

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Berdasarkan tujuan dan bentuk kerangka konseptual penelitian, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan strategi asosiatif. Strategi penelitian asosiatif adalah suatu metoda dalam meneliti suatu objek yang tujuannya untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini ada dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat, dimana variabel bebas adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), promosi ( $X_3$ ), dan variabel terikat adalah kepuasan konsumen ( $Y$ ).

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yaitu mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan promosi ( $X_3$ ) dengan kepuasan konsumen ( $Y$ ). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei. Penelitian survei merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden dalam berbentuk sampel dari sebuah populasi.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017: 80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang menjadi *member* atau penyewa tetap di Berlian Futsal selama 3 bulan terhitung dari Oktober sampai dengan Desember 2018, dimana setiap satu minggu sebanyak 650 *member* sebagai populasi.

### 3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:120), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuisisioner. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik sampling dengan pertimbangan – pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu. Pertimbangan yang digunakan adalah konsumen yang telah menggunakan jasa Berlian Futsal minimal 2 kali.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan e sebesar 10% dengan tingkat kebenaran 90%.

Dengan populasi (N) sebanyak 650 orang, maka diperoleh jumlah sampel penelitian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{650}{1 + 650(0,10)^2} \\ &= 86,66 = 87 \end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini minimal sebanyak 87 orang yang menggunakan jasa Berlian Futsal.

### **3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Data Primer**

Menurut Chandrarid (2017:123) data primer yaitu data yang berasal langsung dari objek penelitian atau responden. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti dan memperoleh jawaban dari responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen Berlian Futsal.

##### **2. Data sekunder**

Menurut Chandrarid (2017:124) data sekunder yaitu data yang berasal dari pihak atau lembaga yang telah menggunakan atau mempublikasikannya. Data sekunder diperoleh dari sumber lain yang sudah tersedia, yang dilakukan dengan membaca, memahami, dan mempelajari buku literature dan hal-hal yang terkait lainnya yang membahas informasi yang terkait dengan penelitian ini.

#### **3.3.2. Metoda Pengumpulan Data**

Metoda pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Wawancara**

Menurut Sugiyono (2017:137), wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal yang berkaitan dengan responden yang lebih mendalam dan jumlah responden yang kecil/sedikit.

##### **2. Kuesioner**

Dalam penelitian metoda pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. (Sugiyono, 2017: 142). Penyebaran kuesioner dilakukan dengan penyerahan secara pribadi.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini digunakan dua variabel bebas dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan promosi ( $X_3$ ) sebagai variabel bebas, serta kepuasan konsumen ( $Y$ ) sebagai variabel terikat. Variabel-variabel yang diukur dijelaskan dalam beberapa indikator dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator. Sub indikator ini akan dijadikan dasar untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner.

Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan berupa kuisisioner diukur menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017: 94). Dalam skala *likert* terdapat skor atau bobot terhadap jawaban yang disediakan. Apabila menjawab sangat setuju (SS) memiliki skor 4, setuju (S) memiliki skor 3, tidak setuju (TS) memiliki skor 2, dan jika menjawab sangat tidak setuju (STS) memiliki skor 1.

**Tabel 3.1. Bobot Alternatif Jawaban Responden**

Pertanyaan	Kode	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

*Sumber : Sugiyono (2017: 94)*

Variabel yang diukur menjadi indikator dan sub indikator, kemudian sub indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan ataupun pertanyaan seperti berikut ini:

**Tabel 3.2. Indikator variabel penelitian**

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. Item
Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> ) <i>Fandy Tjiptono (2014)</i>	Berwujud ( <i>Tangible</i> )	Fasilitas ruang tunggu yang aman dan nyaman	1
		Desain lapangan yang nyaman dan aman	2
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Karyawan berkomunikasi baik dengan konsumen	3
		Perusahaan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen	4
	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Karyawan cepat dan tanggap dalam melayani konsumen	5
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan	6
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Merasa aman saat melakukan transaksi	7
		Menepati perjanjian sewa lapangan pada waktu yang telah ditentukan	8
Harga (X <sub>2</sub> ) <i>Kotler dan Amstrong (2012)</i>	Keterjangkauan harga	Terjangkau disemua kalangan	9
	Harga sesuai kemampuan dan daya saing	Harga sangat lebih murah dengan yang lain	10
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk dan jasa	Harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas penyewaan lapangan futsal yang didapatkan konsumen	11
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Mendapatkan jasa sesuai dengan keinginan konsumen	12
Promosi (X <sub>3</sub> ) <i>Rambat Lupiyoadi (2013)</i>	Periklanan ( <i>Advertising</i> )	Memiliki daya bujuk yang tinggi	13
		Menggunakan seni cetak, warna, suara, dan format yang menarik	14
	Promosi penjualan ( <i>Sales Promotion</i> )	Mempengaruhi daya tarik konsumen	15
		Memberi insentif yang menguntungkan	16
	Publisitas ( <i>Publicity</i> )	Membuat kegiatan ( <i>events</i> )	17

