

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan dianalisis yang akhirnya membentuk suatu kesimpulan. (*Buku Metode penelitian Syafrida, 2022*).

Metode penelitian pada dasarnya suatu usaha untuk menemukan, mencari informasi, yang benar dan bisa di pertanggungjawabkan secara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut dapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu: cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

Menurut pendapat Poerwandari dalam buku Widodo pendekatan kuantitatif bertujuan untuk melihat hubungan antara variable. Penggunaan penelitian ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam

mengevaluasi sejauh mana data yang dihasilkan melalui metode tertentu valid dan benar benar merefleksikan realita yang ada.

Berdasarkan definisi yang telah disampaikan, metode kuantitatif dapat dipahami sebagai strategi yang mencakup pengumpulan, pengolahan, analisis, dan interpretasi data. Penelitian Kuantitatif juga salah satu pendekatan penelitian yang menggunakan data dalam bentuk angka untuk menjawab pertanyaan penelitian. Metode ini bertujuan untuk menguji hipotesis statistik dengan cara yang sistematis dan faktual, serta untuk menetapkan fakta dan hubungan antara variabel yang diteliti. Penulis menggunakan metode tersebut karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara jelas bagaimana pengaruh Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen di Resto 24 Labuhan Batu Selatan.

2. Jenis Penelitian

Secara umum, ada dua macam penelitian yaitu penelitian pasif dan penelitian aktif. Penelitian pasif adalah penelitian yang hanya sekedar ingin memperoleh gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan dan dilaksanakan secara informal, sedangkan penelitian aktif adalah penelitian yang disertai dengan langkah pengumpulan, pengolahan, penyajian dan analisis data secara sistematis dan efisiensi untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji hipotesis. Maka dari

hal tersebut bentuk penelitian yang peneliti digunakan yaitu penelitian aktif karena dalam penelitian ini menggunakan hipotesis.

Adapun jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kuantitatif karena menggunakan data data yang berasal dari Kumpulan angka hasil observasi, dalam penelitian ini penulis akan langsung ke lapangan maka penelitian ini akan melakukan penelitian secara kuantitatif, metode kuantitatif dapat dipahami sebagai strategi yang mencakup pengumpulan, pengolahan, analisis, dan interpretasi data. Penelitian Kuantitatif juga salah satu pendekatan penelitian yang menggunakan data dalam bentuk angka untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Metode Kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistik.

B. Lokasi Penelitian

Tempat peneliti berada di lokasi yang diterapkan pada objek yang akan diteliti dalam penelitian. Daerah penelitian menunjukkan lokasi atau tempat yang dijadikan sasaran penelitian. Penelitian yang peneliti lakukan ini bertepatan di Resto 24 Labuhan Batu Selatan, dengan sebuah alasan melihat

keadaan disana dengan bentuk proses perkembangan yang dilakukan dan juga bagaimana Resto 24 mengatur sebuah manajemen yang baik demi mencapai tujuan yang ada disana.

C. Populasi Sampel

1. Populasi

Penelitian ini akan berfokus pada populasi objek yang sedang diselidiki, yang juga merupakan kelompok menarik bagi para ilmuwan peneliti. Organisasi-organisasi terkait yang ingin mengevaluasi temuan penelitian ini dapat melanjutkan tindak lanjut. Hasil penelitian akan terdiri dari item-item yang mengumpulkan ciri dan atribut budaya dari subjek yang telah dipilih oleh peneliti, yang kemudian akan mengarahkan kepada simpulan baru. Jadi yang di maksud dengan populasi oleh penulis adalah jumlah keseluruhan dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan di teliti. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen / konsumen yang telah menerima pelayanan jasa yang berjumlah 12714 orang.

