

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini ialah suatu jenis penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan melalui cara peneliti langsung kelapangan untuk memperoleh suatu data-data dan informasi berkenaan dengan permasalahan yang akan diteliti. (Supardi, 2005, hlm. 34). Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif..

#### **B. Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian ini yang berlokasi di Mabuun, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong *Regency*, *South* Kalimantan. Alasan pengambilan lokasi ini karena penulis adalah orang Tabalong, dan juga tempat lokasi yang dipilih oleh pemilik rumah makan tempat nya begitu strategis yang bertempat di tengah-tengah kota Tabalog dan rumah makan tersebut adalah khas dari Tabalong sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut

#### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

1. Subjek Penelitian ialah para pembeli yang berkunjung membeli makanan pada Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin
2. Objek penelitian ialah : “Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2012, hlm. 38).” Berdasarkan definisi di atas, dapat ditarik bahwa objek penelitian merupakan sesuatu yang akan diteliti dengan mendapatkan data untuk suatu tujuan tertentu dan kemudian akan ditarik kesimpulan. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah variabel yang memengaruhi loyalitas pelanggan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin.

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

1. Populasi ialah sebuah generalisasi terdiri : subjek, objek yang berkualitas dan berkarakteristik tertentu. (Sugiyono, 2017, hlm. 80). Dalam penelitian ini populasi adalah semua pelanggan yang pernah makan maupun datang untuk membeli atau makan disana dari hasil observasi yang saya dapatkan jumlah pelanggan yang berkunjung selama satu minggu  $\pm$  500 pembeli yang makan ataupun yang membeli makanan tersebut. (Wawancara karyawan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin).
2. Sampel ialah contoh bagian dari jumlah dan karakteristik yang diambil dari oleh populasi tersebut. Bila populasi *big*, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat mempergunakan sampel yang diambil dari populasi itu. (Sugiyono, 2017, hlm. 81).

3. Jumlah sampel yang ada dalam penelitian ini ialah menggunakan rumus Lameshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak terhingga (tidak diketahui). Rumus Lameshow yaitu :

$$n = \frac{Z^2 P (1-P)}{\alpha^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 90 % = 1,65

p = Maksimal estimasi = 50%

d =  $\alpha$  (alpha) (0,1) = 10%

Dengan rumus diatas, jumlah sampel akan diambil ialah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 P (1-P)}{\alpha^2}$$

$$n = \frac{(1,65)^2 \times 0,5 (1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2,7225 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,680625}{0,001}$$

$$n = 68,0625 \approx 100 \text{ responden}$$

Dikarnakan rumus lemshow maka hasil n yang didapat ialah = 68,0625  $\approx$  100 responden sehingga pada penelitian ini peneliti paling sedikit mengambil sampel 100 orang.

## E. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Data primer ialah data berupa informasi dan keterangan yang didapatkan secara langsung dari para responden, data primer ini

didapatkan dari hasil angket ataupun kuesioner yang dibagikan kepada para responden atau orang

Data sekunder ialah data yang dibuat sebelum dan itu didapatkan dari perpustakaan atau literatur maupun internet seperti : internet, karya-karya ilmiah, buku yang berkaitan dengan tema penelitian.

## 2. Sumber Data

### a. Responden

Responden ialah pihak yang dijadikan sampel didalam penelitian ini, yaitu para pelanggan/pembeli makanan di Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin.

### b. Dokumentasi

Dokumentasi, dalam penelitian ini berupa sebuah foto dokumentasi, catatan ataupun arsip yang memuat data-data dan informasi yang membantu didalam penelitian ini.

## **F. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mendapatkan sebuah data yang berhubungan dengan para pelanggan makanan pada Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin yaitu :

1. Observasi adalah cara pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung atau terjun kelapangan langsung.
2. Angket ialah sejumlah pernyataan tertulis yang dibagikan kepada para responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini semua angket diberikan

kepada konsmen yang ada dirumah makan maupun yang pernah makan pada Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin.

### G. Desain Pengukuran da Instrumen Kuesioner

Dalam penelitian ini setelah yang digunakan ialah skala Likert guna untuk mengukur pendapat, sikap maupun presepsi orang-orang maupun sekelompok mengenai fenomena sosial dalam penelitian. (Sugiyono, 2011, hlm. 134). Dalam pengukuran skala Likert penelitian ini ada lima opsi jawaban ialah :

SS	Sangat setuju	Dengan skor 5
S	Setuju	Dengan skor 4
N	Netral	Dengan skor 3
TS	Tidak setuju	Dengan skor 2
STS	Sangat tidak setuju	Dengan skor 1

Instrumen penelitian ini ialah untuk alat yang akan mengukur fenomena alam ataupun sosial yang diamati. Fenomena ini di sebut variabel penelitian. Akan dijelaskan indikator-indikator penelitian ini sebgai berikut :

