

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian dilihat dari metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan⁴⁹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan⁵⁰. Lokasi penelitian harus dipilih secara tepat agar data yang diperoleh valid dan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu d'BestO cabang Bandar Buat Padang yang berlokasi di Bandar Buat Kota Padang.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan setelah seminar proposal dan memperoleh persetujuan pembimbing, dengan estimasi waktu pelaksanaan pada tahun 2026.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta., 2021.

⁵⁰ Sugiyono.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulan⁵¹. Dalam penelitian ini terdapat tiga jenis variabel, yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel mediasi, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahan terhadap variabel dependen. Variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel dependen⁵². Dalam penelitian ini, variabel independen adalah: X = Kualitas Pelayanan dan Halal Awareness

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel independen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen⁵³. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah: Y = Loyalitas Konsumen

3. Variabel Mediasi (Z)

Variabel mediasi adalah variabel yang memediasi atau menjembatani hubungan antara variabel independen dan dependen.

Variabel mediasi (intervening) adalah variabel yang memengaruhi

⁵¹ Sugiyono.

⁵² Sugiyono.

⁵³ Sugiyono.

hubungan antara variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung⁵⁴. Dalam penelitian ini, variabel mediasi adalah: Z = Kepuasan Konsumen.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan keunggulan pelayanan.	1. Tangibles (bukti fisik) 2. Reliability (keandalan) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Empathy (empati)	Likert
Halal Awareness (X2)	Halal awareness adalah tingkat kesadaran dan pemahaman konsumen terhadap kehalalan produk, baik dari segi bahan, proses produksi, hingga penyajian sesuai syariat Islam.	1. Pemahaman bahan baku halal 2. Komitmen Religius 3. Pemahaman proses produksi 4. Kebersihan produk 5. Pengetahuan halal produk secara luas	Likert
Kepuasan Konsumen (M)	Kepuasan konsumen adalah respon emosional dan evaluatif yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kinerja produk atau layanan yang diterima.	1. Kesesuaian harapan 2. Kepuasan keseluruhan 3. Minat berkunjung Kembali 4. Ketersediaan merekomendasikan	Likert
Loyalitas Konsumen (Y)	Loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang secara konsisten serta tidak mudah berpindah ke pesaing.	1. Pembelian ulang 2. Pembelian lintas produk 3. Rekomendasi kepada orang lain 4. Tidak terpengaruh pesaing	Likert

⁵⁴ Imam Ghazali, *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (Semarang: Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen berupa peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa dan menjadi perhatian peneliti⁵⁵. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen d'BestO cabang Bandar Buat Padang yang tidak diketahui jumlah pastinya.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian⁵⁶. Berhubung jumlah populasi seluruh konsumen d'BestO cabang Bandar Buat Padang yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya, maka untuk mendapatkan jumlah sampel menggunakan teori yang dikemukakan Hair et al., yang menyatakan suatu penelitian dianggap representatif apabila jumlah sampel yang digunakan sebanyak jumlah indikator dikalikan 5-10 atau minimal 100 (seratus) sampel atau responden⁵⁷. Dalam penelitian ini, jumlah indikatornya sebanyak 18 pengali diambil adalah 6, sehingga $18 \times 6 = 108$. Dengan demikian jumlah sampel sebanyak 108 konsumen d'BestO cabang Bandar Buat Padang.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

⁵⁵ Sugiyono (2021)

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

⁵⁷ R. E Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, "Multivariate Data Analysis (7th Ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall,," 2010.

Adapun metode yang digunakan adalah purposive sampling.

Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti⁵⁸. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga peneliti memilih responden yang dianggap paling sesuai dengan tujuan penelitian.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Konsumen yang pernah membeli pada d'BestO cabang Bandar Buat Padang minimal 1 kali dalam 1 bulan terakhir
2. Konsumen yang berusia minimal 17 tahun.

Dengan menggunakan teknik purposive sampling, diharapkan sampel yang diperoleh dapat mewakili karakteristik populasi yang diteliti, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang sesuai dengan kondisi sebenarnya

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. jika dilihat dari sumbernya maka data itu terbagi dua sumber yaitu data primer dan data sekunder⁵⁹. Adapun penjelasan kedua sumber data yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dalam penelitian ini diperoleh dari sejumlah angket yang disebarkan kepada konsumen d'BestO cabang Bandar Buat Padang

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

⁵⁹ Sugiyono.

2. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dalam penelitian ini diperoleh dokumen, kemudian pihak lain yang secara tidak langsung memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan berupa, buku, literatur, artikel, serta situs di internet.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan sebuah penelitian yang pertama diperhatikan adalah objek penelitian yang akan diteliti. Suatu objek penelitian yang akan dijadikan bahan penelitian untuk diangkat sebagai permasalahan peneliti yang akan dibahas lebih lanjut untuk dicari lebih lanjut, permasalahan dan pembahasan. Dalam penelitian ini, objek penelitian yang diteliti adalah konsumen d'BestO cabang Bandar Buat Padang

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah teknik angket. Rancangan penelitian ini menggunakan angket dengan skala Likert sebagai alat ukur untuk menilai respons responden. Menurut⁶⁰ skala Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang terhadap suatu objek.

Berikut adalah bobot skor dan skala yang dijabarkan dalam tabel skala *likert*

:

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Menggunakan Skala *Likert*

No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono 2021)

⁶⁰ Sugiyono (2021)

G. Teknik Analisis Data

1. Model Pengukuran (Outer Model)

Penilaian model pengukuran (*outer model*) dapat dilihat dari

a. *Convergent validity* Dan Reliabilitas Konstruk

Convergent validity dari *measurement model* dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara *score* item/indikator dengan *score* konstruknya. Dimana nilainya dilihat dari nilai *loading factor* (*outer loadings*) untuk tiap indikator konstruk. Indikator individu dianggap *reliable* jika memiliki nilai korelasi diatas 0.70. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0.60 masih dapat diterima⁶¹.