Tabel 3.1
Data Pengunjung Konsumen di Resto 24 Labuhanbatu Selatan, Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	1340 orang
2.	Februari	1374 orang

3.	Maret	1190 orang
4.	April	1132 orang
5.	Mei	1149 orang
6.	Juni	900 orang
7.	Juli	979 orang
8.	Agustus	889 orang
9.	September	932 orang
10.	Oktober	877 orang
11.	November	920 orang
12.	Desember	1032 orang
	Total:	12714 orang

Sumber: Resto 24 Labuhanbatu Selatan

Tabel diatas menunjukkan jumlah konsumen Resto 24 Labuhanbatu Selatan tahun 2024, Dimana bulan januari sebesar 1340 konsumen, februari 1374 konsumen, maret 1190 konsumen, April 1132 konsumen, mei 1149 konsumen, juni 900 konsumen, juli 979 konsumen, agustus 889 konsumen, September 932 konsumen, oktober 877 konsumen, November 920 konsumen, desember 1032 konsumen dan jumlah total keseluruhan 12714 konsumen. Dalam hal ini, menjadi gambaran bahwa Resto 24 telah mampu memberikan produk dan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi konsumen.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Dalam situasi di mana populasi sangat besar dan peneliti menghadapi keterbatasan waktu, tenaga, dan sumber daya untuk mempelajari keseluruhan populasi, pemilihan sampel menjadi solusi yang tepat. Sampel tersebut merupakan bagian tertentu dari populasi yang diambil sesuai dengan metode yang telah ditetapkan oleh peneliti. Oleh karena itu, penting bagi sampel yang diambil untuk bersifat representatif agar hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi populasi secara akurat (Cahyadi 2022).

Mengingat jumlah konsumen di Resto 24 Labuhan Batu Selatan. sangat banyak dan karena keterbatasan waktu maka penarikan sampel dilakukan dengan metode *random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dalam penelitian ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sampel merupakan sebagian dari keseluruhan jumlah dan karakteristik yg dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan perhitungan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batasan ketelitian) yang diinginkan persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, yaitu 10% sampel penelitiannya yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{12741}{1 + 12714(0,1)^2}$$

$$= 99,21 = 99 \text{ Responden}$$

D. Definisi Operasional Variabel

Dalam sebuah penelitian, variabel memiliki peranan yang sangat penting. Variabel penelitian, yang sering disebut sebagai gejala yang akan diteliti, menjadi subjek utama dalam kajian tersebut. Terdapat berbagai jenis variabel dalam penelitian, seperti variabel kontinu dan kategoris, variabel aktif dan atributif, serta variabel independen dan dependen, dan lain-lain.

Adapun jenis variabel yang paling umum digunakan dalam penelitian adalah variabel bebas dan variabel terikat:

1. Variabel yang sering disebut sebagai variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh, karena ia dapat memengaruhi variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan pada Resto 24 Labusel.

2. Variabel terikat ini dikenal sebagai variabel dependen, karena keberadaan variabel independen berpengaruh dan menjadi faktor yang memengaruhi hasilnya. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen pada Resto 24 Labusel.

Tabel. 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Nama Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen adalah elemen elemen yang membentuk kepuasan berdasarkan perbandingan kinerja/jasa yang diharapkan. (Tjiptono,2014)	1. Kenyamanan 2. Pelayanan yang diberikan 3. Kesesuaian harapan 4. Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain
2.	Kualitas Produk	Kualitas produk merupakan kondisi fisik, fungsi, serta karakteristik suatu produk yang mampu memenuhi selera dan kebutuhan konsumen, sambil memberikan kepuasan atas nilai uang yang dikeluarkan (Prawirasentono).	1.kinerja (performance) 2.Keandalan (reliability) 3.Daya tahan (durability) 4.Kemampuan melayani (service ability) 5.Keistimewaan (feature) 6.Estetika (aesthetics) 7.Kualitas yang dipersepsikan (perveiced quality)
3.	Kualitas Pelayanan	Konsep kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan	1. Bukti Fisi 2. Keandalan 3. Jaminan 4. Empati

		harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima (Bisnis&Diponegoro,2022)	
--	--	---	--

E. Sumber data

Menurut V. wiratna Sujarweni, sumber data adalah menjadi subjek dari mana data tersebut diperoleh. Jenis data yang dimanfaatkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Sebagai contoh, bahwa peneliti menggunakan kuisioner atau wawancara sebagai sebuah alat dalam proses pengumpulan sebuah data. Maka dari sebuah jawaban yang telah diberikan narasumber, akan menjadi sebuah acuan yang dapat menjadikan sebuah jawaban bagi seseorang yang sedang meneliti. Dalam sebuah penelitian, sumber data secara umum mencakup asal usul data yang diperlukan dalam suatu penelitian, yang mana melibatkan sebuah kombinasi antara data primer dan data sekunder (Konsumen et al., 2022).

