

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan data berbentuk angka atau yang diangkakan. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang bersifat objektif mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif dengan metode pengujian statistik.⁵⁷ Metode kuantitatif juga dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis.⁵⁸

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan atau pengaruh sebab akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis. disebut sebagai penelitian asosiatif karena, dalam penelitian ini mencari pengaruh antara harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pengunjung sebagai variabel terikat.

⁵⁷Asep Hermawan dan Husna Leila Yusran, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, (Depok: Kencana, 2012), hlm. 5-6

⁵⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 11

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian baik yang nyata, abstrak, peristiwa ataupun gejala yang menjadi sumber data serta memiliki karakter tertentu yang sama.⁵⁹ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan peneliti untuk ditarik kesimpulan.⁶⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Sea Bless Futsal Srengat Blitar.

2. Sampling

Sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.⁶¹ Sedangkan *purposive sampling* atau *judgment sampling* adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih subyek berdasar kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.⁶² Kriteria tertentu tersebut adalah pengunjung Sea Bless Futsal yang pernah menyewa lebih dari satu kali atau pengunjung member.

⁵⁹Sukandarrumidi, *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hlm. 47

⁶⁰Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 54

⁶¹Ibid., hlm. 61

⁶²Ibid., hlm.63

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan sampling tertentu untuk bisa memenuhi atau mewakili populasi. Dalam penelitian ini rata-rata jumlah pengunjung Sea Bless Futsal adalah 10 orang persatu kali permainan. Maka jumlah pengunjung per minggu sebanyak 350 orang. Dengan menggunakan Rumus Slovin⁶³, jumlah sampel yang digunakan adalah:

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

Dimana:

N : jumlah populasi

n : jumlah sampel

e : perkiraan tingkat kesalahan (10% atau 0,1) karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga.

$$n = \frac{350}{1 + 350(0,1^2)}$$

$$n = \frac{350}{1 + 350(0,01)}$$

$$n = \frac{350}{4,5}$$

$$n = 77,8$$

$$n = 78 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasar rumus di atas, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 78 responden.

⁶³Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 158

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri dari sumber utama dimana sebelumnya data tersebut tidak ada.⁶⁴ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Sea Bless Futsal.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti untuk tujuan penelitiannya.⁶⁵ Untuk data sekunder, data dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal penelitian, artikel, website, dan majalah ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.

2. Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk yang sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dartikan sebagai konsep yang mempunyai banyak nilai, baik berupa kuantitatif atau kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya.⁶⁶ Variabel dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi terhadap suatu gejala atau disebut variabel bebas (X). Dalam penelitian ini yang menjadi

⁶⁴Azuar Juliandi , *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasis*, (Medan: Umsu Press, 2004), hlm. 65

⁶⁵Ibid., hlm. 66

⁶⁶Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 10

variabel bebas adalah harga (X1), lokasi (X2), fasilitas (X3) dan kualitas pelayanan (X4).

- b. Variabel dependent adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau disebut variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.⁶⁷ Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang objek atau fenomena tertentu.⁶⁸

Dalam skala likert, variabel dijabarkan menjadi beberapa indikator variabel, dan setiap indikator dijadikan dasar untuk menyusun item instrumen baik berupa pertanyaan atau pernyataan. Dalam penelitian ini, pengukuran menggunakan 5 tingkatan (skala likert), yaitu:

- a. SS = Sangat Setuju diberi bobot 5
- b. S = Setuju diberi bobot 4
- c. N = Netral diberi bobot 3
- d. TS = Tidak Setuju diberi bobot 2
- e. STS = Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1

⁶⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*....., hlm. 64

⁶⁸Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi*....., hlm. 25

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang tepat sangat diperlukan dalam penelitian, sehingga data yang didapat benar-benar valid dan reliabel. Dalam kegiatan penelitian, teknik atau cara untuk memperoleh data disebut metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu cara yang penting untuk mendapatkan informasi. Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dan pencatatan langsung secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki.

b. Metode Kuesioner (Angket)

Metode kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini dilakukan untuk pengambilan data mengenai pengaruh harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal. Kuesioner yang digunakan dalam bentuk tertutup (*close questionnaire*).

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi atau studi pustaka dilakukan dengan cara meneliti atau mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan tema

penelitian, lalu digunakan sebagai kerangka teori dan perbandingan kenyataan di lapangan. Penulis mencari buku, jurnal ataupun melalui internet untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, dan menyelidiki suatu masalah dalam penelitian. Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang digunakan peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan, agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan mudah.⁶⁹ Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Sehingga jumlahnya sesuai dengan variabel yang diteliti. Selanjutnya, variabel-variabel tersebut ditentukan indikatornya. Setiap indikator dijabarkan menjadi beberapa pertanyaan atau pernyataan. Dalam penelitian ini, yang digunakan sebagai instrumen penelitian adalah angket dengan skala likert.

Untuk memudahkan peneliti dalam membuat angket, maka dibuat kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut.

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator Variabel	No. Item
Harga (Menurut Stanton dalam Rosvita) ⁷⁰	Keterjangkauan harga	1,2
	Kesesuaian harga dengan kualitas	3,4
	Daya saing harga	5,6

⁶⁹Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hlm. 134

⁷⁰Rosvita, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*, Dua Lembang, 2010.

