

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

field research (penelitian lapangan) adalah Suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap objek tertentu yang membutuhkan suatu analisa yang komprehensif serta menyeluruh.³⁸ Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu jenis penelitian yang jenis data dapat diukur atau dihitung secara langsung, yaitu berupa informasi atau pernyataan dalam bentuk angka. Penelitian kuantitatif menganut paham positivisme, yaitu digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Wilayah Kota Padang, dengan fokus utama ialah Budiman Swalayan di Kota Padang. Sementara itu, pelaksanaan penelitian, termasuk proses pengambilan data, direncanakan dimulai pada bulan Januari hingga seluruh tahap penelitian selesai dan skripsi diajukan. Secara keseluruhan, periode pelaksanaan penelitian ini akan berada dalam rentang waktu tahun 2026.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Research and Development (R&D)*, 2017.h.73

C. Sumber data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber awal, seperti objek atau lokasi penelitian.³⁹ Data primer dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dengan penggunaan kuesioner, dan juga dengan mendokumentasikan informasi. Kedua pendekatan ini digunakan untuk mengumpulkan informasi langsung dari konsumen.

Sumber data primer adalah konsumen atau pelanggan Budiman Swalayan yang akan memberikan informasi langsung melalui kuesioner terstruktur. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap fasilitas swalayan, kualitas layanan Islami, tingkat kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Data primer ini akan menjadi basis empiris untuk menguji hipotesis penelitian, memberikan jawaban yang valid terhadap rumusan masalah yang diajukan. Data primer dikumpulkan melalui survei, observasi, kuesioner, wawancara pribadi, dan media lain yang digunakan untuk memperoleh data lapangan.

³⁹ *Ibid.*, h.142

D. Variabel Penelitian

Variabel merupakan konsep yang memiliki variasi nilai dan menjadi unsur penting dalam penelitian karena dengan merumuskan variabel penelitian dengan jelas, proses pengumpulan data atau pengukuran dapat dilakukan dengan baik. Variabel penelitian dapat dilihat dari dua sudut yaitu dari sudut peran dan sifat. Dilihat dari segi perannya, variabel ini dapat dibedakan ke dalam tiga jenis yaitu :⁴⁰

1. Variabel dependen (terikat)

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang menjadi fokus utama penelitian dan dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah loyalitas pelanggan, yaitu tingkat komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, mempertahankan hubungan jangka panjang, serta merekomendasikan Budiman Swalayan Kota Padang kepada pihak lain.

2. Variabel independen (bebas)

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang berperan sebagai faktor yang memengaruhi variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari fasilitas dan kualitas layanan Islami. Fasilitas mencakup kelengkapan, kenyamanan, dan kemudahan sarana yang disediakan oleh Budiman Swalayan, sedangkan kualitas layanan

⁴⁰ Sangkot Nasution, "Variabel Penelitian," *Raudhah: Program Studi Pendidikan Guru Raudhatul Athfal (Pgra)* 5, No. 2 (Juli–Desember 2017) Hlm.2.

Islami merujuk pada pelayanan yang diberikan sesuai dengan nilai-nilai Islam, seperti kapatuhan terhadap syariah, kejujuran, amanah, keadilan, dan etika dalam bertransaksi.

3. Variabel mediasi (perantara)

Variabel mediasi (perantara) adalah variabel yang berfungsi menjembatani pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, kepercayaan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana fasilitas dan kualitas layanan Islami dapat meningkatkan loyalitas pelanggan melalui terbentuknya rasa percaya terhadap Budiman Swalayan Kota Padang.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi Operasioanl	Indikator	Skala Pengukuran
Loyalitas Pelanggan (Y)	komitmen pelanggan untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan perusahaan yang tercermin melalui sikap positif dan perilaku pembelian yang konsisten. Loyalitas ditunjukkan melalui kecenderungan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, memiliki preferensi terhadap perusahaan	1. Pembelian Ulang (Repeat Purchase) 2. Preferensi terhadap Perusahaan 3. Rekomendasi kepada Orang Lain (Word of Mouth) Ketahanan terhadap Tawaran Pesaing ⁴¹	Likert 1-5

