

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

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

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

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

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

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

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Indo Futsal Kediri yang beralamatkan di, Jl. Singosari No.30, Dandangan, Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64122.

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.³¹ 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.

Tjiptono, mendefinisikan harga dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Sementara itu, dari sudut pandang konsumen, harga seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas

³⁰ Ibid, 14.

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

suatu barang atau jasa. Nilai dapat didefinisikan sebagai rasio antara manfaat yang dirasakan terhadap harga.³²

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. Kotler, mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.³³

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 :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Penelitian

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1.	Harga (Variabel X) ³⁴	1. Keterjangkauan harga		Likert
		2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk		
		3. Daya saing harga		
		4. Kesesuaian harga dengan manfaat		
		5. Tidak memberatkan konsumen		

³² Tjiptono, *Strategi Pemasaran (edisi 3)* (Yogyakarta : Andi, 2008), 23.

³³ Ibid., 55.

³⁴ Kotler, P dan G. Amstrong, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1*. (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2007), 67.

2.	Kepuasan Konsumen (Variabel Y) ³⁵	Konfirmasi harapan	1. Kesesuaian antara harapan pelanggan dengan fasilitas 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

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.³⁶ Dari data laporan yang ada, total member sebanyak 1785 orang. Pengunjung Indo Futsal Kediri yaitu kurang lebih 900 orang per bulannya, yang mayoritas adalah member. Jadi jumlah

³⁵ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Yogyakarta : Andi Offset, 2008), 90.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 72.

populasi dalam penelitian ini adalah *member* atau pemain tetap Indo Futsal Kediri di bulan Desember 2020 yaitu 960 orang.³⁷

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁸ 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 *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.³⁹ *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *Purposive Sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Untuk memudahkan penelitian jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden dengan kriteria bahwa responden pernah menggunakan atau memakai jasa penyewaan lapangan Indo Futsal Kediri. Pada jumlah tersebut

³⁷ Observasi dan wawancara narasumber di Simpang Lima Futsal pada 12 Maret 2019.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 116.

³⁹ Istijanto, M. M, *Riset Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), 114.

dianggap sudah *representatif* karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel yang ditentukan.

Berdasarkan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin:⁴⁰

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d² = 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.

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.⁴¹ Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan kepada pengguna lapangan Indo Futsal Kediri. Kuesioner dalam penelitian ini

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), 67.

⁴¹ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 21.

dibagikan ke pengguna lapangan Indo Futsal Kediri. 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.⁴²

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.

E. Metode Pengumpulan Data

Penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya.⁴³ Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa metode penelitian adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data yang di perlukan dalam penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah

⁴² Istijanto, M. M, *Riset Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), 27.

⁴³ Arikunto, Suharsimi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 136.

mendapatkan data. Untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian digunakan metode kuesioner/angket.⁴⁴ Untuk mendapatkan data yang diperlukan, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner yang diberikan kepada pengguna lapangan Indo Futsal Kediri.

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

Analisis data adalah proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis terhadap data yang diperoleh agar dapat dipresentasikan semuanya kepada orang lain.⁴⁵ Analisis data dilakukan apabila data-data yang diperlukan telah terkumpul dan selanjutnya data tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan yang objektif dan logis.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan analisis korelasi produk moment dan analisis regresi dengan menggunakan bantuan

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfaberta, 2011), 224.

⁴⁵ Tanzeh, *Pengantar Metode...*, 103

program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 21. Adapun langkah-langkah mengolah data setelah terkumpul adalah:⁴⁶

1. *Editing (Membersihkan Diri)*

Data yang masuk (*raw data*) perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan –kekeliruan dalam pengisiannya, barangkali ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai, dan sebagainya. Pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan ini disebut editing. Jawaban yang didapat dari responden perlu diadakan pembersihan atau pemeriksaan kembali karena tidak semua jawaban yang diberikan responden itu benar, apakah semua jawaban sudah dijawabnya, apakah sudah benar dan sesuai dengan keadaan, dan lain-lain.

2. *Coding dan Categorizing*

Proses berikutnya adalah *coding*, yaitu pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Sedangkan kategori adalah penggolongan data yang ada pada daftar pernyataan ke dalam kategori variabelnya masing-masing.

Dalam penelitian ini coding dan categorizing adalah sebagai berikut:

- a. Untuk variabel pertama, yaitu Harga (X)
- b. Untuk variabel kedua, yaitu Kepuasan (Y)

3. *Scoring*

Scoring adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban

⁴⁶ Mazuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi UII, 2006), 81

angket tiap subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat option (pilihan).

