



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan Teknik deskriptif kuantitatif, yang mana menggunakan data kuesioner untuk mencari informasi tentang “analisis kepuasan konsumen pada kedai nafessa ditembilahan”. Pada penelitian ini responden yang diperlukan ialah semua yang sarapan di kedai nafessa tersebut. Sumber data yang digunakan adalah data *primer*, yaitu diperoleh dari objek penelitian dengan wawancara dan kuesioner.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Tembilahan dan sebagai objek penelitiannya adalah konsumen pada kedai Nafeesa di tembilahan.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yaitu diperkirakan selama 3 bulan Dari Bulan Februari 2025 Hingga Bulan April 2025.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2018) dalam (Putri et al., 2023) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian dari elemen yang telah ditentukan tersebut untuk dapat



ditarik kesimpulan. Dalam populasi ini yang menjadi Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni seluruh konsumen pada kedai Nafeesa di Tembilahan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018) dalam (Putri et al., 2023) sampel adalah populasi yang terpilih dengan harapan hasil tersebut dapat merefleksikan semua karakteristik yang ada. Sampel menurut Bailey adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Menurut teori Bailey jumlah sampel tidak di ketahui karena jumlah sampelnya sebanyak mungkin, ukuran sampel yang paling sedikit. Maka sample yang di tetapkan penulis pada penelitian ini adalah 80 orang.

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut sugiyono (2016) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel peneliti harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dan mengumpulkan data. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yakni variabel independent dan dependen.

1. Variabel independent

Variabel Independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu:

- a. Kualitas Produk (X_1)
- b. Kualitas Pelayanan (X_2)

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. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.



- c. Emosional (X_3)
- d. Harga (X_4)
- e. Biaya (X_5)

2. Variabel dependen

Variabel dependen atau variabel terikat yakni variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen atau bebas (Sugiyono, 2016). Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

Tabel 3.1 Konsep Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kepuasan konsumen (y)	Menurut Kotler (2012) dalam (Aini et al., 2021) mendasarkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.	Menurut indahsari (2019) ada lima faktor utama yang diperhatikan harus oleh perusahaan yaitu: 1.Kualitas produk 2.Kualitas pelayanan 3.Emosional 4.Harga Produk 5.Biaya Konsumen	likert
2.	Kualitas produk (X_1)	Menurut Lupiyoadi dalam Indrasari (2019) menjelaskan bahwa "Kualitas produk ialah faktor yang perlu diperhatikan dalam menghasilkan kepuasan pelanggan.	indikator kualitas produk ada enam yaitu kinerja, keandalan, fitur, daya tahan, kesesuaian dan desain produk.	likert

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. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.



No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
3.	Kualitas pelayanan (X2)	Menurut Lupiyodi dalam Indrasari (2019) dalam Kualitas pelayanan adalah seberapa jatuh disparitas antara harapan dan fenomena para pelanggan atas pelayanan yg mereka terima.	Menurut (Lupiyoadi dan Hamdani dalam Menthiana Indahsari, 2019) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu: 1. Berwujud 2. Keandalan yaitu kemampuan 3. Ketanggapan 4. Jaminan kepastian dan 5. Empati	Likert
4.	Emosional (X3)	emosional (kepercayaan) pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi	indikator kepercayaan terdiri dari komponen, yaitu: 1. Integritas 2. Kebaikan 3. Kompetensi	Likert

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. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.



- 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. 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.

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
5.	Harga (X4)	Harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan barang atau jasa berikut pelayanannya menurut (William J. Stanton dalam Menthiana Indrasari, 2019: 36)	Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam penetapan harga, yakni : 1. Faktor-faktor internal, yang terdiri dari: tujuan pemasaran perusahaan, pertimbangan organisasi, sasaran pemasaran, biaya dan strategi bauran pemasaran. 2. Faktor-faktor eksternal, yang terdiri dari situasi dan permintaan pasar, persaingan, harapan perantara, dan faktor-faktor lingkungan seperti kondisi sosial ekonomi, kebijakan dan peraturan pemerintah, budaya dan politik.	likert



- 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. 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 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.

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
6.	Biaya (X5)	Biaya adalah pengeluaran berupa uang yang dikorbankan untuk mendapatkan sesuatu atau untuk mencapai tujuan tertentu	Terdapat 4 unsur pokok penting dalam definisi biaya sebagai berikut 1. Biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi 2. Dinyatakan dalam satuan uang 3. Yang sudah terjadi atau potensial terjadi secara acak 4. Pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu.	likert

Sumber data : Diolah Peneliti, 2025

E. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Menurut Sugiono (2013), penelitian kualitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh pada kedai nafeesa yang tidak berbentuk angka, seperti gambaran umum organisasi, hasil kuesioner dan data-data lain yang menunjang dalam penelitian.

Menurut Sugiono (2013), penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka/statistik yang diperoleh pada kedai

nafesa yang dapat dihitung, seperti jumlah konsumen/pelanggan dan data-data lainnya yang menunjang penelitian.

2. Sumber Data

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumbernya dan diberikan kepada pengumpul data atau peneliti (sugiyono 2016). Hasil dari pengamatan, pengajuan daftar pertanyaan kepada responden.

