

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:3) menyatakan metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian tersebut didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Data yang didapat dalam penelitian adalah data empiris (empiris berarti cara yang digunakan atau dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara yang digunakan) yang mempunyai kriteria tertentu yang valid. Metode penelitian merupakan salah satu kunci penting untuk memperoleh gambaran dan hasil yang sesungguhnya di lapangan, oleh karena itu metode yang digunakan harus tepat dengan jenis penelitian yang ingin diteliti.

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2017:37) Strategi asosiatif dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang pengaruh masing-masing variabel. Dalam penelitian ini dapat dilihat sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Penanganan Keluhan (X_2), Hambatan Berpindah (X_3), Atmosfer Kenyamanan (X_4) sebagai variabel bebas dan Retensi Konsumen (Y) merupakan variabel terikat.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan agar data dapat diolah secara akurat dan andal. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:6).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Menurut pendapat dari Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi sasaran yang digunakan yaitu seluruh konsumen yang menggunakan jasa Lapangan Sepak Bola Akademi Persija Pulomas.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang dipilih dari populasi dianggap mewakili keberadaan dari populasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik atau metode tertentu untuk dipelajari dan dipromosikan menjadi populasi tersebut. Metode pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yang artinya teknik yang dilakukan untuk pengambilan sampel dengan menentukan kriteria dan ciri tertentu yang saling berkaitan dengan objek yang diteliti. Maka dari itu, sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang loyal menggunakan Lapangan Sepak Bola Akademi Persija Pulomas dengan kriteria sebagai berikut :

1. Sampel yang dipilih adalah konsumen yang bermain lebih dari satu kali.
2. Sampel yang dipilih adalah konsumen yang telah menjadi member tetap.
3. Sampel yang dipilih adalah konsumen yang telah menggunakan *voucher* (kupon potongan harga).

Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan tingkat atau taraf kesalahan yang dikembangkan dari Isaac dan Michael antara lain 1%, 5% dan 10%. Dikarenakan jumlah populasi yang digunakan oleh peneliti cukup banyak maka peneliti menggunakan taraf kesalahan 10% (Sugiyono, 2017:126). Rumus

yang digunakan peneliti untuk menentukan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Error

Catatan :

Dalam satu hari terdapat 4 regu yang berbeda disetiap harinya dengan jumlah orang per regu sebanyak 20 orang. $4 \times 20 = 80$ orang/hari. Dan penelitian dilakukan selama 30 hari (1 bulan). $80 \text{ orang} \times 30 = 2400$

N Besar/Populasi yang sudah ketemu sebanyak 2400

e/error = $0,1^2$ Dikarenakan jumlah populasi yang digunakan oleh peneliti cukup banyak maka peneliti menggunakan taraf kesalahan 10%.

Maka dengan menggunakan rumus di atas, perhitungan diperoleh sebagai berikut :

$$n = \frac{2400}{1 + 2400 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{2400}{25}$$

$$n = 96$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden member aktif pada konsumen yang menggunakan jasa Lapangan Sepak Bola Akademi Persija Pulomas.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi atau juga keterangan-keterangan dari suatu hal yang dapat diperoleh dengan melalui sebuah pengamatan atau juga pencarian ke sumber-sumber tertentu. Metode yang digunakan peneliti yaitu, menggunakan metode kualitatif. Dari segi perolehan data, peneliti menggunakan data primer. Menurut pendapat dari Sugiyono (2017:187) data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya atau sumbernya. Data primer dapat diperoleh dengan cara penyebaran angket atau kuisisioner yang diisi oleh sejumlah responden yang masuk dalam kriteria penelitian kemudian diolah oleh peneliti. Metode pengumpulan data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner.

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang menanggapi responden dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis (Sugiyono, 2017:142). Metode ini dapat dilakukan dengan cara tatap muka secara langsung dengan responden, maupun dalam bentuk tulisan yang dapat dijelaskan pada kertas maupun elektronik.

Teknik pengukuran data dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala *likert*. Menurut pendapat dari Sugiyono (2017: 134) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan responden harus mendukung sebuah pertanyaan untuk dipilih. Dengan skala *likert* responden memilih jawaban dari variabel yang dipecah menjadi bagian dari indikator variabel, masing-masing indikator variabel mempunyai instrumen yang dijadikan tolak ukur dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan. Berikut merupakan tabel skor skala *likert* :

Tabel 3.1
Skor Skala *Likert*

Jawaban Pertanyaan/Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah tahapan secara sistematis untuk memperoleh data yang dibutuhkan agar dapat mencapai dari penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu menggunakan kuesioner. Data tersebut didapatkan dengan memberikan kuesioner pada sampel penelitian. Menurut Sugiyono (2017:142) berpendapat bahwa angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Oleh karena itu, peneliti melakukan peninjauan dan pengamatan secara langsung di Lapangan Sepak Bola Akademi Persija Pulomas agar kuesioner yang telah dibuat berdasarkan indikator-indikator penelitian yang ada dapat terdistribusikan secara baik sehingga dapat menghasilkan respon yang valid dan dapat diandalkan.

3.4 Operasional Variabel

Menurut Ghozali (2018:38) menjelaskan bahwa operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat yang dinilai dari seseorang serta menyusun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu melalui metode yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Selain itu, untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistika dapat dilakukan dengan benar. Dalam penelitian ini, variabel yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2017:39) mendefinisikan bahwa variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel Independen yang digunakan oleh peneliti adalah 4 variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Penanganan Keluhan (X_2), Hambatan Berpindah (X_3) dan Atmosfer Kenyamanan (X_4).

