

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian di laksanakan di Mie Aceh Seulanga tepatnya di Jl. Rantau Lama, Kota Rantauprapat, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penyusunan proposal skripsi penelitian. Adapun adapun waktu penelitian direncanakan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Bulan / Tahun 2022 s/d 2023							
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1.	Pengajuan Judul								
2.	Judul Acc								
3.	Penyusunan Proposal								
4.	Bimbingan Proposal								
5.	Seminar Proposal								
6.	Penelitian Skripsi								
7.	Bimbingan Skripsi								
8.	Sidang Meja Hijau								

Sumber : *Data yang diolah tahun 2023*

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung di Mie Aceh Seulanga Rantauprapat. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2016:81). Maka, jumlah populasi dalam penelitian ini ialah 50 orang.

2. Sampel

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan Probability Sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016:82).

Teknik *Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*, lebih tepatnya peneliti menggunakan teknik Sampel *Random Sampling*. Sampel *Random Sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memberikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2016:82). Sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 50 orang.

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini telah ditentukan 2 variabel, yaitu variabel bebas atau variabel independen dan variabel terikat atau dependen, terdapat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pelanggan (X1)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan pelanggan (Kotler dan Keller, 2013)	1) Kesesuaian Harapan 2) Minat berkunjung kembali 3) Kesiediaan merekomendasikan	Likert
Harga (X2)	Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler dan	1) Keterjangkauan harga 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3) Daya saing harga	Likert

	Armstrong, 2016)		
Promosi (X3)	Promosi merupakan aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya (Kotler dan Keller, 2016)	1) Pesan Promosi 2) Media Promosi 3) Waktu Promosi	Likert
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan ialah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli dan mendukung kembali sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Kotler dan Keller, 2016)	1) Kesetiaan dalam membeli produk 2) Ketahanan terhadap pengaruh negatif mengenai perusahaan 3) Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan	Likert

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ialah penelitian kuantitatif yang bersumber dari macam jenis sumber data primer dan juga data sekunder. Alasan mengapa penelitian memilih jenis kuantitatif di karenakan penulis ingin melihat suatu pengaruh dalam hasil berdasarkan instrument yang telah ada.

Penulis menggunakan berbagai sumber data. Adapun data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer ialah data yang dapat diperoleh secara langsung melalui terjun ke lapangan yang bersumber dari hasil suatu pengamatan langsung analisis pengaruh kepuasan pelanggan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data pendukung dari data primer yang mampu di peroleh dari berbagai bahan-bahan literature seperti dokumen-dokumen, laporan-laporan dan keputusannya yang dapat berkaitan dengan analisis pengaruh kepuasan pelanggan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan menggunakan wawancara, dokumentasi, kuesioner/angket.

1. Dokumentasi

Suatu proses pemerolehan data dengan informasi dari tangan pertama, dengan cara melakukan secara langsung sebagai pengamatan analisis pengaruh kepuasan pelanggan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan.

2. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet.

Jenis angket ada dua, yaitu tertutup dan terbuka. Kuesioner yang digunakan dalam hal ini adalah kuesioner tertutup yakni kuesioner yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan menjawab secara langsung (Sugiyono, 2016:142). Dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 (empat) opsi dan menggunakan skala likert, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.3
Skala Pengukuran Likert

No.	Item Instrumen	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangatb Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2016)

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu suatu penelitian yang memperoleh data-data secara teoritis melalui literatur sumber referensi internet serta buku-buku yang dianggap relevan dengan masalah yang dibahas

F. Uji Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:140) menyatakan terdapat dua macam instrumen yakni instrumen yang berbentuk tes dan instrumen yang berbentuk non tes seperti angket atau kuesioner, observasi dan wawancara.

Langkah penting dalam kegiatan pengumpulan data adalah melakukan pengujian terhadap instrumen yang akan digunakan. Instrumen dalam penelitian

ini adalah instrumen angket yang terdiri dari 3 item pertanyaan untuk masing-masing kepuasan pelanggan, harga dan promosi sebagai variabel (X) dan 3 item pertanyaan untuk loyalitas pelanggan sebagai variabel (Y).

Sebelum diujikan pada sampel, maka instrumen tersebut harus memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Yang mana nanti item soal yang valid akan dijadikan sebagai instrumen penelitian akhir.

a. Uji Validitas

Uji validitas yang dapat digunakan untuk mengukur suatu kecepatan pada penelitian tentang isi maupun arti yang sebenarnya diukur. Uji Validitas dilakukan dengan hitungan koefisien antar subjek pada suatu item pertanyaan dengan skor test yang akan diperoleh dari hasil kuesioner.

Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2))}}$$

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,273 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

Tabel 3.4

K

Item soal	rhitung	rtabel	Nilai probabilitas (sig)	Ket.
1	0,725	0,273	0,000	Valid
2	0,655	0,273	0,000	Valid
3	0,844	0,273	0,000	Valid
4	0,655	0,273	0,000	Valid
5	0,844	0,273	0,000	Valid

Sumber : data primer (2023), diolah dengan SPSS

Tabel 3.5

H

Item soal	rhitung	rtabel	Nilai probabilitas (sig)	Ket.
1	0,405	0,273	0,002	Valid
2	0,547	0,273	0,000	Valid
3	0,636	0,273	0,000	Valid
4	0,655	0,273	0,000	Valid
5	0,844	0,273	0,000	Valid

Sumber : data primer (2023), diolah dengan SPSS

Tabel 3.6

Item soal	rhitung	rtabel	Nilai probabilitas (sig)	Ket.
1	0,780	0,273	0,000	Valid
2	0,491	0,273	0,000	Valid
3	0,788	0,273	0,000	Valid
4	0,655	0,273	0,000	Valid
5	0,844	0,273	0,000	Valid

