

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Sugiono (2009, hlm. 42) adalah Sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk menentukan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan analisis statistik yang akan digunakan. Adapun desain penelitian ini adalah :

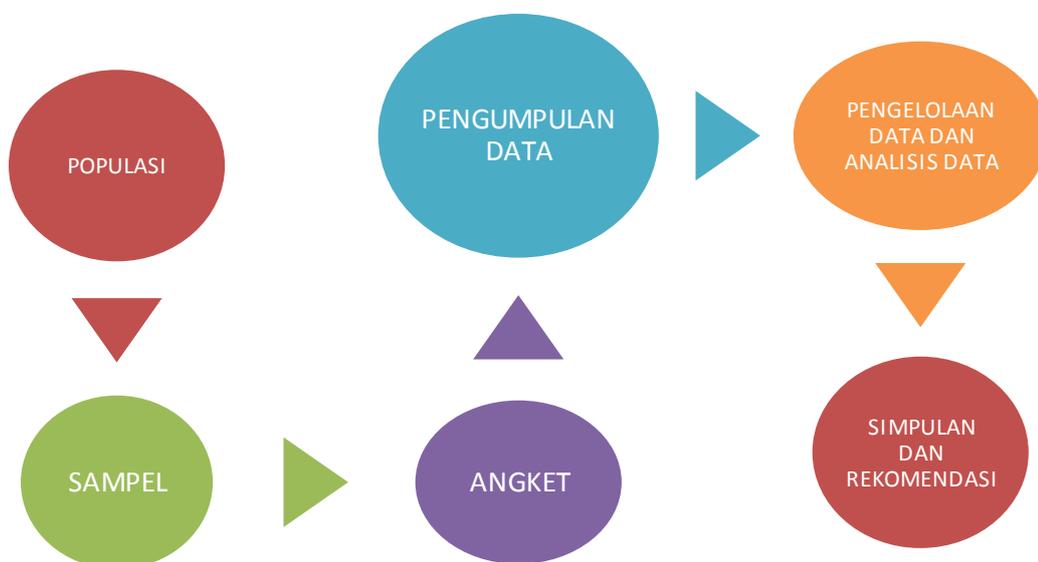


Gambar 3.1 Desain Penelitian

Keterangan :

- r = Hubungan
- X = Variabel Kualitas Pelayanan
- Y = Variabel Kepuasan Atlet

Langkah – langkah dalam melakukan penelitian ini adalah :



Gambar 3.2 Langkah-langkah Penelitian

Tri Utami Dewi, 2014

*ANALISIS KORELASI KUALITAS PELAYANAN KLUB OLAHRAGA DENGAN KEPUASAN ATLET
Studi Deskriptif Terhadap Atlet Bulutangkis di PB. Mutiara Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam suatu penelitian diperlukan suatu metode penelitian. Penggunaan metode dalam suatu penelitian disesuaikan dengan masalah serta tujuan penelitian tersebut. Metode adalah suatu cara yang digunakan untuk mencapai tujuan. Menurut Sugiyono (2009, hlm. 2) metode merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat di amati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif korelasional, yang dimaksud metode deskriptif adalah “metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya” (Sugiyono, 2009, hlm. 29). Lalu Fraenkel dan Wallen (2008, hlm. 331) menjelaskan bahwa, “Penelitian korelasional adalah suatu penelitian untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variabel”.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan penulis, yaitu untuk mendapatkan gambaran mengenai hubungan kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan atlet.

B. Partisipan Dan Tempat Penelitian

1. Partisipan

Dalam penelitian ini partisipan yang terlibat sebanyak 60 atlet PB. Mutiara berjenis kelamin laki – laki 33 orang dan perempuan 27 orang

yang berumur 11 tahun – 21 tahun, mereka berpendidikan terakhir SD, SMP, dan SMA. Dari 60 orang atlet yang berada di PB. Mutiara ada yang baru bergabung selama 3 minggu hingga 7 tahun.

