding organizer* Pradipta Dekorasi Tembilahan Inhil yang tidak berbentuk angka, seperti gambaran umum organisasi, hasil kuestioner dan data-data lain yang menunjang dalam penelitian.
- b. Menurut Sugiyono (2016), Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data Kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka yang diperoleh dari Pradipta Dekorasi Tembilahan Inhil yang dapat dihitung, seperti jumlah Konsumen dan data-data lainnya yang menunjang penelitian.

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:



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.

- a. Data Primer adalah data asli dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus (Sunnyoto, 2016). Selain itu data primer merupakan hasil dari pengamatan, pengajuan daftar pertanyaan kepada responden.
- b. Data Sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada Jasa yaitu *Wedding organizer* Pradipta Dekorasi Tembilahan Inhil dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian (Sunnyoto, 2016).

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Hasan (2016), populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti. Objek atau penelitian yang akan diteliti dalam populasi disebut unit analisis atau elemen populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan Konsumen *Wedding organizer* Pradipta Dekorasi Tembilahan Inhil, Konsumen tahun 2026 yaitu sebanyak 30 Konsumen.

2. Sampel

Menurut Hasan (2016), sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Untuk menentukan banyaknya populasi, peneliti menggunakan metode sensus.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. 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.

Selanjutnya Sugiyono (2016), menyatakan bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Data yang diperoleh dari metode ini adalah data yang sebenarnya, teknik pengumpulan data yang dipilih adalah metode sensus atau sampling jenuh yaitu metode yang mengambil semua populasi untuk dijadikan responden dalam penelitian ini adalah Konsumen tahun 2024 yaitu sebanyak 30 Konsumen. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah Respondennya sebanyak 30 konsumen *Wedding organizer* Pradipta Dekorasi Tembilaan dan daerah sekitarnya.

3.4 Defenisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai setiap variabel penelitian yang dijabarkan berdasarkan konsep teoritis sehingga dapat diukur melalui indikator-indikator tertentu. Pengukuran variabel dilakukan untuk memperoleh data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, setiap variabel diukur menggunakan indikator yang telah disusun dalam bentuk pernyataan pada kuesioner dengan menggunakan skala Likert operasional dan pengukuran variabel dapat di lihat pada tabel di bawah ini:



Tabel 2 : Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1	Keandalan (X1)	Keandalan adalah kemampuan pradipta dekorasi dalam memberikan pelayanan sesuai janji secara cepat dan akurat.	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Kesesuaian hasil dekorasi dengan pesanan	<i>Skala Likert</i>
2.	Daya Tanggap (X2)	Daya tanggap adalah kesedian karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat.	1. Kecepatan melayani konsumen 2. Kesigapan menangani keluhan	<i>Skala Likert</i>
3.	Jaminan (X3)	Jaminan adalah kemampuan dan sikap karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada konsumen.	1. Kesopanan karyawan 2. Pengetahuan dan kemampuan kerja	<i>Skala Likert</i>
4.	Perhatian (X4)	Perhatian adalah kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan kepada konsumen.	1. Perhatian terhadap kebutuhan konsumen 2. Pemahaman keinginan konsumen	<i>Skala Likert</i>
5.	Bukti Fisik (X5)	Bukti fisik adalah segala bentuk fasilitas dan penampilan fisik yang dimiliki pradipta dekorasi	1. Kelengkapan peralatan dekorasi 2. Penampilan karyawan	<i>Skala Likert</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

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



No	Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
6.	Kepuasan (Y)	Respon atau tingkat perasaan puas konsumen terhadap hasil akhir pemasangan tenda	1.kepuasan keseluruhan (overall satisfaction) perasaan puas secara menyeluruh terhadap hasil kerja vendor 2.minat prilaku ulang keinginan konsumen untuk memakai kembali jasa vendor ini di masa depan.	<i>Skala likert</i>

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2021), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel Keandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Perhatian (X4), dan Bukti Fisik (X5) dapat digunakan untuk menguji pengaruhnya terhadap variabel Kepuasan (Y). Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada karyawan Pradipta dekorasi Tembilahan imhil. Pengukuran jawaban responden menggunakan Skala Likert dengan penentuan skor sebagai berikut:



Tabel 3.1 Kriteria Skala Likert

Tipe	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.5.2 Studi Pustaka

Menurut Nazir (2014), studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, jurnal, artikel ilmiah, dan literatur lain yang berkaitan dengan masalah penelitian. Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai referensi yang berkaitan dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik, dan kepuasan, sebagai landasan teori dan pendukung analisis penelitian.

3.6 Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2006), analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan tanggapan responden terhadap variabel Keandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Perhatian (X4), dan Bukti Fisik (X5) dapat digunakan untuk menguji pengaruhnya terhadap variabel Kepuasan (Y),

3.6.2 Analisis Inferensial



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.

Universitas Islam Indragiri

Analisis inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya akan digeneralisasikan untuk populasi. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis dan menjelaskan hubungan antar variabel. Karena peneliti ingin menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel, maka analisis utama yang harus digunakan adalah analisis inferensial, yaitu: menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS SEM) melalui aplikasi SmartPLS, yang meliputi:

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model*) menetapkan hubungan antara variabel laten dan indikator yang diamati. Model ini mengevaluasi indikator reliabilitas, validitas konvergen, dan validitas diskriminan (Hair et al., 2014).

a. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen adalah sejauh mana serangkaian indikator mewakili konstruk dasar yang sama, yang dapat dievaluasi dengan memeriksa *Outer Loading*, Standar nilai dari *Outer Loading* yaitu 0,5 dengan nilai ideal 0,7 atau lebih besar (Hair et al., 2014). *Average Variance Extracted* (AVE) adalah rata-rata jumlah varians yang dijelaskan oleh konstruk terhadap indikator-indikatornya. Nilai AVE yang baik adalah $\geq 0,50$, yang berarti konstruk tersebut mampu menjelaskan lebih dari 50% varians dari indikator yang mengukurnya (Ringle & Sarstedt, n.d.).

b. Uji Validitas Deskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas deskriminan menunjukkan sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lain. Konstruk harus lebih kuat berkorelasi dengan



indikator miliknya sendiri daripada dengan indikator milik konstruk lain. Guna mengukur uji validitas, harus melalui uji validitas diskriminan dan *average variance extracted* (AVE), dengan AVE diharapkan memiliki nilai $> 0,5$ untuk menyatakan bahwa setiap variabel memiliki validitas diskriminan yang baik. Uji dilakukan dengan memeriksa Fornell-Lecker dan Cross Loading.

c. Uji Reliabilitas (*Reliability*)

Adalah untuk mengetahui konsisten, keakuratan, dan presisi instrumen dalam mengukur konstruk melalui penggunaan indikator refleksi, yaitu *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability* (Ghozali, 2016).

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural menjelaskan hubungan antar konstruk laten, yaitu pengaruh langsung atau tidak langsung antar variabel laten dalam model teoritis. (Hair et al., 2014). Dalam melakukan pengujian inner model, digunakan metode bootstrapping melalui penggunaan SmartPLS. Uji dilakukan dengan memeriksa nilai Mutikolinearitas (VIF), *R-Square*, *FSquare*.

3. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Uji hipotesis adalah proses pengambilan keputusan apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian diterima atau ditolak berdasarkan data yang dianalisis secara statistik. (Ghozali & Latan, 2014). Nilai $p\text{-value} < 0,05$ menunjukkan bahwa hubungan antar variabel adalah signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Sebaliknya, $p\text{-value} \geq 0,05$ menyatakan hubungan tidak signifikan.