Lanjutan Tabel 3.2. Indikator variabel penelitian

Kepuasan konsumen (Y) <i>Kotler dan Keller (2012)</i>	Tetap setia	Setia membeli produk atau jasa Berlian	18
	Membeli produk atau jasa yang ditawarkan	Bersedia membeli produk atau jasa yang ditawarkan Berlian	19
	Merekomendasikan produk atau jasa	Memberitahu kepada orang lain atas produk atau jasa yang baik di Berlian	20
	Bersedia membayar lebih	Bersedia membayar lebih atas kualitas jasa yang diberikan oleh Berlian	21
	Memberi masukan	Memberikan masukan atau saran atas jasa yang diberikan oleh Berlian Futsal	22

### 3.4.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan bertujuan untuk menguji sejauh mana item kuesioner yang valid dan tidak valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Syarat minimum suatu item dianggap valid dan tidak valid adalah sebagai berikut Sugiyono (2017:126):

1. Jika nilai  $r\text{-hitung} \geq r\text{-kritis}$  (0.30), maka item – item pertanyaan dari kuesioner adalah valid
2. Jika nilai  $r\text{-hitung} \leq r\text{-kritis}$  (0.30), maka item – item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

$$r_{\text{hitung}} = \frac{(n \cdot \sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[(n \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2] \cdot [(n \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- $r_{\text{hitung}}$  : koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari  
 $n$  : banyaknya responden (populasi)  
 $X$  : skor yang diperoleh subyek dari seluruh item  
 $Y$  : skor total yang diperoleh dari seluruh item

### 3.4.2. Uji Reliabilitas

Menurut Juliansyah Noor (2014:24) uji reliabilitas pengukuran dengan menggunakan *cronbach alpha* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya item/butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Tentang uji reliabilitas ini dapat disampaikan hal-hal pokoknya, sebagai berikut:

1. Untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner tersebut mencerminkan konstruk sebagai dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk pernyataan.
2. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan.
3. Jika nilai alpha > 0,60, disebut *reliable*

Adapun rumus *cronbach alpha* sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right] \dots \dots \dots (3.2)$$

Dimana rumus  $\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \dots \dots \dots (3.3)$

Keterangan =

$r_{ii}$  = reliabilitas konsumen

$k$  = banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma^2$  = jumlah butir pernyataan

$\sigma_1^2$  = varians total

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara One Shot atau pengukuran sekali saja yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 24.0 pada analisis Skala. Dimana reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ), dengan batasan suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60.

### **3.5. Metoda Analisis Data**

#### **3.5.1. Pengolahan Data**

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SPSS 24.0. Hal tersebut dilakukan agar mengolah data statistik dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Data – data tersebut berupa kuesioner akan diolah terlebih dahulu agar menjadi suatu informasi yang membantu untuk membuat kesimpulan dan untuk menganalisis statistik untuk pengujian hipotesis.

#### **3.5.2. Penyajian Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih sistematis dalam memahami dan menganalisis data yang disajikan. Kemudian penelitian tersebut akan diuji seperti hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas adalah analisis koefisien determinasi (parsial dan simultan).

#### **3.5.3. Analisis Statistik Data**

##### **1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Ghazali (2013:97), koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar dalam penggunaan koefisien determinasi adalah jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model.

Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen. Oleh karena itu, banyak peneliti yang menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti nilai  $R^2$ , nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Koefisien determinasi dinyatakan dengan rumus:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi

#### 1) Koefisien determinasi parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui kontribusi pengaruh variabel bebas tertentu terhadap perubahan variabel terikat.

a. Koefisien determinasi parsial  $X_1$  terhadap Y dengan rumus:

$$KD_{Y1.23} = (r_{Y1.23})^2 \times 100\%$$

b. Koefisien determinasi parsial  $X_2$  terhadap Y dengan rumus:

$$KD_{Y2.13} = (r_{Y2.13})^2 \times 100\%$$

c. Koefisien determinasi parsial  $X_3$  terhadap Y dengan rumus:

$$KD_{Y3.12} = (r_{Y3.12})^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$r_{Y1.23}$  = Koefisien korelasi parsial antara  $X_1$  dengan Y ( $X_2$ ,  $X_3$  konstan)

$$= \frac{r_{Y1} - (r_{Y2} \cdot r_{Y3} \cdot r_{123})}{\sqrt{(1 - (r_{Y2})^2) \cdot (1 - (r_{Y3})^2) \cdot (1 - (r_{123})^2)}}$$

