

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian. Analisis datanya dilakukan secara kuantitatif atau statistik, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain asosiatif kasual, menurut Sugiyono (2016) dalam Dewanti et al (2022) penelitian asosiatif kausal merupakan jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami atau mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Desain ini digunakan karena peneliti ingin menguji bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga, dan label halal terhadap loyalitas pelanggan.

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini meliputi konsumen atau pelanggan Restoran Mie Kiro Kebumen yang pernah melakukan pembelian minimal satu kali di Restoran Mie Kiro Kebumen, pelayan Restoran Mie Kiro Kebumen, dan *operation manager* Restoran Mie Kiro Kebumen.

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013) Populasi merupakan keseluruhan area generalisasi yang di dalamnya terdapat objek atau subjek dengan karakteristik dan ciri khusus yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti, dianalisis, dan dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh konsumen Mie Kiro yang pernah melakukan pembelian minimal satu kali di Restoran Mie Kiro Kebumen, berdasarkan keterangan dari surip (komunikasi pribadi, 27 September 2025) selaku *operation manager* Restoran Mie Kiro Kebumen rata-rata jumlah pelanggan setiap bulannya sekitar 14000 orang.

2. Sampel

Menurut sugiyono (2013) Sampel merupakan sebagian dari jumlah serta karakteristik yang terdapat dalam populasi. Apabila populasi terlalu besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti seluruhnya karena keterbatasan waktu, tenaga, maupun biaya, maka peneliti dapat mengambil sebagian dari populasi tersebut sebagai sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, di mana sampel terdiri dari konsumen Mie Kiro dan memenuhi kriteria yaitu pernah melakukan pembelian produk di Restoran Mie Kiro Kebumen setidaknya satu kali, serta berusia minimal 17 tahun. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus *slovin*, yang menghasilkan kebutuhan sampel sebanyak 99 responden. Dengan demikian, jumlah minimum responden yang

digunakan adalah 99, namun dalam pelaksanaannya, jumlah tersebut dibulatkan menjadi 130 responden.

Rumus Slovin :

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

n = jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan 10%

Perhitungan Rumus Slovin:

$$n = \frac{14000}{1 + 14000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{14000}{1 + 140} = \frac{14000}{141} = 99,3$$

D. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini meliputi variabel-variabel yang diteliti, variabel adalah suatu konsep yang memiliki variasi atau perbedaan, dan menjadi pusat perhatian dalam sebuah penelitian. Secara umum, variabel penelitian merujuk pada segala konsep yang ditentukan oleh peneliti untuk dikaji, dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan dan menarik kesimpulan dari hasil pengamatan tersebut. Setiap konsep yang menunjukkan perbedaan dan diamati oleh peneliti dapat disebut sebagai variabel (Veronica et al., 2022).

Dalam penelitian, terdapat dua jenis variabel utama, yaitu variabel terikat (*dependent variable*), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, dan variabel bebas (*independent variable*), yaitu variabel yang berdiri sendiri dan tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat atau *dependent variabel* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan (Y). Loyalitas pelanggan merupakan kondisi di mana konsumen merasa puas terhadap produk atau merek yang mereka gunakan, sehingga mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus. Semakin lama pelanggan tetap setia, semakin besar pula manfaat atau keuntungan yang bisa diperoleh oleh bisnis dari pelanggan tersebut (Srisusilwati et al., 2023)

b. Variabel Bebas (*independent variabel*)

Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas atau *independent variable*, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Suryani (2017, hlm.91) dalam (Mahira et al., 2021) Kualitas pelayanan merupakan kemampuan untuk menciptakan dan menyajikan produk, baik berupa barang maupun jasa, yang memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Harga (X2)

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:345) dalam (Gunarsih et al., 2021) Harga dapat diartikan secara sempit sebagai sejumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Namun secara lebih luas, harga merujuk pada nilai total yang ditukar oleh konsumen demi memperoleh manfaat dari kepemilikan dan penggunaan produk atau jasa tersebut, di mana perusahaan menetapkan harga sedemikian rupa agar tetap memperoleh keuntungan yang layak berdasarkan nilai yang diberikan kepada pelanggan.

3. Label Halal (X3)

Menurut (Anggraini, 2020) dalam (Pratama & Nurcahya, 2022) Pencantuman label halal pada suatu produk bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen muslim, mengingat masih sering ditemukannya masalah terkait pelabelan halal pada produk yang mengandung bahan-bahan yang tidak diperbolehkan untuk dikonsumsi menurut ajaran Islam. Oleh karena itu, agar hal-hal seperti ini dapat dicegah, diperlukan penerapan aturan-aturan syariat yang jelas mengenai kehalalan produk dalam seluruh proses produksinya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan informasi kepada peneliti sebagai pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak memberikan data secara langsung, melainkan melalui perantara seperti orang lain, arsip, atau dokumen tertulis (Sugiyono, 2013). Data sekunder dalam penelitian ini

diperoleh melalui wawancara kepada *operation manager* Restoran Mie Kiro Kebumen, sedangkan data primer diperoleh melalui observasi dan kuisisioner.

Kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Nursukmah et al., 2022). Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada individu yang berperan sebagai responden, dengan tujuan agar mereka memberikan jawaban sesuai dengan informasi yang dibutuhkan peneliti (Veronica et al., 2022).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian merupakan suatu proses sistematis yang melibatkan penerapan metode statistik atau pendekatan kualitatif untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna. Secara sederhana, analisis data adalah langkah penting dalam penelitian yang bertujuan mengolah data yang telah dikumpulkan agar menghasilkan informasi yang relevan. Melalui proses ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola, hubungan, atau kecenderungan dalam data yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji suatu teori (Candra Susanto et al., 2024)

1. Uji validitas

Menurut Sugiyono dalam (Rosita et al., 2021) Uji validitas adalah proses untuk menilai dan memastikan bahwa suatu alat ukur benar-benar tepat dan akurat dalam mengukur apa yang memang dimaksud untuk

diukur. Lalu menurut Suryono dalam (Rosita et al., 2021) Kuesioner dianggap valid apabila setiap pertanyaan di dalamnya mampu berfungsi sebagai alat untuk menggali dan mengetahui informasi sesuai dengan tujuan pengukuran. Selain itu, kuesioner juga dinyatakan valid jika nilai R hitung lebih besar dibandingkan dengan R tabel.

2. Uji Reliabilitas

Menurut (Taherdoost, 2018) dalam (Amalia et al., 2022) Uji reliabilitas yang paling sering digunakan adalah koefisien Cronbach's Alpha. Sebuah instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang baik jika nilai Cronbach's Alpha-nya minimal 0,6 atau lebih. Tingkat keandalan instrumen dapat ditentukan berdasarkan nilai Cronbach's Alpha, yaitu: di bawah 0,5 menunjukkan keandalan rendah; antara 0,5 hingga 0,7 menunjukkan keandalan sedang; antara 0,7 hingga 0,9 menunjukkan keandalan tinggi; dan di atas 0,9 menunjukkan keandalan yang sangat baik.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) dalam (Aditiya et al., 2023), uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah residual atau kesalahan dalam model regresi memiliki distribusi yang normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan *exact test Monte Carlo*. Uji *Kolmogorov-Smirnov* merupakan salah satu teknik statistik yang digunakan untuk menguji normalitas

data. Dalam uji ini, distribusi kumulatif data sampel dibandingkan dengan distribusi normal teoritis. Apabila nilai p-value yang diperoleh lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal (Isnaini et al., 2025). Uji ini penting dalam penelitian yang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan labelisasi halal terhadap loyalitas pelanggan Mie Kiro Kebumen, karena validitas hasil regresi sangat bergantung pada terpenuhinya asumsi normalitas residual. Apabila residual tidak terdistribusi secara normal, maka estimasi koefisien regresi dapat menjadi tidak tepat dan berdampak pada keakuratan kesimpulan penelitian. Oleh sebab itu, uji normalitas diperlukan guna memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi klasik sehingga hubungan antar variabel dapat diinterpretasikan dengan benar.

b. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2018:71) dalam (Aditiya et al., 2023) menyatakan bahwa tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk memeriksa apakah terdapat hubungan yang sangat kuat atau sempurna antara variabel-variabel independen dalam model regresi. Jika ditemukan korelasi yang tinggi atau mendekati sempurna di antara variabel bebas, maka model tersebut mengindikasikan adanya masalah multikolinearitas. Sebuah model regresi dikatakan layak apabila tidak terdapat korelasi antar variabel independennya. Dalam penelitian ini, keberadaan multikolinearitas dianalisis menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation*

Factor). Apabila nilai VIF yang diperoleh kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami masalah multikolinearitas (Azizah et al., 2021).

c. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2017:85) dalam (Aditiya et al., 2023) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi perbedaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatter plot ditentukan melalui pola sebaran titik-titik. Jika scatter plot menunjukkan adanya pola tertentu, seperti gelombang, melebar kemudian menyempit, maka hal tersebut menandakan adanya gejala heteroskedastisitas. Namun, apabila tidak terlihat pola yang jelas dan titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi (Muhidin & Situngkir, 2022). Dalam analisis regresi, kondisi ideal yang diharapkan adalah homoskedastisitas, yaitu varians residual yang konstan, karena hal ini menunjukkan bahwa model tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.

4. Alat Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan suatu bentuk model regresi linear yang melibatkan satu variabel dependen yang bersifat

kontinu dan lebih dari satu (dua atau lebih) variabel independen. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan model regresi linear berganda. Adapun rumus dari model ini adalah sebagai berikut (Muthahharah & Inayanti Fatwa, 2022):

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Di mana:

Y = Loyalitas Pelanggan

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga

X3 = Labelisasi Halal

a = Konstanta

b1,b2,b3 = Koefisien regresi masing-masing variabel

e = Error (residual)

b. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dengan cara membandingkan nilai t hitung dan t tabel. Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat. Hipotesis diterima jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 (Sig. > 0,05), yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan. Sebaliknya, hipotesis ditolak jika

nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Sig. < 0,05), yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan (Maulita & Nurdin, 2023).

c. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Hipotesis nol (H_0) diterima apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 (Sig. > 0,05), yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan. Sebaliknya, H_0 ditolak jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Sig. < 0,05), yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (Maulita & Nurdin, 2023).

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali dalam (Titin Maidarti et al., 2022) menjelaskan koefisien determinasi R^2 pada dasarnya menunjukkan sejauh mana model yang digunakan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi seluruh variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Anisa Fitri, 2022).