

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu,<sup>28</sup> untuk menerapkan suatu teori terhadap suatu permasalahan memerlukan metode khusus yang dianggap relevan dan membantu memecahkan permasalahan.<sup>29</sup>

#### **A. Jenis dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Penelitian pada hakikatnya adalah suatu kegiatan ilmiah untuk memperoleh pengetahuan yang benar tentang suatu masalah. Pengetahuan yang diperoleh dari penelitian terdiri dari fakta, konsep, generalisasi, dan teori yang memungkinkan manusia dapat memahami fenomena yang nampak dan memecahkan masalah yang dihadapinya.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV.Alpabeta, 2012), 2.

<sup>29</sup> Suharsimi Arikunto, *Metodelogi penelitian* (Yogyakarta: Bina Aksara, 2006), 112.

bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>30</sup>

## 2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Simpang Lima Futsal yang beralamatkan di, Jl. Erlangga No. 99A, Gogorante, Paron, Ngasem, Kediri.

## B. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti.<sup>31</sup> Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah harga dan fasilitas.

### 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

Definisi operasional variable penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

---

<sup>30</sup> Ibid, 14.

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 14.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Penelitian**

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1.	<b>Fasilitas (Variabel X)</b> <sup>32</sup>	Perencanaan Spasial	1. Tekstur memuaskan	Likert
		Perencanaan ruangan	2. Material lapangan yang digunakan	
			3. Memiliki interior yang berkualitas baik	
		Perlengkapan/perabotan	4. Penempatan perlengkapan 5. Pengecekan berkala	
		Tata cahaya	6. Pencahayaan yang baik	
		Warna	7. Garis Nampak jelas	
Pesan	8. Tanda yang mudah dilihat			
2.	<b>Harga (Variabel X)</b> <sup>33</sup>	1. Keterjangkauan harga	Likert	
		2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk		
		3. Daya saing harga		
		4. Kesesuaian harga dengan manfaat		
		5. Tidak memberatkan konsumen		
3.	<b>Kepuasan Konsumen (Variabel Y)</b> <sup>34</sup>	Konfirmasi harapan	1. Kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan 2. Layanan yang diberikan	Likert
		Minat pembelian ulang	3. Datang kembali karena puas	
		Kesediaan untuk merekomendasikan	4. Merekomendasikan kepada teman atau kerabat	
		Ketidakpuasan pelanggan	5. Menangani komplain pelanggan 6. menerima saran pelanggan	

\*Sumber Data: Literasi buku terkait dan Observasi lapangan

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa, Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 161.

<sup>33</sup> Kotler, P dan G. Amstrong, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1*. (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2007), 67.

<sup>34</sup> Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Yogyakarta : Andi Offset, 2008), 90.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu.<sup>35</sup> Dari data yang diperoleh peneliti pengguna lapangan sejumlah 15 orang persatu kali permainan, maka dari jadwal yang didapatkan oleh peneliti dari Simpang Lima Futsal, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah *member* atau pemain tetap Simpang Lima Futsal di bulan Juli 2019 yaitu 960 orang.<sup>36</sup>

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>37</sup> Dalam suatu penelitian, peneliti tidak perlu untuk meneliti semua individu dalam populasi karena akan memerlukan banyak biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Convenience/Accidental Sampling*, *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti

---

<sup>35</sup> Ibid, 115

<sup>36</sup> Observasi dan wawancara narasumber di Simpang Lima Futsal pada 12 Maret 2019.

<sup>37</sup> Ibid, 116.

dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.<sup>38</sup>

Untuk memudahkan penelitian jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden dengan kriteria bahwa responden pernah menggunakan atau memakai jasa penyewaan lapangan Simpang Lima Futsal. Pada jumlah tersebut dianggap sudah *representatif* karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel yang ditentukan.

Berdasarkan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin:<sup>39</sup>

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d<sup>2</sup> = presisi (ditetapkan 10% atau 0,1. Tingkat kepercayaan 95%)

Jadi Dari hasil perhitungan, sampel yang didapat yaitu sebesar 90,56 untuk lebih memudahkan maka dibulatkan menjadi 90 responden. Jadi penelitian ini menggunakan 90 responden untuk dijadikan sampel penelitian.

---

<sup>38</sup> Istijanto, M. M, *Riset Sumber Daya Manusia* ( Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), 114.

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), 67.