Kemudian pengukuran reliabilitas konstruk dapat dilakukan melalui dua kriteria, yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk tersebut. Suatu konstruk dianggap reliabel apabila nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* keduanya melebihi angka 0,70⁶². Selain itu dipersyaratkan model yang baik kalau AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,50⁶³.

b. *Discriminant validity*

Discriminant validity indikator refleksif dapat dilihat dari akar AVE harus lebih besar dari korelasi antar konstruk atau dilihat dari *cross loading*.

⁶¹ Ghazali, *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*.

⁶² Ghazali.

⁶³ Ghazali.

Ketentuannya jika kolerasi konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya ⁶⁴.

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* dengan membandingkan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai *discriminant validity* yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya ⁶⁵. Selanjutnya metode yang dipergunakan untuk menilai *discriminant validity* adalah *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Nilai HTMT < 0,90 menunjukkan adanya *discriminant validity* yang baik ⁶⁶.

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dievaluasi dengan menggunakan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural untuk pengujian hipotesis, *Collinearity Statistics* (VIF), *R-square* untuk konstruk dependen, *f square* (*effect size f²*) serta *Stone-Geisser Q-Square test* untuk *predictive relevance*. .

a. Uji hipotesis

PLS tidak mensyaratkan adanya asumsi distribusi tertentu untuk estimasi parameter, maka teknik parametrik untuk menguji signifikansi tidak diperlukan.

⁶⁴ Ghozali.

⁶⁵ Ghozali.

⁶⁶ Ghozali.

Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat lewat prosedur *bootstrapping*. Dengan demikian maka PLS menggunakan *nonparametric test* untuk menentukan tingkat signifikansi dari *path coefficient*, dimana nilai signifikansi t statistik yang dihasilkan dengan menjalankan *algorithm bootstrapping report* pada Smart PLS digunakan untuk menentukan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan. Hipotesis akan diterima apabila nilai t-statistik melebihi nilai tabel untuk derajat signifikansi 0,05 sebesar 1.64⁶⁷.

b. R square

Dalam menilai model struktural dengan PLS dimulai dengan melihat nilai *R-Squares* untuk setiap variabel laten endogen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-squares* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*⁶⁸. Nilai interpretasi R Square adalah 0,75 (kuat), 0,50 (moderat/sedang), dan 0,25 (lemah)⁶⁹.

c. f square (*effect size* f^2)

Langkah ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana penghapusan suatu konstruk prediktor tertentu memengaruhi nilai R^2 pada konstruk endogen. Ukuran efek size f^2 digunakan untuk mengukur perubahan dalam nilai R^2 ketika sebuah konstruk eksogen dieliminasi dari model. Nilai efek size f^2 ini memberikan indikasi mengenai besarnya

⁶⁷ Ghozali.

⁶⁸ Ghozali.

⁶⁹ Ghozali.

kontribusi konstruk eksogen terhadap konstruk endogen. Berdasarkan pedoman interpretasi yang umum digunakan, nilai efek size f^2 sebesar 0,02 menunjukkan efek kecil, 0,15 menunjukkan efek menengah, dan 0,35 menunjukkan efek besar ⁷⁰.

d. Q square

Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-square > 0 menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai Q-square < 0 menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance* ⁷¹. Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran Q^2 ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur (*path analysis*). Nilai interpretasi Q Square adalah 0,02 (lemah), 0,15 (moderat/sedang), dan 0,35 (kuat) ⁷².

Tabel 3.3 Ringkasan Analisis SEM-Partial Least Square (PLS)

No.	SEM-PLS	Penilaian	Pengukuran	Ketentuan Diterima
1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)/ Uji Instrumen	<i>Convergent validity Dan Reliabilitas Konstruk</i>	Convergent validity • Outer loadings • Average Variance Extracted (AVE) <i>Reliabilitas Konstruk</i> • Composite reliability • Cronbach alpha	• Outer loading > 0,70 • AVE > 0,50 • Composite reliability > 0,70 • Cronbach alpha > 0,70

⁷⁰ Ghazali.

⁷¹ Ghazali.

⁷² Ghazali.

	<i>Discriminant validity</i>	<i>Cross loading</i> membandingkan akar kuadrat dari <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> . dilihat pada Pengujian Fornell – Larcker Criterium Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	kolerasi konstruk (variabel) dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk (variabel) lainnya Model mempunyai <i>discriminant validity</i> yang baik jika akar AVE untuk setiap konstruk (variabel) lebih besar daripada korelasi antara konstruk (variabel) dan konstruk (varriabel) lainnya. HTMT < 0,90
2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	Uji hipotesis R square f square (<i>effect size f²</i>) Q square	<i>Path Coefficient</i> Nilai R square Nilai efek size <i>f²</i> <i>Stone-Geisser Q-Square test</i>	nilai $p < 0.05$ nilai $t > 1,64$ 0,75 (kuat) 0,50 (moderat/sedang) 0,25 (lemah) 0,02 - efek kecil 0,15 - efek menengah 0,35 - efek besar Nilai <i>Q-square</i> > 0 (model punya <i>predictive relevance</i>) nilai <i>Q-square</i> < 0 (model kurang memiliki <i>predictive relevance</i>) ketentuan: 0,02 (lemah) 0,15 (moderat/sedang)

		0,35 (kuat)
--	--	-------------

Sumber : ⁷³.



⁷³ Ghozali.