Maka yang akan menjadi sumber data dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sebuah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya kemudian diolah oleh yang bersangkutan untuk keperluan internal. Artinya untuk memperoleh sebuah data primer, maka seorang peneliti akan memperoleh data tersebut melalui narasumber yang ditanya, sehingga dengan jawaban yang dia berikan, maka akan cukup mudah

bagi seorang peneliti dalam mengolah data dan mendeskripsikan apa yang terjadi dilapangan yang mana seorang peneliti akan memperoleh jawaban yang lebih kompleks dibanding dengan memperoleh data sekunder.

Dalam hal ini peneliti secara langsung memperoleh dari beberapa konsumen yang ada di Resto 24 Labuhanbatu Selatan untuk memperoleh sebuah informasi yang terdapat disana.

2. Data Sekunder

Data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan yang melengkapi data yang diperlukan primer.

F. Instrumen Penelitian

Untuk menerapkan sistem pengumpulan data, peneliti dapat memanfaatkan instruksi sebagai alat bantu. Dengan cara ini, instrumen dan proses pengumpulan data akan terhubung langsung ke sistem. Terkadang, diperlukan beberapa jenis instrumen saat memilih sistem pemrosesan data. Namun, di sisi lain, satu jenis instrumen juga dapat digunakan secara eksklusif dengan berbagai sistem.

Penelitian dan pengumpulan data adalah dua kegiatan penting yang terlibat dalam pengelolaan data penelitian. Untuk menciptakan sistem penelitian yang lebih dinamis dan komprehensif, para peneliti memanfaatkan instrumen penelitian sebagai alat untuk kegiatan

pengumpulan data. Contoh instrumen tersebut antara lain wawancara tertulis dan metode pengumpulan data lainnya.

Bentuk instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Resto 24 Labusel. Alat yang digunakan adalah angket atau kuesioner (*questionnaires*) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Titik tolak dari penyusunan instrumen adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti.

Tabel 3.3
Skala Likert

No	Pertanyaan	Bobot Positif	Bobot Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kurang Setuju (KS)	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Sugiyono (2014:222)

Pada tabel tersebut dijelaskan bahwa apabila responden memilih jawaban yang sudah disediakan dengan nilai sangat setuju (SS) maka akan diberi nilai 5, apabila responden memberikan nilai setuju (S) maka akan

diberi nilai 4, apabila responden memberikan nilai kurang setuju (KS) maka akan diberi nilai 3, apabila responden memberikan nilai tidak setuju (TS) maka akan diberikan nilai 2 dan apabila responden memberikan nilai sangat tidak setuju (STS) maka diberikan nilai 1.

1. Jenis instrument Penelitian

Secara umum terdapat dua jenis instrument penelitian yang disusun oleh peneliti sendiri. Dan jenis kedua adalah instrument yang sudah terstandart. Jumlah instrument kedua belum banyak di Indonesia, kebanyakan bersifat rahasia dan hanya boleh digunakan oleh orang-orang yang berwenang. Instrument terstandart disusun melalui prosedur tertentu yang langkah-langkahnya cukup Panjang, yaitu melalui penyusunan secara cermat dan uji coba berkali-kali.