#### D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian ini adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya.<sup>40</sup> Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan kepada pengguna lapangan Simpang Lima Futsal. Kuesioner dalam penelitian ini dibagikan ke pengguna lapangan Simpang Lima Futsal. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner pilihan yang dimana setiap item soal di sediakan 5 (lima) pilihan jawaban. Dalam penelitian ini jawaban yang di berikan oleh responden kemudian di beri skor dengan menggunakan skala *Likert* dalam bentuk *checklist*.
2. Data Sekunder, yaitu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh periset sendiri untuk tujuan lain. Artinya periset adalah tangan kedua yang sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut (yang kadang sudah berwujud informasi) ke pihak lain yang telah mengumpulkannya di lapangan.<sup>41</sup> Adapun data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan melakukan riset kepustakaan. Dimana peneliti mengunjungi lembaga yang terkait dengan penelitian, seperti perpustakaan dan lembaga-lembaga lainnya yang dapat membantu penyusunan skripsi. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca buku, literatur, catatan perkuliahan, artikel, jurnal dan data dari internet.

---

<sup>40</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* ( Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 21.

<sup>41</sup> Istijanto, M. M, *Riset Sumber Daya Manusia* ( Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), 27.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya.<sup>42</sup> Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa metode penelitian adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian digunakan metode kuesioner/angket.<sup>43</sup> Untuk mendapatkan data yang diperlukan, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner yang diberikan kepada pengguna lapangan Simping Lima Futsal.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam artian lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah dikelola. Instrumen penelitian merupakan suatu unsur yang amat penting dalam suatu penelitian, karena fungsinya sebagai sarana pengumpul data yang banyak menentukan keberhasilan suatu peneliti yang dituju. Instrumen dapat dilihat pada lampiran.

## **G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Uji Validitas**

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang valid

---

<sup>42</sup> Arikunto, Suharsimi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 136.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfaberta, 2011), 224.

berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>44</sup> Uji validitasnya yaitu:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka dinyatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Kalau dalam obyek berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.<sup>45</sup> Metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut:

- a. Cronbach's Alpha  $<$  0,6 reliabilitas buruk
- b. Cronbach's Alpha 0,6 - 0,79 = reliabilitas diterima
- c. Cronbach's Alpha 0,8 = reliabilitas baik

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas.<sup>46</sup> Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika

---

<sup>44</sup> Ibid, hlm. 170.

<sup>45</sup> Ibid, hlm 173.

<sup>46</sup> Gozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS* (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2013), 91.



variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol.

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance inflation factor (VIF)*, nilai *tolerance* yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas diantara variabel bebasnya.<sup>47</sup>

b. Uji normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut terdistribusi secara normal. Maksud data terdistribusi secara normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

---

<sup>47</sup> Ibid, hlm. 69.

2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri. Maksud korelasi dengan diri sendiri adalah bahwa nilai dari variabel dependen tidak berhubungan dengan nilai variabel itu sendiri. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Cara mudah mendeteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin Watson. Untuk mempercepat proses ada tidaknya autokorelasi dalam suatu model dapat digunakan patokan nilai Durbin Watson hitung mendekati atau di sekitar 2 maka model tersebut terbebas dari asumsi klasik autokorelasi, karena angka 2 pada uji Durbin Watson terletak di daerah *No Autocorelation*.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>48</sup>

#### 4. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda dengan tiga variabel adalah regresi linear berganda yang menghubungkan antara satu variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X).

#### 5. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel yang dianalisis. Sifat korelasi akan meningkatkan arah korelasi. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono:<sup>49</sup>

**Table 3.2**  
**Koefisien korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

<sup>48</sup> Ibid, hlm. 134.

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfaberta, 2012), 257.

## 6. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R square dikatakan baik jika di atas 0,5 karena nilai R square berkisar antara 0 – 1. Pada umumnya sampel dengan data deret waktu (*time series*) memiliki R square maupun adjusted R square cukup tinggi (di atas 0,5) sedangkan sampel dengan data item tertentu yang disebut data silang (*crosssection*) pada umumnya memiliki R square agak rendah (dibawah 0,5) namun tidak menutup kemungkinan data jenis *crosssection* memiliki nilai R square maupun adjusted R square cukup tinggi.

## 7. Pengujian Hipotesis

### a. Uji F

Uji statistik F digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara bersama-sama dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji F dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi F pada output uji ANOVA. Jika nilai signifikansi  $f < 0,10$  maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.<sup>50</sup> F table dihitung dengan cara  $df1 = k-1$ , dan  $df2 = n-k$ , k adalah jumlah variabel dependen dan independen.

### b. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel

---

<sup>50</sup> Widarjono, Agus, *Ekonometrika Teori dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), 53.

terikat. Jika nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari nilai  $t_{\text{tabel}}$ , maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi  $t$  0,10 maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. <sup>51</sup>Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel *Coefficients*. Nilai dari uji  $t$  – test dapat dilihat dari  $p$ -value (pada kolom *sig*).

---

<sup>51</sup> Ibid, hlm. 179.