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melainkan diperoleh melalui orang lain atau dokumen (sugiyono 2016). data yang telah disediakan seperti sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi serta data yang sudah ada pada perusahaan.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kusioner (Angket)

Kuesioner merupakan penyusunan data, yaitu dengan menyusun daftar pernyataan, kemudian diajukan kepada responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini. Pada penelitian ini kusioner disebarluaskan melalui media internet berupa aplikasi pesan *whatsapp*, *facebook*, dan *Instagram* pada peneliti menggunakan kusioner melalui *google form* untuk membuat kusioner secara online. Disebarkan kepada responden agar memberikan tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan dan memberikan tanda (*checklist*) pada kolom yang sesuai dengan tanggapan responden. Alasan peneliti menggunakan kusioner *online* untuk memudahkan penyebaran kusioner dan untuk memberikan tautan yang terhubung langsung ke *website google form* yang berisi kusioner kepada responden.





2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara wawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara, sehingga memungkinkan sumber informasi untuk memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai jawaban yang berkaitan dengan topik penelitian.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan salah satu metode penelitian yang sering digunakan para peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Menurut para ahli, studi pustaka dapat diartikan sebagai proses mengumpulkan, memilih, membaca, dan mengevaluasi berbagai sumber informasi untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

G. Analisis Data

Untuk menganalisis penelitian ini, penganalisaan data tersebut akan dilakukan analisis kuantitatif atau secara statistic dan menggunakan program SPSS (Statistical Product and service solution) versi 23,0 yang merupakan salah satu aplikasi computer untuk menganalisa data statistik. Analisa data tersebut diantaranya:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada

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. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

peraturan yang berlaku di Indonesia.

instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Ghozali (2018) dalam (Irfanudin, 2019)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini merupakan alat mengukur kuesioner yang dimana variabel menjadi indikator. Sebuah kuesioner bisa dikatakan valid ketika jawaban dari obyek kita teliti sangat konsisten dalam pertanyaan yang disediakan Ghozali (2018) dalam (Irfanudin, 2019). Pengukuran instrumen yang dikatakan reliabel hanya dengan metode pengukuran sekali atau yang biasanya disebut dengan one shot methods Ghozali (2018) dalam (Irfanudin, 2019). Dalam pengukuran ini dilakukan sekali saja dan akan mendapatkan hasil yang akan dibandingkan dengan pertanyaan lain, agar mendapatkan korelasi yang tepat antara pertanyaan dan jawaban. Untuk menguji reliabilitas hanya bisa menggunakan uji statistik cronbach alpha dengan kriteria :

- 1) Dalam nilai cronbach alpha $> 0,60$ bisa dikatakan reliabel.
- 2) Dalam nilai cronbach alpha $< 0,60$ tidak bisa dikatakan reliabel.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018) dalam (Irfanudin, 2019) analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel dependen. Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut adalah persamaan regresi linier berganda yang digunakan oleh peneliti adalah, sebagai berikut:





$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen (Variabel Dependen)

X₁ = Kualitas Produk (Variabel Independen)

X₂ = Harga (Variabel independen)

X₃ = Kualitas Pelayanan (Variabel Independen)

X₄ = Emosional (Variabel Independen)

X₅ = Biaya dan Keamanan (Variabel Independen)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi (Nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = *Standar Error*

H. Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Ghozali (2018) dalam (Irfanudin, 2019) mengukur seberapa jauh model untuk menjelaskan adanya variabel bebas (*dependent*), maka nilai koefisien determinasi sekitar nol dan satu. Dalam Nilai R² kecil akan menunjukkan kemampuan keberadaan variabel terikat (*independent*), untuk menjelaskan banyak variasi variabel dependent cukup terbatas. Jika kriteria Nilai mendekati satu menunjukkan bahwa adanya variabel-variabel *independent* cukup memberikan kebutuhan sebuah informasi dalam memprediksi bermacam-macam variabel *dependent*.

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.



2. Uji parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018) dalam (Irfanudin, 2019) uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel penjelas independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent. Proses pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan uji t dilakukan untuk menguji signifikan pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kriteria yang digunakan pengujian dengan menggunakan uji t adalah sebuah perhitungan untuk membandingkan tingkat signifikan terhadap dari nilai t ($\alpha = 0,05$), yang bisa ditentukan sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka menunjukkan dimana variabel Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- b. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka menunjukkan dimana variabel Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

3. Uji Simultan (Uji f)

Uji F Menurut Ghozali (2017) dalam (Irfanudin, 2019) yang pada dasarnya menguji variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan akan dimasukkan ke dalam sebuah model secara simultan agar saling berkaitan dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan. Ghozali (2018), menyatakan kriteria pengujian menggunakan uji f maka akan membandingkan tingkatan signifikan nilai F ($\alpha = 0,05$) dapat ditentukan dengan:

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. 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. Tingkat signifikan dari uji $F > 0,05$ dapat menunjukkan bahwa model regresi tidak layak digunakan sebagai analisis berikutnya.
- b. Tingkat signifikan dari uji $F < 0,05$ dapat menunjukkan bahwa model regresi layak untuk digunakan sebagai analisis berikutnya.



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. 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.