Penentuan skor untuk pernyataan positif sebagai berikut:

- a. Sangat Sesuai (SS) bobot nilai : 5
- b. Sesuai (S) bobot nilai : 4
- c. Netral (N) bobot nilai : 3
- d. Tidak Sesuai (TS) bobot nilai : 2
- e. Sangat Tidak Sesuai (STS) bobot nilai : 1

Sedangkan penentuan skor untuk pernyataan negatif sebagai berikut:

- a. Sangat Sesuai (SS) bobot nilai : 1
- b. Sesuai (S) bobot nilai : 2
- c. Netral (N) bobot nilai : 3
- d. Tidak Sesuai (TS) bobot nilai : 4
- e. Sangat Tidak Sesuai (STS) bobot nilai : 5

4. *Tabulating* (Tabulasi)

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara teliti dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak peristiwa atau gejala atau item yang masuk dalam peristiwa.

5. Deskripsi Data

Tahap yang digunakan dalam deskripsi data pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Uji *Validitas*

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan analisis korelasi *product moment* dengan bantuan aplikasi SPSS 21.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 21. Ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:⁴⁷

- 1) Nilai *alpha* 0,00-0,2 berarti kurang *reliabel*
- 2) Nilai *alpha* 0,21-0,4 berarti agak *reliabel*
- 3) Nilai *alpha* 0,41-0,6 berarti cukup *reliabel*
- 4) Nilai *alpha* 0,61-0,8 berarti *reliabel*
- 5) Nilai *alpha* 0,81-1,00 berarti sangat *reliabel*

c. Analisa Deskriptif

Data yang diperoleh kemudian di deskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui tingkat Harga terhadap kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri.

d. Uji Asumsi Klasik

- 1) Uji *Multikolinieritas*

⁴⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS* (Jakarta: Prestasi Pustaka Karya, 2009),97

Uji *Multikolinieritas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolonieritas, yaitu ada hubungan linier antar variabel independen dalam modal regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya *multikolinieritas*. Ada beberapa metode-metode pengujian yang bisa digunakan:

- a) Dengan menggunakan nilai inflation (VIF) pada model regresi.
 - b) Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R).
 - c) Dengan melihat nilai *eigenvaluedan condition index*. Pada penambahan ini akan dilakukan uji *multikolinieritas* dengan melihat nilai *inflation* (VIF) pada model regresi. Menurut Santoso, pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.⁴⁸
- 2) Uji *Autokorelasi*

Uji *Autokorelasi* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik *autokorelasi*, yaitu korelasi yang terjadi antara *residual* ada atau pengamatan dengan pengamatan pada model regresi.⁴⁹ Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan Uji Durbin-Watson (Uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika d lebih kecil dari D_l . Atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat auto korelasi.

⁴⁸ Dwi Prianto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 68

⁴⁹ *Ibid*, 68

b) Jika b terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti. Nilai dU dan dL dapat diperoleh tabel statistik Durbin Watson yang bergantung banyaknya obeservasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan.

3) Uji *Heteroskedastisitas*

Uji *Heteroskedastisitas* digunakan untuk mengetahui ada suatu tidaknya penyimpangan asumsi klasik *Heteroskedastisitas*. Yaitu terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan yang lain.⁵⁰ Cara untuk memprediksi ada tidaknya *Heteroskedastisitas* pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot*, regresi yang tidak terjadi *Heteroskedastisitas* jika:

- a) Titik-titik data menyebar di atas, di bawah atau disekitar 0
- b) Titik-titik data yang mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- d) Penyebaran titik-titik data tidak terpola.
- e. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Normalitas dapat dilihat pada grafik *Norma Probability Plot* dengan bantuan SPSS 22. Model regresi yang baik seharusnya distribusi residunya normal atau mendekati normal.

⁵⁰ Wiratman Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*, (Yogyakarta: Ardana Media, 2008), 180

6. Uji Korelasi

Analisis korelasi menggunakan teknik *Person Product Moment* untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara Variabel bebas (X) dengan Variabel terikat (Y) dan data terbentuk interval dan rasio.⁵¹ Adapun rumusnya sebagai berikut:

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

Keterangan:

r : Korelasi *Person Product Moment*

n : Jumlah sampel

x : Skor setiap pertanyaan/item

y : Skor total.⁵²

Tabel 3.3
Interpretasi nilai r *Product Moment*

Besarnya "r" Product Moment	Interprestasi
0,00-0,19	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi, tapi sangat lemah.
0,20-0,39	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi yang lemah atau rendah.
0,40-0,79	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi yang sedang atau cukupan.
0,80-1,00	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi yang sangat kuat.

⁵¹ Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006),197

⁵² Misbahudin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 304

7. Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan rumus regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berikut rumus regresi yang digunakan:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (Kepuasan)

a : Konstanta

x : Variabel bebas (Harga)

b : Koefisien regresi

8. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat:

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ jadi H_0 diterima

$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak

9. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.⁵³ Kriteria pengujian $R^2=0$, artinya variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin mendekati 1, yang berarti 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.

⁵³ Dwi Prianto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79