**Tabel 3. 1 Indikator Kuesioner**

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Produk (X1) (Armstrong, 2015, hlm. 27)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan</li> <li>2. Selera</li> <li>3. Rasa</li> <li>4. Tekstur</li> <li>5. Berbeda</li> </ol>	Skala <i>Likert</i>
Pelayanan (X2) . (Fendy Tjiptono, 2014, hlm. 137).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reabilitas (<i>reability</i>)</li> <li>2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</li> <li>3. Jaminan (<i>assurance</i>)</li> <li>4. Empati (<i>empathy</i>)</li> <li>5. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)</li> </ol>	Skala <i>Likert</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perasaan puas</li> <li>2. Selalu membeli produk</li> </ol>	Skala <i>Likert</i>

(Irwan, 2008, hlm. 33)	3. Akan merekomendasikan kepada orang lain 4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk	
------------------------	--	--

(Sumber : Landasan Teori Bab II)

Angket atau kuesioner bisa dibilang reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten/stabil dari waktu ke waktu. Pertama-tama pengujian valid dites kemudian pengujian reabilitas.

### 1. Uji Validitas

Tujuan dilakukannya uji validitas untuk memperlihatkan sejauh mana alat ukur itu dapat mengukurnya. Karena itu peneliti menggunakan angket untuk pengambilan data-data, angket yang telah disusun oleh peneliti harus dapat mengukur apa yang akan diukur karena hal ini bertujuan agar kepastian instrumen penelitian ini digunakan perlu lebih dahulu ke validannya. (M.Abdullah, 2015, hlm. 259).

Didalam menentukan validitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika r-hitung lebih besar dari pada r tabel maka pernyataan artinya valid
- b. Jika r- hitung lebih kecil dari pada r tabel maka pernyataan artinya tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah berasal dari kata realibility yang artinya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, keseimbangan dan kestabilan yang dapat di percaya. Uji ini digunakan untuk menguji konsisten alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang.instrumen angket yang tidak

reliabel maka dikatakan tidak konsisten untuk pengukuran akibatnya hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabelitas yang sering digunakan pada penelitian yaitu menggunakan *Cronbach's Alpha* . metode pengambilan keputusan untuk pengujian reliabelitas menggunakan batasan 0,60. Menurut Sekaran (1992), realibitas kurang dari 0,60 aritnya kurang baik, sedangkan di atas 0,60 dapat diterima dan di atas 0,70 adalah baik.

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Pengujian ini untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data itu mengikuti atau mendekati distribusi normal, yaitu dengan menggunakan uji statistik non-parametrik K-S (*Klomogorov-Smirnov* ).uji ini adalah alat uji ketidak normalan . konsekuensi H0 ialah hipotesis untuk data berdistribusi Normal dan sebaliknya H1 ialah hipotesis yang tidak Normal. Sehingga tergantung pengukuran yang digunakan.

#### b. Uji Multikolinieritas

Ini berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa ataupun semua variabel yang menjelaskan dari model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara melihat toleransi variabel dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan menyamakan sebagai berikut :

Nilai VIF lebih kecil dari pada 10,00 (tidak terdapat multikolinealitas). Dan angka Tolerance lebih besar daripada 0,10 (maka tidak terdapat multikolonieritas).

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya. Menurut ( Gujarati 1995 ) cara menpredeksi ada atau tidaknya heteroskedastisits di suatu model dalam penelitian dilihat dengan pola gambar scatterplot.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu ( kualitas produk dan pelayanan) terhadap variabel terkaityaitu (kepuasan pelanggan). Berdasarkan model persamaan regresi linier berganda menjadi rumus sebagai berikut :

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \varepsilon_i$$

di mana  $Y_i$   $\varepsilon_i$  yaitu angka salah satu berkaitan dengan  $\beta_0$  dan  $\beta_1$  koefisien.

3. Uji Hipotesis

a. Determinasi (Uji  $R^2$ )

Menurut (A. Lind, 2005, hlm. 61) nilai koefisien determeinasi leibh besar dari pada 0,5 menunjukkan variabel bebas dapat menjelaskan varaibel terkait dengan baik atau dikatakan akurat, sama denga 0,5 dikatakan sedang dan kurang dari 0,5 relatif

kurang baik. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 ( $0 < \text{adjusted } R^2 < 1$ ), dimana nilai koefisien mendekati 1, maka tersebut dikatakan baik karena semakin dekat hubungan variabel bebas dengan variabel terkait.

b. Uji Koefisien Secara Parsial (Uji T)

Uji t statistik dimaksud untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel x dan y atau antara variabel terkait dan variabel bebas dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan alpha (0,05). Kriteria pengujian ialah :

Dimana :  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} = H_0 \text{ ditolak}$

$t\text{-hitung} < t\text{-tabel} = H_0 \text{ diterima}$

c. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji f)

Uji f, dengan maksud ialah untuk pengujian secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terkait, dengan alpha (0,05). Kriteria pengujian ialah :

Dimana :  $f\text{-hitung} > f\text{-tabel} = H_0 \text{ ditolak}$

$f\text{-hitung} < f\text{-tabel} = H_0 \text{ diterima}$