$r_{Y2.13}$  = Koefisien korelasi parsial antara  $X_2$  dengan Y ( $X_1$ ,  $X_3$  konstan)

$$r_{Y3.12} = \frac{r_{Y2} - (r_{Y1} \cdot r_{Y3} \cdot r_{123})}{\sqrt{(1 - (r_{Y1})^2) \cdot (1 - (r_{Y3})^2) \cdot (1 - (r_{123})^2)}}$$

$r_{Y3.12}$  = Koefisien korelasi parsial antara  $X_3$  dengan  $Y$  ( $X_1, X_3$  konstan)

$$= \frac{r_{Y3} - (r_{Y1} \cdot r_{Y2} \cdot r_{123})}{\sqrt{(1 - (r_{Y1})^2) \cdot (1 - (r_{Y2})^2) \cdot (1 - (r_{123})^2)}}$$

## 2) Koefisien determinasi berganda

Koefisien determinasi berganda berfungsi untuk menggambarkan besarnya pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini. Koefisien determinasi tersebut diketahui dengan rumus sebagai berikut:

$$KD_{123} = (r_{Y123})^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$r_{Y123}$  = Koefisien korelasi berganda  $X_1, X_2$ , dan  $X_3$  dengan  $Y$

$$= \sqrt{\frac{(r_{Y1})^2 + (r_{Y2})^2 + (r_{Y3})^2 - 2(r_{Y1} \cdot r_{Y2} \cdot r_{Y3})}{1 - (r_{123})^2}}$$

## 2. Uji Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial (dengan uji  $t$ ) maupun secara simultan (dengan uji  $F$ ). Dalam penelitian ini, pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari koefisien determinasi (KD). Nilai KD merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi ( $r^2$ ). Oleh karena itu, dalam pengajuan hipotesis ini dilakukan pengujian terhadap  $\rho$ .

### 1) Pengujian parsial

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial, sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis

a. Pengaruh  $X_1$  pada Y

$H_0: \rho_{y_1} = 0$  : Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen tidak signifikan.

$H_a: \rho_{y_1} \neq 0$  : Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen signifikan.

b. Pengaruh  $X_2$  terhadap Y

$H_0: \rho_{y_2} = 0$  Koefisien korelasi antara harga dengan :  
: kepuasan konsumen tidak signifikan.

$H_a: \rho_{y_2} \neq 0$  : Koefisien korelasi antara harga dengan :  
: kepuasan konsumen signifikan.

c. Pengaruh  $X_3$  terhadap Y

$H_0: \rho_{y_3} = 0$  Koefisien korelasi antara promosi dengan :  
: kepuasan konsumen tidak signifikan.

$H_a: \rho_{y_3} \neq 0$  : Koefisien korelasi antara promosi dengan :  
: kepuasan konsumen signifikan.

2. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05)

3. Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak, jika *Significance t* < 0,05

$H_0$  diterima, jika *Significance t*  $\geq 0,05$

4. Menghitung nilai *Significance t* diperoleh dengan perhitungan komputerisasi menggunakan program SPSS versi 22.0.
5. Kesimpulan

## 2) Pengujian simultan

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara simultan, sebagai berikut:

### 1. Merumuskan hipotesis

Pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  terhadap  $Y$

$H_0$ :  $\rho_{y_{123}} = 0$  Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan,  
: harga dan promosi terhadap kepuasan  
konsumen tidak signifikan.

$H_a$ :  $\rho_{y_{123}} \neq 0$  Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan,  
: harga dan promosi terhadap kepuasan  
konsumen signifikan.

### 2. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05)

### 3. Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak, jika *Significance F*  $< 0,05$

$H_0$  diterima, jika *Significance F*  $\geq 0,05$

4. Menghitung nilai *significance F* diperoleh dengan perhitungan komputerisasi menggunakan program SPSS versi 22.0.

### 5. Kesimpulan

Jika hasil pengujian hipotesis koefisien korelasi, baik secara parsial maupun simultan.  $H_0$  ditolak, dengan keterangan di koefisien korelasi populasi signifikan, berarti nilai KD dapat dipakai untuk menjelaskan adanya pengaruh perubahan variabel bebas tertentu (variabel bebas lain konstan) terhadap variabel terikat.