2. Tempat Penelitian

Latar penelitian dilakukan di pusat pembinaan bulutangkis Mutiara yang berlokasi di Jalan Babakan Cibeureum No. 55 (belakang Hotel Endah Parahyangan dekat batas kota) Bandung, 40184, Telp : (022) 70773761 provinsi Jawa Barat- Indonesia.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Sugiono (2009, hlm. 80) mengemukakan, bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Atlet PB.Mutiara Bandung yaitu yang berjumlah 60 orang.

2. Sampel

Dalam mempermudah pengumpulan data di penelitian ini menggunakan teknik pengambilan total sampling, total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007, hlm. 124), karena jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.

D. Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa angket kualitas pelayanan dan angket kepuasan. Langkah pertama yang dilakukan adalah membagikan kuesioner angket kepada seluruh sampel. Kemudian peneliti menginstruksikan dan menjelaskan kepada sampel cara pengisian kuesioner angket kualitas pelayanan dan angket tingkat kepuasan atlet.

Alternatif jawaban dalam penelitian angket ini tentang kualitas pelayanan dan kepuasan atlet, penulis menggunakan *rating scale*. Pendapat Sugiono (2009, hlm. 93) mengemukakan bahwa skala *rating scale* ialah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif, dalam skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang disediakan, tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu *rating scale* ini lebih flexibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya, seperti skala untuk mengukur status sosial ekonomi dll.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan alternatif jawaban untuk angket kualitas pelayanan dan kepuasan atlet yaitu 1-2-3-4-5-6, jika responden menyatakan sangat sesuai dengan apa yang ada di butir-butir pertanyaan angket kualitas pelayanan dan kepuasan maka responden memilih angka 6, lalu jika sebaliknya responden menyatakan tidak sesuai dengan butir pertanyaan maka responden memilih angka yang paling rendah yaitu 1.

2. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2009, hlm. 102) menuliskan dalam bukunya bahwa meneliti itu melakukan suatu pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam, maka harus ada alat ukur yang baik. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, dalam penelitian ini menggunakan dua (2) angket yaitu angket kualitas pelayanan dan angket kepuasan atlet.

a) Instrument untuk mengukur gambaran kualitas pelayanan

Menurut Wyckof (Tjiptono, 2004, hlm. 59) kualitas jasa/pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dari pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, selanjutnya Zeithami, Parasuraman dan Berry (Tjiptono, 2004, hlm. 70) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dikenal dengan teori *Servqual Service Quality* yang akan diteliti dan dijadikan instrumen dalam penelitian ini :

- 1) *Tangibles* (bukti langsung) artinya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana latihan.
- 2) *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) keinginan para pegawai untuk membantu para atlet dan memberikan pelayanan yang tanggap atau tepat.
- 4) *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pelatih dan pegawai untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 5) *Empathy* (empati) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para atlet.

Instrumen penelitian ini memakai teknik pengambilan data dengan cara kuesioner (angket) skala yang digunakan dalam instrumen ini menggunakan rating *scale* dengan skor penilaian 1-2-3-4-5-6.

TABEL 3.1
Kisi-kisi angket kualitas pelayanan bagi atlet PB. Mutiara Bandung

No	Variabel	Indikator	Subkomponen	No Soal
1	KUALITAS PELAYANAN	<i>Tangible</i>	Fasilitas PB. Mutiara	1,2,3
			Perlengkapan	4
			Sarana PB. Mutiara	5
		<i>Reliability</i>	Kehandalan pelatih	6,7,8
			Pegawai	9,10
		<i>Responsiveness</i>	Sikap tanggap	11,12,13,14,15
		<i>Assurance</i>	Perilaku terhadap atlet	16,17,18,19,20

		<i>Empathy</i>	Pemahaman terhadap kepentingan atlet	21,22,23,24,25
--	--	----------------	--------------------------------------	----------------

b) Instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan atlet

Menurut pakar pemasaran Kotler bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2004, hlm. 147). Menurut Kotler mengemukakan tentang aspek – aspek kepuasan konsumen (Harun, 2012, hlm. 5), meliputi :

1) *Expectation* (harapan)

Hal yang mempengaruhi kepuasan atlet diawali pada tahap sebelum memilih klub olahraga, yaitu ketika atlet menyusun harapan tentang apa yang akan diterima dari kualitas jasa.