2. Prosedur penyusunan Instrumental Penelitian

Menurut Arikunto (2016), dalam penyusunan instrument pengumpulan data, maka dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: (a) Mengadakan indentifikasi terhadap variabel-variabel yang ada didalam rumusan judul penelitian atau yang tertera didalam problematika penelitian; (b) Menjabarkan variabel atau menjadikan sebuah sub atau bagian variabel; (c) Mencari indikator setiap sub atau bagian dari variabel; (d) Menderetkan atau mengurutkan descriptor dalam sebuah indikator; (e) Merumuskan setiap

deskriptor menjadi butir-butir instrumen dan (f) Melengkapi instrumen dengan (pedoman atau intruksi) dan kata pengantar (Citra et al., 2023)

3. Uji Coba Instrumen

Setelah proses penyelesaian, kuesioner selanjutnya disebarkan kepada sampel yang tidak terlibat dalam kelompok penelitian utama guna menguji keandalan instrumen yang digunakan. Akurasi data yang dikumpulkan sangat krusial, karena akan memengaruhi validitas keseluruhan penelitian. Sebagai alat pendukung hipotesis, data tersebut berperan penting dalam mendeskripsikan variabel yang sedang diteliti (Metode Penelitian 2007).

A. Uji Validitas

Untuk memanfaatkan instrumen penelitian sel sebagai alat pengumpulan data, sangat penting untuk melakukan pengujian validasi guna menilai kesahan instrumen tersebut. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan mengkorelasikan skor masing-masing item dari instrumen dengan total skor pada setiap atribut. Selain itu, terdapat kriteria dasar dalam pengambilan sampel tertulis: jika hasil uji lebih besar daripada nilai yang tertera di tabel, pernyataan tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika hasil uji kurang dari 0,05, maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid.

Untuk mengetahui tentang hasil yang diperoleh dari variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan, peneliti telah melakukan pengujian data pada SPSS, yang mana hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Uji validitas Kepuasan Konsumen (Y)

No Item	Rtabel	Rhitung	Keterangan
Y01	0,361	0,845	Valid
Y02	0,361	0,783	Valid
Y03	0,361	0,767	Valid
Y04	0,361	0,895	Valid
Y05	0,361	0,827	Valid
Y06	0,361	0,868	Valid
Y07	0,361	0,931	Valid
Y08	0,361	0,870	Valid
Y09	0,361	0,875	Valid
Y10	0,361	0,836	Valid
Y11	0,361	0,930	Valid
Y12	0,361	0,874	Valid
Y13	0,361	0,891	Valid
Y14	0,361	0,880	Valid
Y15	0,361	0,903	Valid
Y16	0,361	0,890	Valid
Y17	0,361	0,911	Valid
Y18	0,361	0,859	Valid
Y19	0,361	0,678	Valid
Y20	0,361	0,803	Valid

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 25.0 (26)

Tabel 3.4 menggambarkan hasil uji validitas variabel Kepuasan (variabel Y). Jumlah butir pertanyaan yaitu 20 item, ditemukan

semuanya valid karena $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka dinyatakan valid. maka dari itu penulis akan menggunakannya sebagai penelitian.

Tabel 3.5
Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)

NoItem	Rtabel	Rhitung	Keterangan
X101	0,361	0,916	Valid
X102	0,361	0,678	Valid
X103	0,361	0,827	Valid
X104	0,361	0,797	Valid
X105	0,361	0,802	Valid
X106	0,361	0,965	Valid
X107	0,361	0,786	Valid
X108	0,361	0,828	Valid
X109	0,361	0,854	Valid
X110	0,361	0,836	Valid
X112	0,361	0,914	Valid
X113	0,361	0,918	Valid
X114	0,361	0,918	Valid
X115	0,361	0,883	Valid
X116	0,361	0,895	Valid
X117	0,361	0,48	Valid
X118	0,361	0,931	Valid
X119	0,361	0,856	Valid
X120	0,361	0,873	Valid
X121	0,361	0,957	Valid
X122	0,361	0,891	Valid
X123	0,361	0,903	Valid
X124	0,361	0,877	Valid
X125	0,361	0,918	Valid
X126	0,361	0,907	Valid
X127	0,361	0,758	Valid
X128	0,361	0,939	Valid
X129	0,361	0,873	Valid

X130	0,361	0,736	Valid
X131	0,361	0,883	Valid
X132	0,361	0,909	Valid
X133	0,361	0,839	Valid
X134	0,361	0,933	Valid
X135	0,361	0,879	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25.0 (26)

Pada tabel 3.5 menggambarkan sebuah hasil uji validitas terhadap variabel Kualitas Produk (X_1) dengan jumlah pertanyaan 35 butir pertanyaan. Dan dari hasil yang ditemukan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga sesuai juga dengan ketentuan tersebut, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.6
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