⁴¹ Rahim Ajao and Ganiyu Corresponding, 'Is Customer Satisfaction an Indicator of Customer Loyalty?', 2.07 (2012), 14–20.

	dibandingkan pesaing, bersedia merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, serta memiliki ketahanan terhadap tawaran atau promosi dari perusahaan lain.		
Fasilitas (X1)	Segala sesuatu yang bersifat fisik dan material yang disediakan oleh swalayan untuk mendukung kenyamanan, kemudahan, dan kebutuhan pelanggan selama berbelanja, yang dihipotesiskan memengaruhi loyalitas pelanggan dan membangun kepercayaan.	1. Kondisi Lingkungan Toko 2. Tata Ruang dan Fungsionalitas 3. Kejelasan Tanda dan Informasi 4. Kelengkapan Sarana Pendukung 5. Keamanan dan Kenyamanan Fasilitas⁴²	Likert 1-5
Kualitas Layanan Islami (X2)	Kualitas layanan Islami berlandaskan pada nilai-nilai syariah seperti kejujuran (<i>shiddiq</i>), amanah, keadilan (<i>'adl</i>), dan tanggung jawab. Pelayanan dalam Islam dipandang sebagai bagian dari muamalah yang harus dijalankan sesuai prinsip-prinsip syariah, sehingga memiliki dimensi	1. Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah 2. Jaminan Layanan (Assurance) 3. Keandalan Layanan (Reliability) 4. Empati (Empathy)	Likert 1-5

⁴² Tamamudin.2025.

	spiritual selain dimensi fungsional. ⁴³	5. Bukti Fisik (Tangibles) ⁴⁴	
Kepercayaan (Z)	Morgan dan Hunt (1994) mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan pelanggan bahwa perusahaan memiliki integritas, dapat diandalkan, dan akan bertindak sesuai dengan kepentingan pelanggan. Kepercayaan tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui pengalaman berulang yang konsisten dan positif, ⁴⁵ yang berfungsi menjembatani pengaruh X1 dan X2 terhadap Y.	1) Manfaat Produk 2) Kesesuaian Kualitas 3) Jaminan Kualitas ⁴⁶	Likert 1-5

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu dengan menyusun seperangkat pernyataan tertulis yang disebarkan kepada responden untuk memperoleh data yang berkaitan dengan variabel penelitian. Penggunaan kuesioner dipilih karena mampu menjangkau informasi secara sistematis, efisien, dan terukur sesuai dengan tujuan

⁴³ Syam and others.2019.

⁴⁴ F Rosi and H Masyuri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan', *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah ...)*, 2023
<<https://ejournal.iaingorontalo.ac.id/index.php/MUTAWAZIN/article/download/1337/1176>>.

⁴⁵ Tjahyadi. 2006.

⁴⁶ Desyana Pratiwi, 'Efek Mediasi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan , Citra Merek Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan', 3.2 (2022), 489–501.

penelitian. Sugiyono menjelaskan kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dalam bentuk jawaban dari responden yang bersangkutan.⁴⁷

F. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁴⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah berkunjung dan melakukan pembelian di Budiman Swalayan yang terdapat di kota padang yang jumlahnya tidak diketahui.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari keseluruhan populasi yang menjadi fokus dalam penelitian, yang dipilih berdasarkan batasan tertentu terkait dengan cakupan geografis atau periode waktu tertentu. Sampel yang *representatif* adalah contoh yang secara akurat mencerminkan karakteristik populasi utuh.⁴⁹ Penentuan anggota sampel harus didasarkan pada keyakinan bahwa mereka dapat memberikan informasi yang relevan

⁴⁷ *Ibid* . hlm. 142

⁴⁸ Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, Cetakan Kelima, (Bandung, Alfa Beta, 2015), hlm.72

