

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tempat futsal yaitu tepatnya futsal CIA yang berlokasi di Jl. Buyut Saman, Unyur, Kec. Serang, Kota Serang, Banten. Waktu penelitian ini dimulai pada tanggal 2 februari sampai 23 februari. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di CIA Futsal Unyur. Peneliti memilih akses objek penelitian di CIA Futsal di kelurahan Unyur karena Tempat futsal tersebut sangat ramai dikunjungi oleh pelanggan.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹ Berkanaan dengan itu maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau pengguna lapangan futsal CIA Kota Serang.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pengelola Futsal CIA Ipan Bahrudin, jumlah ter-*booking*-nya atau dan terpakainya lapangan doiitung per jam

¹ H. Ardial, *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*, (Jakarta: Cahaya Prima Sentosa, 2014), Hal. 336

adalah ± 45 setiap harinya, dan jumlah pemain/pelanggan setiap lapangan adalah ± 12 pelanggan. Jadi populasinya adalah $45 \times 12 = 540$ pelanggan setiap harinya.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Umumnya populasi tersebut jumlahnya besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka dari itu peneliti hanya menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).²

1) Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel atau sampling adalah untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.³ Teknik sampling yang peneliti gunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *sistematis sampling*, yaitu teknik pengambilan sample berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomer urut dan kemudian diambil dari kelipatan bilangan tertentu.⁴ Teknik sampel ini mempermudah peneliti untuk menentukan sampel yang akan diteliti, karena populasi yang ada terlalu banyak.

Hal. 81 ² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2015)

³ *Ibid*,

Hal. 84 ⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2015)

2) Ukuran Sampel

Dalam menentukan ukuran sampel Peneliti menggunakan rumus

Slovin :

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

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = nilai persepsi (dalam kasus ini ditentukan sebesar 10%)

$$n = \frac{540}{1 + 540(0,1)^2} = \frac{540}{6,4} = 84,375$$

jadi sampel yang diambil adalah sebanyak 84 responden.

C. Jenis Metode Penelitian

Jenis metode penelitian ini berdasarkan tujuan penelitian adalah untuk penelitian terapan (*applied research*). Penelitian terapan dilakukan dengan tujuan menerapkan, menguji dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan masalah-masalah praktis.⁵ Adapun metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang berusaha menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2015)
Hal. 4

juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi, ia juga bisa bersifat komparatif dan koleratif.⁶

Penelitian ini menggunakan rumusan masalah jenis deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih. Kemudian penelitian kausal adalah merupakan jenis penelitian dimana adanya hubungan yang bersifat sebab akibat, jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi).⁷

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilihat dari cara pengambilannya yaitu ada dua macam; 1. Secara langsung (primer) dan 2. tidak langsung (sekunder). Akan tetapi disini peneliti hanya menggunakan metode pengambilan data yang secara langsung, yaitu primer.

1. Kuesioner

Kuesioner atau juga disebut angket adalah satu set pertanyaan yang berurusan dengan satu topik tunggal atau satu set topik yang saling berkaitan yang harus dijawab oleh subjek.⁸

⁶ *Ibid*, Hal. 6

⁷ *Ibid*, Hal. 37

⁸ H. Ardial, *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*, (Jakarta: Cahaya Prima Sentosa, 2014), Hal. 379

Skala yang digunakan untuk menyusun kuesioner adalah skala likert. Yaitu skala yang berisi tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal sebagai berikut

Tabel 3.1

Skala Penilaian Kualitas Pelayanan	Skala Penilaian Kepuasan Pelanggan
5 = ST (Sangat Setuju)	5 = SP (Sangat Puas)
4 = S (Setuju)	4 = P (Puas)
3 = N (Netral)	3 = N (Netral)
2 = TS (Tidak Setuju)	2 = TP (Tidak Puas)
1 = STS (Sangat Tidak Setuju)	1 = STP (Sangat Tidak Puas)

2. Wawancara

Wawancara juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data, menurut pengertiannya, wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi dengan sumber data.⁹ Komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog (tanyajawab) secara lisan, baik langsung maupun tidak.

3. Observasi

⁹ H. Ardial, *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*, (Jakarta: Cahaya Prima Sentosa, 2014), Hal. 379

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang teliti, yaitu peneliti melakukan kunjungan langsung ke objek penelitian yaitu Futsal CIA Unyur Kota Serang.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

Untuk menguji kualitas data, Peneliti melakukan pengujian ini dengan uji validitas dan uji realibilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti.¹⁰ Supaya data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner ini valid (sahih), maka perlu diuji validitas atas butir-butir pertanyaan pada kuesioner. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *person correlation* yaitu pengujian terhadap korelasi antar tiap butir (item) dengan skor total nilai tes sebagai kriterianya.

Hubungan antara suatu tes atau pengukuran dengan suatu kriteria biasanya digambarkan dengan nilai korelasi, yang disebut koefisien validitas yang lebih besar 0,60 dan koefisien validitas yang berkisar antara 0,30 – 0,40 dapat dianggap cukup tinggi.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2015)
Hal. 267

b. Uji realibilitas

Uji realibilitas adalah uji yang berkenaan dengan drajad konsistensi dan stabilitas data atau temuan.¹¹ Supaya data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner ini reliable (handal) maka perlu diuji reliabilitas.