2) *Perfomance* (kinerja)

Selama kegiatan konsumsi, konsumen merasakan kinerja dan manfaat dari produk/jasa secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan atlet.

3) *Comparisme* (perbandingan)

Setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum memilih klub olahraga dan persepsi kinerja actual dibandingkan oleh atlet.

4) *Confirmation atau Disconfirmation* (penegasan)

Penegasan dari harapan atlet, apakah harapan pra-memilih klub olahraga dengan persepsi memilih klub olahraga sama atau tidak.

5) *Discrepancy* (ketidak-sesuaian)

Jika tingkat kinerja tidak sama, pengakuan ketidak-samaan menentukan perbedaan satu sama lain. Diskonfirmasi yang negatif menentukan kinerja yang actual ada dibawah tingkat harapan maka semakin besar ketidak-puasan atlet.

Instrumen penelitian ini memakai teknik pengambilan data dengan cara kuesioner (angket) skala yang digunakan dalam instrumen ini menggunakan rating *scale* dengan skor penilaian 1-2-3-4-5-6.

TABEL 3.2
Kisi-kisi angket tingkat kepuasan atlet terhadap atlet PB. Mutiara Bandung

No	Variabel	Indikator	Subkomponen	Pernyataan
1	TINGKAT KEPUASAN ATLET	<i>Expectation</i>	Harapan atlet di PB.Mutiara	1,2,3,4,5
		<i>Performance</i>	Kinerja PB. Mutiara	6,7,8,9,10
		<i>Comparisme</i>	Perbandingan setelah mengkonsumsi kinerja PB. Mutiara	11,12,13,14,15
		<i>Confirmation and Disconfirmation</i>	Penegasan dari harapan atlet	16,17,18,19,20
		<i>Discrepancy</i>	Ketidaksesuaian atas kinerja PB. Mutiara	21,22,23,24,25

E. Analisis Data

1. Uji Validitas

Pendapat Riduwan dan Sunarto (2013 hlm. 348) mengemukakan bahwa validitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan tingkat kevalidatan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitas rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur/diinginkan. Hasil perhitungan uji validitas bisa di lihat pada tabel 3.3 dan tabel 3.4 sebagai berikut :

Tabel 3.3
Hasil penghitungan uji validitas varabel X (Kualitas Pelayanan)

No Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	.675	Valid
2	.634	Valid
3	.569	Valid
4	.763	Valid
5	.805	Valid
6	.853	Valid
7	.861	Valid
8	.852	Valid
9	.660	Valid
10	.856	Valid
11	.793	Valid
12	.821	Valid
13	.764	Valid
14	.440	Valid
15	.780	Valid
16	.880	Valid
17	.549	Valid
18	.749	Valid
19	.658	Valid
20	.785	Valid
21	.864	Valid
22	.810	Valid
23	.836	Valid
24	.689	Valid
25	.812	Valid

Tabel 3.4
Hasil perhitungan uji validitas variabel Y (Kepuasan Atlet)

No Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	.228	Valid
2	.385	Valid
3	.775	Valid

4	.789	Valid
5	.775	Valid
6	.667	Valid
7	.644	Valid
8	.629	Valid
9	.715	Valid
10	.698	Valid
11	.629	Valid
12	.641	Valid
13	.535	Valid
14	.552	Valid
15	.845	Valid
16	.690	Valid
17	.551	Valid
18	.651	Valid
19	.712	Valid
20	.651	Valid
21	.367	Valid
22	.375	Valid
23	.292	Valid
24	.229	Valid
25	.403	Valid

Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan program SPSS 17, untuk menyatakan bahwa butir valid atau tidak valid digunakan patokan 0,2 dan dibandingkan dengan angka-angka yang ada pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Bila angka korelasi yang terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* berada di bawah 0,2 atau bertanda negatif (-), maka dinyatakan tidak valid (gugur), sebaliknya bila angka korelasinya di atas 0,2 maka dinyatakan valid menurut Prof. Dali S. Naga yang dikutip (dalam Suherman dan Rahayu, 2014, hlm. 160) valid atau tidaknya butir soal adalah sama dengan fungsi yang ditanyakan oleh daya beda butir. Penggunaan patokan 0,2 untuk menyatakan bahwa butir telah valid dapat dilihat pada beberapa rujukan kriteria empirik berikut yang telah dirangkum :