⁴⁹ Winarno, *Metodelogi Penelitian Dalam Pendiidkan Jasmani*. (Malang: Penerbit Universitas Negari Malang (Um Press) 2011).Hlm. 81

untuk masalah penelitian. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan teknik ini untuk memilih sampel berdasarkan standar khusus yang relevan dengan tujuan penelitian, dengan tujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan yang sedang diteliti.⁵⁰ Berikut adalah beberapa kriteria yang dipertimbangkan dalam proses pemilihan sampel:

1. Pelanggan yang pernah berbelanja di Budiman Swalayan minimal dua kali, sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai fasilitas dan kualitas layanan islami.
2. Pelanggan yang berusia minimal 17 tahun, maksimal 55 tahun, dengan pertimbangan telah memiliki kemampuan berpikir rasional dalam memberikan penilaian.
3. Pelanggan yang bersedia mengisi kuesioner penelitian secara lengkap dan jujur.
4. Pelanggan yang melakukan transaksi secara langsung di toko, bukan sekadar pendamping atau pengunjung tanpa pembelian.

Kriteria tersebut ditetapkan agar responden memiliki pemahaman dan pengalaman yang memadai terkait fasilitas Islami, kualitas layanan

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 124

Islami, tingkat kepercayaan, serta loyalitas pelanggan terhadap Budiman Swalayan.

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah konsumen yang telah melakukan pembelian atau berbelanja di Budiman Swalayan Kota Padang. Jumlah populasi konsumen tersebut tidak dapat ditentukan secara pasti. Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel dilakukan dengan mengacu pada pendapat Hair et al., yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang ideal berada pada rentang 100 sampai 200 responden, serta dapat ditentukan berdasarkan jumlah indikator penelitian, dengan ketentuan 5 sampai 10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam kuesioner. Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti menetapkan asumsi penggunaan 7 kali jumlah indikator. Penggunaan kelipatan 5 menghasilkan jumlah sampel di bawah 100 responden, sehingga belum memenuhi batas minimum yang disarankan. Dengan menggunakan kelipatan 7, jumlah sampel yang diperoleh telah melampaui batas minimal dan dianggap layak untuk dianalisis.

Penelitian ini menggunakan 16 indikator, sehingga perhitungan jumlah sampel dengan rumus Hair adalah sebagai berikut:⁵¹

$$n = (5 - 10) \times \text{jumlah indikator}$$

$$n = 7 \times 16$$

⁵¹ Joseph F. Hair Jr. William C. Black Barry J. Babin Rolph E. Anderson, *Multivariate Data Analysis*, 7th ed., 2018, <https://doi.org/10.4324/9781351269360>.

$$n = 112$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 112 responden.

G. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Instrumen penelitian merupakan sarana utama yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang relevan. Instrumen ini berfungsi dalam proses pengumpulan, pengolahan, analisis, hingga penyajian data secara terstruktur dan objektif, sehingga dapat membantu peneliti dalam menjawab permasalahan penelitian maupun membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan.⁵² Dalam penelitian ini, instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan pada masing-masing variabel penelitian. Setiap indikator dijabarkan ke dalam beberapa pernyataan yang dirancang untuk menggambarkan persepsi, sikap, atau penilaian responden secara objektif. Kuesioner diberikan secara langsung kepada responden agar data yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata sesuai dengan pengalaman responden.

Skala pengukuran dalam penelitian digunakan sebagai pedoman atau standar untuk menentukan jarak antar kategori pada alat ukur. Keberadaan skala ini memungkinkan data yang dihasilkan dari proses

⁵² Asiva Noor Rachmayani, 'Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif', 2015, 59–75.

pengukuran dapat dinyatakan dalam bentuk kuantitatif dan dianalisis secara statistik.⁵³ Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada responden.

