



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2016). Data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu berupa angka-angka dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dari responden dan melakukan analisis data untuk memperoleh kesimpulan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi

Penelitian dilakukan di Jl.M.Boya Tembilahan dan sebagai objek penelitiannya adalah Rindu Kebab.

3.2.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dilakukan dari bulan Januari sampai dengan bulan juni 2025.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berbelanja di Rindu Kebab, yang berlokasi di Jl. M. Boya, Tembilahan, Kota. Populasi ini mencakup ibu-ibu, anak-anak, dan orang dewasa yang menjadi pelanggan tetap berdasarkan alasan utama seperti harga



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.

terjangkau, kualitas yang baik, dan rasa yang konsisten.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (prof.Dr, sugiyono 2020).

3.3.2 Sampel

Margin of error yang lebih besar akan menyebabkan ukuran sampel yang lebih kecil, tetapi ini berarti hasil penelitian akan kurang tepat. Misalnya, dengan **margin of error 10%** ($E = 0,1$) dan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$), Anda akan mendapatkan ukuran sampel yang lebih kecil dibandingkan dengan margin error 5%.

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot \downarrow (1 - p)}{E^2}$$

Untuk contoh ini, menggunakan:

- $Z=1,96Z$ (untuk tingkat kepercayaan 95%)
- $p=0,5p$ (nilai konservatif untuk proporsi populasi)
- $E=0,1E$ (margin of error 10%)

$$n_f = \frac{96,04}{1 + \frac{(96,04-1)}{14.320}} = \frac{96,04}{1 + \downarrow 066} = \frac{96,04}{1,0066} \approx 95,34$$

Dengan menggunakan **margin of error 10%**, ukuran sampel setelah koreksi finite menjadi sekitar **95 orang**.



3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan segala bentuk informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh data. Berdasarkan asalnya, data dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, data yang digunakan termasuk ke dalam kategori data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber asli, dan dikembangkan secara khusus untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti. Pengumpulan data ini dilakukan langsung dari lokasi atau objek penelitian oleh peneliti itu sendiri. .

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

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

b. Kuesioner (Angket)

Berdasarkan (Sugiyono, 2016) kuesioner di jelaskan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. 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 diberi 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. 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 dilakukan dengan membaca dan mempelajari tulisan-tulisan berupa buku, literature dan sumber bacaan lainnya yang berkaitan dengan teori dan konsep yang di butuhkan peneliti.

3.5 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



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.

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

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah terdapat pertanyaan dalam kuesioner yang perlu dihapus atau diganti karena dinilai tidak relevan. Proses pengujian ini dilakukan secara statistik, baik secara manual maupun dengan bantuan perangkat lunak komputer, seperti program SPSS versi 23.0.

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Misalnya, kita ingin mengukur Kinerja Karyawan. Untuk melihat tingkat kinerja karyawan, karyawan tersebut diberi lima pertanyaan, maka lima pertanyaan tersebut harus tepat mengungkapkan bagaimana kinerja karyawan. Dalam uji pengukuran validitas terdapat dua macam yaitu Pertama, mengkorelasikan antar skor butir pertanyaan (item) dengan total item. Kedua, mengkorelasikan antar masing-masing skor indikator item dengan total skor konstruk (Janna & Herianto, 2021).



3.5.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah yang dalam hal ini kuesioner yang dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Dalam uji Realiabilitas menggunakan Cronbach's Alpha yakni uji untuk alternatif jawaban lebih dari dua, Uji reliabilitas pada suatu instrument penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kusioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak menurut (Rosita et al., 2021) dalam (Dewi & Sudaryanto, 2020) .

3.5.3 Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang bersifat linier antara dua variabel. Pengujian ini penting untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen dapat dijelaskan secara proporsional melalui model regresi linier. Jika hubungan tersebut tidak linier, maka analisis regresi linier tidak dapat digunakan secara akurat..

3.5.4 Regresi Linier sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui sejauh mana satu variabel independen dapat memengaruhi atau memprediksi variabel dependen. Tujuan dari analisis ini adalah untuk membentuk suatu persamaan regresi yang valid. Oleh karena itu, diperlukan pengujian hipotesis untuk memastikan bahwa model regresi yang dihasilkan layak digunakan dalam estimasi.



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.

3.5.5 Uji t

Menurut (Rizayanti, 2021) dalam (Ghozali, 2012), uji beda t-test digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen secara parsial dalam suatu penelitian.