Promosi

Sumber : data primer (2023), diolah dengan SPSS

Tabel 3.7

Item soal	rhitung	rtabel	Nilai probabilitas (sig)	Ket.
1	0,504	0,273	0,000	Valid
2	0,290	0,273	0,001	Valid
3	0,650	0,273	0,000	Valid
4	0,655	0,273	0,000	Valid
5	0,844	0,273	0,000	Valid

Loyalitas Pelanggan

Sumber : data primer (2023), diolah dengan SPSS

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah guna untuk mengetahui konsistensi suatu alat pengukur, apakah dapat di andalkan dan akan tetap konsistensi dalam

pengukuran tersebut di ulang, teknik ulangan yaitu dengan cara memberi angket yang sama dengan sebanyak dua kali dengan sejumlah subyek yang sama dalam waktu yang berbeda, kondisi dalam suatu pengukuran akan di jaga agar relatif sama.

Tabel 3.8
Kriteria Korelasi (*Nilai Alpha Cronbach*) Uji Reliabilitas

No.	Korelasi (Alpha Cronbach)	Keterangan
1.	< 0.200	Tidak Ada Korelasi / Tidak Reliabel
2.	0.200 – 0.399	Korelasi Rendah / Tidak Reliabel
3.	0.400 – 0.599	Korelasi Cukup / Cukup Reliabel
4.	0.600 – 0.799	Korelasi Tinggi / Reliabel
5.	0.800 – 1.000	Korelasi Tinggi / Sangat Reliabel

Sumber : Yarmest, 2004

Penulis menggunakan bantuan program bantuan program SPSS 24 dalam menghitung *Alpha Cronbach*, untuk menginterpretasikan nilai alpha yang diperoleh, digunakan kriteria korelasi (Yarmest, 2004:68). Menurut Ghozali (2016), suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* (α) > 0,60. Dari tabel dibawah dapat dilihat nilai *cronbach alpha* untuk setiap pernyataan > 0,60.

Tabel 3.9
Uji Reliabel

No.	Variabel	rhitung	rtabel	Ket.
1.	Kepuasan Pelanggan	0,780	0,600	Reliabel
2.	Harga	0,841	0,600	Reliabel
3.	Promosi	0,689	0,600	Reliabel
4.	Loyalitas Pelanggan	0,874	0,600	Reliabel

Sumber : data primer (2023), diolah dengan SPSS

G. Metode Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian analisis regresi linier berganda terhadap hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu perlu dilakukan suatu pengujian asumsi klasik atas data yang akan diolah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $>0,05$ (Imam Ghozali, 2016:160-165).

$$X^2_{Hitung} = \sum \left(\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right)$$

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016:105-106) menyatakan “Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”. Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing

variabel independen, jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

<p>Rumus:</p> $d = \frac{\sum_{i=2}^n (e_i - e_{i-1})^2}{\sum_{i=1}^n e_i^2}$

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu dengan residualnya. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Ghozali, 2016: 139-143).

$t1 = \frac{0,391 \sqrt{15 - 2}}{\sqrt{1 - (0,391^2)}} = 1,531$

2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah regresi linier untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari dua (Suharyadi dan Purwanto, 2011:508). Adapun persamaan model regresi berganda tersebut adalah (Suharyadi dan Purwanto, 2011:210):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y : loyalitas pelanggan

a : bilangan konstan

b_1, b_2, b_3 : koefisien variabel bebas

X_1, X_2, X_3 : variabel independen

X_1 : kepuasan pelanggan

X_2 : harga

X_3 : promosi

Mendeteksi variabel X dan Y yang akan dimasukkan (*entry*) pada analisis regresi di atas dengan bantuan software sesuai dengan perkembangan yang ada. Hasil analisis yang diperoleh harus dilakukan interpretasi (mengartikan), dalam interpretasinya pertama kali yang harus dilihat adalah nilai F-hitung karena F-hitung menunjukkan uji secara simultan (bersama-sama), dalam arti variabel X_1, X_2, \dots, X_n secara bersama-sama mempengaruhi terhadap Y.

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis linier berganda dilakukan dengan uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F.

a. Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial), dengan menganggap variabel lainnya konstan. Jika tingkat profitabilitasnya lebih kecil dari 0.05 maka dapat dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun prosedur pengujiannya adalah setelah melakukan perhitungan terhadap t hitung, kemudian membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) $< 0,05$ maka H_a ditolak (H_0 diterima), yang berarti secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) $> 0,05$ maka H_a diterima (H_0 ditolak), yang berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (simultan). Apabila tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-

sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun prosedur pengujiannya adalah setelah melakukan perhitungan terhadap F hitung kemudian membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / (n - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

- 1) Apabila F hitung > F tabel dan tingkat signifikansi (α) < 0,05 maka H_0 ditolak (H_0 diterima), yang berarti secara simultan semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila F hitung < F tabel dan tingkat signifikansi (α) > 0,05 maka H_0 diterima (H_0 ditolak), yang berarti secara simultan semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

c. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016: 97). Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$R^2 = 1 - \frac{SS\ Error}{SS\ Total} = 1 - \frac{\sum(y_i - \hat{y}_i)^2}{\sum(y_i - \bar{y})^2}$$

Keterangan :

y_i = observasi respon ke - i

\bar{y} = rata - rata

\hat{y}_i = ramalan respon ke - i

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 berada diantara 0 - 1, semakin dekat nilai R^2 dengan 1 maka garis regresi yang digambarkan menjelaskan 100% variasi dalam Y. Sebaliknya, jika nilai R^2 sama dengan 0 atau mendekatinya maka garis regresi tidak menjelaskan variasi dalam Y. Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.