Skala pengukuran yang diterapkan adalah skala Likert, yaitu skala yang dirancang untuk mengukur sikap, pandangan, serta persepsi responden terhadap suatu fenomena sosial. Jawaban responden disusun dalam lima tingkat penilaian, dengan rentang skor dari 1 hingga 5. Setiap pilihan jawaban mencerminkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Kategori	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono 2017

Dengan menggunakan skala pengukuran ini maka nilai variabel yang diperoleh dari jawaban responden terhadap kuesioner dapat diukur dengan instrument tertentu, dapat dinyatakan dengan angka sehingga lebih akurat, efisien dan komunikatif.

⁵³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020. Hlm. 134

H. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, proses pengolahan data dilakukan melalui pendekatan deskriptif kuantitatif. Artinya, data yang diperoleh dari responden terlebih dahulu dikumpulkan, kemudian diolah dan disajikan untuk memberikan gambaran umum sebelum ditarik kesimpulan penelitian. Informasi yang ditampilkan berupa hasil awal kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari setiap variabel penelitian, dengan menggunakan skala penilaian satu sampai lima. Setelah seluruh data responden terkumpul, tahap berikutnya adalah analisis hubungan antarvariabel menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3 untuk memperoleh estimasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).⁵⁴

Pendekatan PLS dipilih karena memiliki karakteristik yang fleksibel dan tidak menuntut banyak prasyarat statistik yang ketat. Teknik ini tidak mengharuskan ukuran sampel yang besar serta tidak mensyaratkan distribusi data normal secara multivariat. Oleh sebab itu, PLS-SEM dinilai sesuai untuk penelitian dengan jumlah responden terbatas dan model yang bersifat prediktif maupun eksploratif.

⁵⁴A Purwanto, M Asbari, and T I Santoso, "Analisis Data Penelitian Sosial Dan Manajemen: Perbandingan Hasil Antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, Dan SPSS Untuk Jumlah Sampel Medium," *International Journal of Social and ...*, 2021, <https://www.ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/50>.

1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif Analisis deskriptif adalah jenis analisis data penelitian yang digunakan untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif, dengan hasil yang menunjukkan apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan. Jika hipotesis nol (H_0) diterima, maka hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini melibatkan satu atau lebih variabel, tetapi bersifat mandiri, sehingga tidak berfokus pada perbandingan atau hubungan antar variabel.⁵⁵

2. Analisis (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan metode analisis multivariat yang menggunakan analisis faktor, analisis regresi, dan analisis jalur untuk mengukur hubungan antara variabel secara bersamaan.⁵⁶ Sedangkan menurut Khaeryna Adam SEM adalah pendekatan alternatif untuk SEM yang berbentuk kovarian menjadi varian. Ghazali juga mengatakan SEM adalah gabungan dari dua metode statistik yang berbeda yaitu faktor analisis yang dibuat dalam psikologi dan psikometri dan simultaneous equation modelling dikembangkan dalam ekonometrika.⁵⁷ Penelitian ini menggunakan SEM partial least squares

⁵⁵ Jurnal Hikmah, "Statistik Deskriptif Leni Masnidar Nasution" 14, No. 1 (2017): 49–55.

⁵⁶ Sitti Masyitah Meliyana And Zulkifli Rais, "Pelatihan Analisis Structural Equation Modelling (Sem) Bagi Dosen Universitas Patompo" 3, No. 2 (2024): 0–3.

⁵⁷ Khaeryna Adam, "Metode Partial Least Square (Pls) Dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pdam Unit Camming Kab. Bone)," N.D., 53–68.

(PLS), dan software yang digunakan untuk menganalisis data adalah Smart-PLS 3.0.

3. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model adalah metode untuk melihat validitas dan reliabilitas. Ini terdiri dari validitas konstruk refleksi untuk menunjukkan hasil yang baik dari penggunaan alat ukur untuk mendefinisikan konstruk tertentu, dan analisis reliabilitas untuk menentukan konsistensi internal alat ukur. Nilai nilai yang lebih tinggi dari reliabilitas komposit dan cronbach alpha digunakan untuk menentukan konsistensi masing-masing variabel dalam regresi.⁵⁸

a. Uji Validitas

Menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), uji validitas merupakan prosedur yang digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mampu mengukur konstruk atau konsep yang hendak diteliti. Validitas menggambarkan tingkat ketepatan serta kesesuaian alat ukur dalam merepresentasikan variabel yang diukur secara akurat. Suatu instrumen dinyatakan memenuhi kriteria validitas apabila hasil pengujiannya menunjukkan nilai signifikansi 0,05, sehingga item pernyataan tersebut dianggap layak digunakan dalam penelitian.