	Kesesuaian harga dengan manfaat	7
Lokasi (Menurut Kotler dan Amstrong) ⁷¹	Akses	8
	Visibilitas	9,10
	Tempat parkir	11,12
	Ekspansi	13
	Lingkungan	14
Fasilitas (Menurut Fandy Tjiptono) ⁷²	Perencanaan spasial	15
	Perencanaan ruang	16
	Perlengkapan atau perabotan	17
	Tata cahaya dan warna	18
	Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	19,20
	Unsur pendukung	21
Kualitas pelayanan (Menurut Parasuraman dalam Farida Jasfar) ⁷³	<i>Reliability</i> (kehandalan)	22
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	23
	<i>Assurance</i> (jaminan)	24
	<i>Emphaty</i> (empati)	25,26
	<i>Tangibles</i> (produk-produk fisik)	27,28
Kepuasan pengunjung (Menurut Ali Hasan) ⁷⁴	Kepuasan pelanggan keseluruhan	29
	Dimensi kepuasan pelanggan	30,31,32
	Konfirmasi harapan	33
	Minat pembelian ulang	34
	Kesediaan untuk merekomendasi	35

⁷¹Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*....., hlm. 84

⁷²Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*....., hlm. 46

⁷³Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*....., hlm. 50

⁷⁴Ali Hasan, *Marketing*....., hlm. 58-59

E. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang paling penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁷⁵ Tujuan analisis data adalah untuk mendapatkan informasi tertentu dari data yang diperoleh untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Beberapa analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran untuk menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument atau kuesioner. Dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur. Uji validitas dilakukan dengan 2 taraf signifikansi 0,05 dengan kriteria:

- 1) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks (koefisien) yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Dikatakan reliable atau handal jika jawaban atas pertanyaan kuesioner adalah konsisten dan

⁷⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm. 335

stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui apakah suatu pertanyaan kuesioner reliable atau tidak digunakan metode Alpha Cronbach's dengan skala 0 sampai 1. Jika dikelompokkan dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai Alpha Cronbach 0,0 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai Alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai Alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai Alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai Alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliable

Reliabilitas suatu konstruk dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Seperti yang dikatakan Sayuti dan Nugroho dalam Agus Eko Sujianto, bahwa kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,60.⁷⁶

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi tepat penggunaannya terhadap variabel-variabel penelitian.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengecek apakah suatu data penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau bukan. Uji normalitas diperlukan karena semua perhitungan statistik parametrik memiliki asumsi normalitas sebaran. Jika data berdistribusi

⁷⁶Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS untuk Pemula*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2007)

normal, maka digunakan uji statistik parametik. Sedangkan jika data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik non parametik. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Suatu data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai Asymp Sig (2-tailed) dalam perhitungan Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari $1/2\alpha$ atau 0,05. Jika nilai Asymp Sig (2-tailed) lebih kecil dari $1/2\alpha$ atau 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.⁷⁷

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot dengan syarat:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0

⁷⁷*Ibid.*, hlm. 83

- 2) Titik-titik data tidak mengumpul di atas atau di bawah saja
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar lalu menyempit dan melebar kembali

Secara statistik juga dapat diketahui dengan uji gletser. Uji ini dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel bebas dengan nilai absolute residunya. Jika nilai signifikansi antara keduanya lebih dari 0,05 dan nilai t hitung kurang dari t tabel, maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.⁷⁸

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih independen terhadap variabel depnden. Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara dua variabel atau lebih dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.⁷⁹ Persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana,

Y : Kepuasan Pengunjung

e : Tingkat error

a : konstanta

$b_1b_2b_3b_4$: koefisien regresi linier masing-masing

⁷⁸Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*, Cetakan Ketujuh, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 139

⁷⁹*Ibid.*, hlm. 96

X_1 : harga

X_2 : lokasi

X_3 : fasilitas

X_4 : kualitas pelayanan

4. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara atas rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian yang bersifat teoritis dan belum dalam bentuk jawaban secara empiris dan praktis dalam menjawab pertanyaan pertanyaan dalam penelitian atau riset.

a. Uji-t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig. $< 0,05$ maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y), artinya H_1 diterima H_0 ditolak. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig. $> 0,05$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y), artinya H_0 diterima H_1 ditolak.⁸⁰

b. Uji-f

Uji ini digunakan untuk menguji secara bersama-sama atau simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini juga digunakan untuk menguji apakah model regresi yang dibuat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka

⁸⁰Imam Machali, *Statistik itu Mudah: Menggunakan SPSS sebagai Alat Bantu Statistik*, (Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2015), hlm. 60

H1 diterima dan H0 ditolak. Artinya, variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Akan tetapi, jika $F_{hitung} > 0,05$ atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka H₀ diterima H₁ ditolak. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.⁸¹

5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pengunjung). Jika analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, maka yang digunakan adalah R square. Jika analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, maka yang digunakan adalah adjusted R square. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.⁸²

⁸¹Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 124

⁸²Nawari & Teguh Wahyono, *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 29