X201	0,361	0,893	Valid
X202	0,361	0,906	Valid
X203	0,361	0,843	Valid
X204	0,361	0,918	Valid
X205	0,361	0,827	Valid
X206	0,361	0,818	Valid
X207	0,361	0,888	Valid
X208	0,361	0,790	Valid
X209	0,361	0,895	Valid
X210	0,361	0,950	Valid
X211	0,361	0,888	Valid
X212	0,361	0,860	Valid
X213	0,361	0,790	Valid

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 25.0

Pada tabel 3.6 menggambarkan sebuah hasil uji validitas terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X_2) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 13 butir pertanyaan. Dan dari hasil yang ditemukan $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga sesuai juga dengan ketentuan tersebut, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut dinyatakan valid.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu proses akan tetap konsisten ketika diulang satu kali atau lebih. Dalam konteks penelitian ini, seperti halnya studi-studi lainnya, ada berbagai kesalahan yang dapat terjadi. Oleh sebab itu, sangat penting untuk memahami hasil yang sebenarnya, karena kesalahan-kesalahan tersebut benar-benar perlu diperbaiki (Reliabilitas n.d.).

Selain koefisien Cronbach Alpha, penilaian keandalan data penelitian atau pernyataan juga akan dilakukan. Kita dapat mengevaluasi apakah instrumen fisik tersebut dapat diandalkan dengan melihat nilai Cronbach Alpha. Jika nilainya di atas 0,6, instrumen tersebut dianggap andal; sebaliknya, jika nilainya di bawah 0,6, maka instrumen tersebut dianggap tidak dapat diandalkan. Jika suatu instrumen fisik menunjukkan koefisien Cronbach Alpha sebesar 0,60 atau lebih, maka instrumen itu layak untuk digunakan. Dengan mengikuti proses kuliah yang terstruktur, kita dapat memperoleh informasi yang dapat dipercaya dan hasil yang diperoleh umumnya akan

menunjukkan konsistensi. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach Alpa yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum ab^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrument
 K = Banyak butiran pertanyaan atau soal
 $\sum ab^2$ = Jumlah variabel butir
 σ_t^2 = Variabel total

Berikut adalah uji reliabilitas variabel Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan menggunakan SPSS versi 26.0:

Tabel 3.7
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen(Y)

Realibility Statistic

Cronbach's Alpa	N Of Item
0,979	20

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 25.0 (2026)

Nilai reliabilitas variabel Kepuasan Konsumen ditunjukkan pada tabel 3.7 tersebut. Secara keseluruhan terdapat 20 item pertanyaan, dan koefesein *Cronbach alpha* 0,979. Dasar pengambilan sebuah Keputusan menunjukan bahwa, dengan sebuah asumsi bahwa variabel tersebut *realibel*, nilai

Reliability Statistic alpha adalah $0,979 > 0.06$. agar dapat menerima nilai reliabilitas, maka dapat dikatakan semua item tersebut valid.

Tabel 3.8
Uji Variabel Kualitas Produk (X₁)

Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	N of item
0,990	34

Sumber: SPSS 25.0 (2026)

Dari tabel 3.8 di atas menggambarkan nilai realibilitas dari variabel kualitas produk. Adapun koefisien *Cronbach's alpha* variabel kualitas produk 0,990 dengan pertanyaan 34 valid. Maka dari itu nilai realibilitasnya dapat diterima.

Tabel 3.9
Uji reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Item
0,942	13

Sumber: SPSS 25.0 (2026)

Dari tabel 3.9 di atas menggambarkan nilai realibilitas dari variabel kualitas pelayanan. Adapun nilai koefisien *Cronbach's alpha* variabel kualitas pelayanan 0,942 berarti nilai skala kualitas pelayanan 94,2 %

dengan jumlah pertanyaan valid 13 item. Maka dari itu nilai realibilitasnya dapat diterima.

C. Instrumen Final

Instrumen adalah sebuah instrument akhir yang akan digunakan untuk melakukan sebuah penelitian setelah dilakukannya sebuah uji coba.