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

Note:

- α = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach
 K = Jumlah item pertanyaan yang diuji
 $\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor item
 s_x^2 = Varians skor-skor tes (seluruh item K)

Jika nilai alpha > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0,80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakannya sebagai berikut:

- Jika alpha > 0,90 maka reliabilitas sempurna
- Jika alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
- Jika alpha antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- Jika alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2015)
 Hal. 268

Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel, Segera identifikasi dengan prosedur analisis per item. Item Analisis adalah kelanjutan dari tes Alpha sebelumnya guna melihat item-item tertentu yang tidak reliabel. Lewat Item Analysis ini maka satu atau beberapa item yang tidak reliabel dapat dibuang sehingga Alpha dapat lebih tinggi lagi nilainya.

2. Regresi Linear Sederhana

Metode penelitian yang digunakan penulis kali ini adalah regresi sederhana. Persamaan regresi ini bertujuan untuk memprediksi besar hubungan variabel terkait dengan menggunakan satu variabel bebas yang telah diketahui besarnya.

Metode ini digunakan untuk menganalisis kontribusi pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan (dependen)

X = Kualitas Pelayanan (independen)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Nilai-nilai a dan b dapat dihitung dengan menggunakan Rumus dibawah ini :

$$a = \frac{(\sum y) (\sum x^2) - (\sum x) (\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Terdiri dari:

- a. Uji Normalitas, bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen berdistribusi normal atau tidak.
- b. Uji Heteroskedastisitas, untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.
- c. Uji Autokorelasi, untuk mengetahui apakah dalam model regresi linear terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian.

4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 (koefisiensi determinasi) dilakukan untuk melihat seberapa besar variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai koefisiensi determinasi atau R Square dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

F. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian yang akan mendatang.¹² Kemudian kebenaran itu akan dibuktikan melalui data yang dikumpulkan. Hipotesis ini akan diuji oleh penulis sendiri sehingga akan dapat suatu kesimpulan apakah suatu hipotesa tersebut dapat diterima atau ditolak.

Dugaan penulis terhadap penelitian ini adalah adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan futsal CIA (Y). Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel X dan Y, penulis menggunakan analisis regresi sederhana. Jika didasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka hipotesa dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_a : Diduga adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan futsal CIA (Y).

H_o : Diduga tidak adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan futsal CIA (Y).

1. Uji Statistik t

Pengujian hipotesis dilakukan dengan Uji statistik t, uji statistik t itu pengambilan one tail tetap 5% ditunjukkan untuk menguji sejauh mana pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) dalam menerangkan variabel dependen (kepuasan pelanggan), untuk mengetahui ada atau tidak adanya

¹² Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Banten, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Serang: 2016), Hal. 14

pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu dengan melakukan Uji t dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%, Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel berdasarkan probabilitas :

Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima

Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak (H_a diterima)

G. Operasional Variabel Penelitian

Variabel operasional diperlukan untuk menentukan jenis-jenis indikator serta skala dari variabel-variabel terikat pada penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

1. Variabel Bebas (*Independen Variabel*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas disini ialah variable X (Kualitas Pelayanan).

2. Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang memberikan reaksi (respon jika dihubungkan dengan variabel bebas). Variabel terikat adalah variabel yang variabelnya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang

disebabkan variabel bebas.¹³ Variabel terikat disini ialah variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

3. Skala Pengukuran Variabel

Dalam operasionalnya variabel ini semua diukur oleh *instrumen* pengukuran dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan atau pertanyaan likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item item instrumen* yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.¹⁴ Skala likert merupakan salah satu skala paling banyak digunakan pada penelitian sosial. Pada skala likert peneliti harus merumuskan sejumlah pernyataan mengenai suatu topik tertentu, dalam responden diminta memilih apakah ia sangat setuju, ragu-ragu/netral, tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan berbagai pertanyaan tersebut.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2015)
Hal. 61

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2015)
Hal. 134

4. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah terdiri dari upaya mereduksi konsep dari tingkat abstraksi (tidak jelas) menuju ketinggian yang lebih kongkret, dengan jalan merinci atau memecah menjadi dimensi kemudian elemen, diikuti dengan upaya menjawab pertanyaan-pertanyaan apa yang terkait dengan elemen-elemen dimensi dari suatu konsep.

Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan	Suatu hasil yang didapatkan oleh pelanggan setelah mengambil keputusan untuk menerima jasa yang diberikan oleh pelayanan yang diberikan	1. Bukti fisik <i>(tangible)</i>	1. Peralatan 2. Tempat parkir kendaraan	Skala likert, dengan bobot skor yaitu : 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = netral 4 = setuju 5 = sangat setuju
		2. Keandalan <i>(reliability)</i>	1. Ruang tunggu 2. Fasilitas	
		3. Tanggap <i>(responsiveness)</i>	1. Prosedur booking 2. Respon pelayan	
		4. Jaminan <i>(assurance)</i>	1. Keramahan 2. Pendataan booking	

		5. Empati <i>(emphaty)</i>	1. respon pelayanan 2. Kesigapan karyawan	
--	--	-------------------------------	--	--

Variabel	Konsep variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan konsumen	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesesuaian Harapan 	1. Kepuasan pelanggan 2. Tarif sesuai 3. Jadwal main tepat	Skala likert, dengan bobot skor yaitu : 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = netral 4 = setuju 5 = sangat setuju
		2. Penilaian Konsumen	1. Kepuasan fasilitas 2. Kepuasan karyawan 3. Kepuasan kualitas lapangan	

		2. Persepsi Kinerja	<ol style="list-style-type: none">1. Kepuasan harga2. Kepuasan booking3. Kepuasan jam main4. Akan menyewa lagi	
--	--	---------------------	---	--