2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2017:39) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen yang diambil dalam penelitian ini adalah Retensi Konsumen (Y).

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. (Lupiyoadi, 2014:7)	1. Berwujud 2. Empati 3. Keandalan 4. Daya Tanggap 5. Jaminan Tjiptono (2017:159)
Penanganan Keluhan (X_2)	Penanganan keluhan dapat didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk mencegah potensi keluhan, menyelesaikan keluhan secara tepat sebelum menjadi masalah dan mendiskusikan solusinya secara terbuka ketika ada masalah yang muncul. (Lay <i>et al.</i> , 2018:135)	1. Empati terhadap pelanggan yang marah 2. Kecepatan dalam menangani keluhan 3. Kewajaran dan keadilan dalam memecahkan masalah 4. Kemudahan pelanggan dalam menghubungi perusahaan Tjiptono (2017:351)
Hambatan Berpindah (X_3)	Hambatan berpindah adalah faktor-faktor yang dapat mempersulit atau membebankan	1. Nilai Ekonomis 2. Psikologi 3. Sosial

	bagi konsumen jika beralih ke penyedia produk atau jasa lain. (Danang, M. Hufron, dan Afi, 2017:157)	4. Fungsional 5. Ritual Suharjo dalam Hanifan (2019:121)
Atmosfer Kenyamanan (X ₄)	Atmosfer kenyamanan adalah efek emosional dan estetika secara keseluruhan yang dapat dibuat oleh fasilitas dari lingkungan itu sendiri atau pengalaman dari semua indera konsumen yang diciptakan oleh fasilitas yang dimiliki oleh pelayanan jasa. (Harefa, 2020:222)	1. Eksterior 2. Interior 3. Tata letak 4. Tampilan Interior Berman dan Evan (2014:545)
Retensi Konsumen (Y)	Retensi Pelanggan adalah sebuah bentuk keterikatan batin antara pelanggan atau konsumen dengan produsen atau perusahaan yang ditandai dengan pembelian yang berulang dan bersifat jangka panjang (Kotler & Keller dalam Hadinata dan Aprilia, 2021)	1. Daya Saing 2. Nilai Kenyamanan 3. Harga Buttle dalam Sumarsid dan Paryanti (2021:88)

3.5 Metode Analisis Data

Peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan bantuan *software* pengolah data yaitu *Eviews 9 (Economic Views)*. Peneliti juga menguji reliabilitas dan validitas terhadap kuesioner yang telah dikumpulkan yang akan dijadikan sebagai data untuk penelitian ini, kemudian dilanjutkan dengan statistik deskriptif juga uji analisis korelasi setelah selesai maka dilanjutkan dengan uji hipotesis yaitu uji t dan uji koefisien determinasi.

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2017:232) menyatakan bahwa analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.6 Uji Instrumen Data

Uji instrumen sangat diperlukan didalam penelitian karena, merupakan uji yang sangat diprioritaskan, sebab data dapat menggambarkan variabel yang diteliti dan dapat digunakan sebagai alat untuk membuktikan sebuah hipotesis. Keakuratan penelitian sangat bergantung pada alat ukur yang digunakan. Tentu saja alat ukur yang efektif dan andal dapat menjelaskan hasil penelitian dalam arti luas berdasarkan keadaan sebenarnya. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas jawaban dari responden dapat diukur dengan dua tes yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan dengan bantuan *software* analisis data yaitu *Eviews (Economic Views)*.

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51).

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel dan pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi yaitu 0,05. Standar pengujian yaitu sebagai berikut :

1. Jika nilai r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item pernyataan/pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor totalnya yang kemudian dapat dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $< r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) maka instrumen atau item pernyataan/pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total yang kemudian dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula, kualitas data yang diperoleh dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi dengan menggunakan uji reliabilitas dan validitas. Menurut Ghozali (2018:45) menyatakan bahwa instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Dalam penelitian ini memilih 0,6 sebagai koefisien reliabilitas. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliabel.

3.7 Uji Multikolinieritas (Korelasi Parsial Antara Variabel Independen)

Multikolinieritas merupakan suatu masalah dimana adanya hubungan linier antar variabel-variabel independen. Multikolinieritas akan menghasilkan estimator yang BLUE, tetapi masih mempunyai varian yang besar. Uji ini dilakukan dengan cara menguji koefisien korelasi (r) antar variabel independen. Jika nilai $r > 0,85$, maka model tersebut mempunyai masalah multikolinieritas antar variabel independen, sebaliknya jika nilai $r < 0,85$ maka model tersebut tidak mempunyai masalah multikolinieritas antar variabel independen (Agus Widarjono, 2009).

3.8 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk menguji validitas sebuah pernyataan yang menghubungkan kepada variabel independen dengan variabel dependen serta merupakan dugaan sementara yang dibuat oleh peneliti untuk menguji data yang valid.

3.8.1 Uji Hipotesis dengan Uji t

Menurut Ghozali (2018:179) berpendapat bahwa uji parsial (t test) dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing antar variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan tingkat signifikansi 5% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. Bila nilai signifikan $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Bila nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (Uji R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Menurut Ghozali (2018:179) koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil mengandung arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Namun jika nilainya mendekati satu, maka variabel-variabel independen dapat memberikan kurang lebih dari semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.