G. Teknik Pengumpulan Data

Menurut sugiyono, langkah yang paling utama dalam sebuah proses penelitian adalah teknik dari sebuah pengumpulan data, karena focus utama seorang peneliti adalah memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam teknik pengumpulan data, maka dapat dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan sebuah data merujuk pada metode atau cara yang digunakan untuk menghimpun informasi atau fakta yang diperlukan oleh penelitian. Perlu diketahui, pilihan Teknik pengumpulan data adalah sebuah teknik yang akan dapat mempengaruhi kualitas dan kevalidan hasil npenelitian (Iii & Penelitian, 2010)

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner juga disebut dengan angket,

yang mana angket ini sendiri terbagi menjadi dua pembagian, ada yang dinamakan angket terbuka dan ada yang tertutup. Secara penjelasan dan pengertian, angket terbuka itu adalah responden yang diberikan kebebasan untuk memberikan jawaban yang dirasa perlu. Responden berhak menguraikan sebuah jawaban. Dengan kata lain bahwa angket terbuka ini juga dinamakan sebuah angket yang berisi tentang berbagai pertanyaan yang akan diberikan kepada responden dan yang harus dijawab. Sedangkan angket tertutup adalah memberikan pertanyaan dengan alternatif jawaban yang sudah ditentukan atau yang sudah disediakan oleh peneliti. Seorang responden hanya tinggal memilih dan menyampaikan beberapa jawaban yang sudah disiapkan oleh peneliti terhadap sebuah objek yang akan diteliti tersebut (Pada Audila et al., 2022).

2. Dokumen

Dalam mengumpulkan sebuah data, hal yang paling tepat digunakan dengan memiliki data yang jelas salah satunya melalui sebuah dokumen dari tempat objek yang sedang diteliti. Dengan adanya sebuah dokumen, maka semua bentuk yang ada di perusahaan tersebut menjadi lebih jelas dan tepat, sehingga akan mampu menjelaskan tentang bagaimana perusahaan tersebut. Menurut Gottschalk bahwa dokumen adalah berupa goresan sebuah pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran dan arkeologis (Yudhawasthi, 2023).

Jadi dapat disimpulkan, bahwa dokumen itu, bisa berasal dari apapun itu bersumber dari lisan dan lainnya, itu juga dapat dikatakan sebuah dokumen.

H. Teknik Analisa Data

Setelah pengumpulan data awal selesai, peneliti menggunakan statistik deskriptif untuk menganalisis informasi yang telah dikumpulkan. Salah satu aspek yang perlu diperbaiki dalam kegiatan penelitian ini adalah teknik analisis data. Melalui interpretasi dan analisis data yang diperoleh, peneliti dapat menjawab pertanyaan penelitian dan mengevaluasi hipotesis yang telah diajukan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menguji pengaruh antara variabel X, yang bertindak sebagai variabel independen, dan variabel Y, yang merupakan variabel dependen atau yang dipengaruhi (Ilmiah, 2024).

Adapun metode analisi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisi deskriptif adalah jenis analisis yang terutama digunakan untuk menjelaskan ringkasan data penelitian, termasuk data, standar minimum, maksimum, dan deviasi. Metode utama untuk menggambarkan data yang dikembangkan, termasuk seberapa tidak bermaknanya data tersebut dan bagaimana data tersebut dan bagaimana

data tersebut muncul ke simpul lain, adalah analisis descriptor statistic yang digunakan mendeskripsikan dan menggambarkan data.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Bila data distribusikan secara teratur, data tersebut dianggap dapat mewakili populasi secara akurat, oleh karena itu uji kenormalan data menjadi penting. Studi ini akan menggunakan metode Grafis digunakan untuk menguji kenormalan data, dengan fokus pada distribusi data yang terdapat pada sumber diagonal dalam grafik P. P. Plot Regresi Standardized. Jika titik-titik data tersebar mengikuti garis dan mendekati diagonal, maka nilai residual dianggap konsisten dengan asumsi kenormalan, yang menjadi dasar dalam pengambilan Keputusan. Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data yang diperoleh dari penelitian memiliki distribusi yang normal atau setidaknya mendekati normal. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan uji normalitas adalah Uji Kolmogorov Smirnov (Edisi, 2016).