⁵⁸ nina zulida situmorang rifa nur alifah, fatwa tentama, “Pengujiian *Outer Model* Pada Konstrak *Resiliensi*” 1, no. 1 (2019): 1–8.

1) *Convergent validity*

Convergent validity merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana suatu konstruk laten mampu menjelaskan varians dari indikator-indikator yang merepresentasikannya. Dengan kata lain, validitas konvergen mengukur tingkat keterkaitan antara variabel laten dengan item-item pengukurnya dalam satu konstruk yang sama. Penilaian *convergent validity* umumnya dilakukan melalui nilai *standardized loading factor*. Nilai ini mencerminkan besarnya hubungan antara masing-masing indikator dengan konstruk yang diwakilinya. Semakin tinggi nilai loading, semakin kuat indikator tersebut dalam menjelaskan variabel laten yang diukur. Indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen apabila memiliki nilai koefisien lebih dari 0,60, sehingga dapat dikategorikan layak untuk dipertahankan dalam model penelitian.

2) *Diskriminasi validity*

Diskriminasi validity merupakan validitas diskriminan mengacu pada prinsip bahwa pengukuran konstruksi yang berbeda tidak boleh berkorelasi tinggi. Hal ini dapat diperiksa dengan memuat konfigurasi potensial yang memprediksi indikator lebih akurat dibandingkan konfigurasi lainnya. Validitas diskriminan terpenuhi jika korelasi antara konstruk dengan ukuran utama

(masing-masing indikator) lebih besar dari 0,6 dibandingkan ukuran konstruk lainnya.

3) *Avarage variance extracted (AVE)*

Syarat pengujian dalam penggunaan *Avarage variance extracted (AVE)* dapat dikatakan valid jika nilai yang dimiliki setiap konstruk harus lebih besar dari 0,5.

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas adalah instrumen yang dapat dipercaya yang digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data karena insttumen tersebut sudah akurat.⁵⁹ Reabilitas diukur dengan nilai *cronbach"s Alpha* dan *composite reability*.

1) *Composit reability*

Composit reability mempunyai tujuan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Untuk membuktikan keakuratan dalam mengukur suatu konstruk. Suatu variabel dikatakan valid jika nilai *reliability komposit* >0,7.

2) *Cronbach's alpha*

⁵⁹ Vinca Regina Letsoin And Sri Langgeng Ratnasari, "Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan" 9, No. 1 (2020): 17–34.

Cronbach's alpha yaitu uji realibilitas yang digunakan untuk memperkuat composit reability. Variabel dikatakan valid jika memiliki nilai $>0,6$.



UIN IMAM BONJOL
PADANG

4. Evaluasi Model Struktural (*Inner model*)

Model struktural merupakan hubungan antara variabel laten dengan variabel lainnya.

a. *R-square* (R^2)

R-Square merupakan nilai yang menunjukkan hubungan variable independen dengan variabel dependen, jika *R-square* bernilai 60% (0,6) sebaran dari variabel dependen dapat di gambarkan oleh variabel independen. Sedangkan sisanya 40% termasuk kedalam komponen eror yakni tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen atau dapat dijelaskan oleh variabel diluar variabel independen.

b. *F-Square*

F Square dapat mengukur efek pada variabel laten terhadap variabel lainnya. Nilai *f square* efek sebesar 0,35 (besar), 0,15 (sedang), 0,02 (kecil).

c. Q^2 (Predictive Relevance)

$Q^2 > 0$ menunjukan model mempunyai predictive relevance dan jika $Q^2 < 0$ menunjukan bahwa kurang memiliki predictive relevance.