Crockerand Algina (1986, hlm. 324) : $\rho_{iA} = 0,2$

Nunnally (1970, hlm. 202) : $\rho_{iA} = 0,2$

- Aiken (1994, hlm. 65) : $\rho_{iA} = 0,2$
 Mehrens and Lehmans (1991, hlm. 167) : $\rho_{iA} = 0,2$
 Hennings (1987, hlm. 53) : $\rho_{iA} = 0,25$

1. Reliabilitas

Pendapat Riduwan dan Sunarto (2011, hlm. 348) mengemukakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Reliabel artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan, sehingga beberapa kali pengulangan hasilnya tetap sama.

Hasil perhitungan uji reliabilitas untuk variabel X dan variabel Y disajikan dalam bentuk tabel 3.5 dan tabel 3.6 dibawah ini:

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	25

Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan atlet)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	25

Perhitungan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *program SPSS 17*. Menurut Sekaran (2006, hlm. 182) mengemukakan bahwa “Suatu instrumen alat ukur dikatakan reliabel dan bisa diproses pada tahap selanjutnya jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,7, jika

instrumen alat ukur memiliki nilai *Cronbach Alpha* $< 0,7$ maka alat ukur tersebut tidak reliabel”.

Hasil perhitungan statistik diperoleh nilai untuk variabel X dan digambarkan pada tabel 3.5 yaitu 0,971 yang berarti $> 0,7$, sedangkan variabel Y digambarkan pada tabel 3.6 yaitu 0,924, yang berarti keduanya memiliki derajat reliabilitas tinggi.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi pearson dengan derajat kepercayaan 0,05. Analisis penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel bebas atau variabel independen (kualitas pelayanan) dengan satu variabel terikat atau dependen (kepuasan atlet), dimana analisis diolah dengan menggunakan program *Statistical Product For Social Science* (SPSS versi 17). Adapun langkah-langkahnya adalah :

1. Melakukan tes angket kualitas pelayanan PB. Mutiara kepada sampel
2. Melakukan tes angket kepuasan atlet kepada sampel
3. Mengumpulkan data hasil tes
4. Input data dari skor tersebut pada program komputer Microsoft Excel 2010

Selanjutnya data tersebut diolah dan dianalisis, dengan tujuan dapat memperoleh kesimpulan penelitian. Dalam pelaksanaannya pengolahan data dilakukan melalui dua tahapan, yaitu uji asumsi statistik dan uji hipotesis.

1. Uji Asumsi Statistik

Uji asumsi statistik merupakan tahapan pengolahan data melalui rumus-rumus statistik, dengan tujuan akhirnya menjawab rumusan penelitian. Dalam tahapannya, uji asumsi statistik melalui tahapan sebagai berikut :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data berada pada taraf distribusi norma atau tidak menguji normalitas data dari setiap data. Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji *Shapiro-Wilk* dengan asumsi kelompok sampel termasuk ke dalam sampel besar atau diatas 30. Format pengujiannya dengan membandingkan nilai probabilitas (p) atau signifikansi (Sig.) dengan derajat kebebasan (dk) $\alpha = 0,05$, uji kebermaknaannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai Sig Atau *P-value* $> 0,05$ maka data dinyatakan normal
- 2) Jika nilai Sig. Atau *P-value* $< 0,05$ maka data dinyatakan tidak normal

b. Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk menguji hipotesis hubungan antar variabel. Dalam hal ini menggunakan korelasi bivariate/ product moment pearson. Uji kebermaknaannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai Sig Atau *P-value* $> 0,05$ maka dinyatakan tidak terdapat hubungan.
- 2) Jika nilai Sig. Atau *P-value* $< 0,05$ maka dinyatakan terdapat hubungan

2. Uji Determinasi

Uji determinasi dengan bantuan *SPSS* versi 17 yang digunakan untuk mencari berapa besar hubungan antara kedua variabel.