- 1) Apabila nilai Probabilitas $< 0,05$ maka data tersebut dinyatakan tidak berdistribusi normal
- 2) Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menguji apakah sebuah model regresi yang efektif seharusnya tidak menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen adalah tujuan dari pengujian multikolinearitas. Tingkat tolerance dan variance inflation factor (VIF) dapat digunakan untuk melakukan uji ini. Tentukan apakah variabel independen dalam model regresi memiliki nilai toleransi $> 0,12$ atau < 10 untuk menentukan apakah ada multikolinearitas antara variabel independen (Iv Multikolinearitas, 2018).

c. Uji Heteroskedastisitas

Imam Ghazali menjelaskan bahwa pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat heteroskedastisitas, yang merupakan istilah yang digunakan untuk menunjukkan adanya variasi berbeda dalam varians residual dari berbagai pengamatan dalam model regresi, jika dibandingkan dengan homoskedastisitas. Homoskedastisitas adalah kategori yang ideal untuk digunakan dalam analisis regresi.

Ada beberapa cara untuk mengetahui apakah terdapat heteroskedastisitas, salah satunya adalah dengan melihat grafik yang menunjukkan hubungan antara residual dan nilai prediksi dari variabel dependen. Salah satu metode untuk mengenali keberadaan heteroskedastisitas adalah dengan memeriksa apakah terdapat pola

tertentu dalam diagram pencar antara residual terstandarisasi (di sumbu X) yang mewakili selisih antara Y prediksi dan Y yang sebenarnya, serta sumbu Y yang menunjukkan nilai Y prediksi (Arianata & Handayani, 2025).

Analisis Fundamental:

- a) Terjadi heteroskedastisitas ditandai adanya pola tertentu, misal titik-titik membentuk suatu pola teratur yang bergelombang, melebar, menyempit.
- b) Bila tidak ada pola yang jelas, heteroskedastisitas hadir apabila titik-titik tersebar diatas dan dibawah nilai 0 sumbu Y

3. Analisis Regresi Berganda

Teknik untuk memperkirakan variabel dependen menggunakan variabel independen dan mengukur sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen adalah regresi linier sederhana.

Rumus dasarnya:

$$Y = a + b X_1 + c X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependent (Kepuasan Konsumen)

a = Konstant atau bila harga X=0

b = Koefiesnsi Regreasi

X₂ = Variabel Independent (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan)

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

D. Uji Parsial (t-test)

Digunakan untuk dapat mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh secara parsial (individu) terhadap variabel terikat.

Penerapan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independent atau variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara Bersama sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistic F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Sederhana Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas/independent yang dimasukkan dalam model mempunyai

pengaruh secara Bersama sama terhadap variabel terikat/dependen. Untuk menghitung besarnya F hitung digunakan formula sebagai berikut:

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

Keterangan

F = Nilai F hitung

R²= Koefisien determinasi

K= Jumlah variabel

n= Jumlah pengamatan atau ukuran sampel

Adapun kriteria dasar pengambilan Keputusan uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Yang dinyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan secara bersama sama terhadap kepuasan konsumen di Resto 24 Kab, Labuhanbatu Selatan.

- 2) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Yang dinyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Resto 24 Kab, Labuhanbatu Selatan.

Berdasarkan nilai signifikan:

1. Apabila nilai $\text{sig.} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila nilai $\text{sig.} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Dalam hasil keluaran SPSS, koefisien determinasi dapat ditemukan di tabel Model Summary dan tertulis sebagai R Squared. Namun, untuk analisis regresi berganda, lebih baik menggunakan R squared yang sudah disesuaikan (Adjusted R Square), karena angka ini mempertimbangkan jumlah variabel independen yang digunakan dalam studi. Sebuah nilai R Square dianggap baik apabila melebihi 0,5, karena rentang nilai R Square adalah antara 0 hingga 1. Umumnya, sampel yang memiliki data deret waktu (time series) menunjukkan nilai R Square serta Adjusted R Square yang cukup tinggi, dengan angka di atas 0,5.