

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut Kerlinger dalam (Gunawan Graha, 2016) mengatakan desain penelitian adalah rencana dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian, rencana ini merupakan program menyeluruh dari penelitian menyatakan, baik struktur masalah penelitian maupun rencana penyelidikan yang akan dipakai untuk memperoleh bukti empiris mengenai hubungan dan masalah. Menurut Nasir dalam (Dedi Kustawan, 2013), metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan menggunakan metode penelitian Deskriptif Kuantitatif.

Menurut Whitney dalam (Katrunnada Nazir, 1983), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Menurut Jonathan dalam Angga (2014) metode penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.



**Gambar 3.1**

Desain Penelitian Pradigma Sederhana

Sumber: Katrunnada Nazir (1983)

Keterangan :

X : Tingkat Kepuasan

Y : Kualitas Pelayanan

### **3.2 Partisipan**

Partisipan dalam penelitian ini berasal dari konsumen yang berkunjung di Sampoerna Sport Center di Kota Bandung. Lokasi penelitian ini dalam penyebaran angket yaitu di Sampoerna Sport Center.

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Fraenkel dan Wallen dalam (Avan, 2011), populasi adalah kelompok yang menarik peneliti dimana kelompok tersebut oleh peneliti dijadikan sebagai objek untuk menggeneralisasikan hasil penelitian. Maka dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengunjung yang datang di Sampoerna Sport Center.

Menurut Ary, et al (swasti, 2015) "*a sample is the small group that is observed*". Sedangkan menurut Wiersma dan Jurs dalam (Swasti, 2015), "*a sample is a subset of the population to which the reseacher intends to generalize the results*". Sampel merujuk pada proses pemilihan individu, kelompok atau objek penelitian. Menurut Frankel dan Wallen dalam (Hendry, 2012) menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deksriptif sebanyak 100, penelitian korelational sebanyak 50, penelitian kausal perbandingan 30/group, penelitian eksperimental sebangak 30/15 group. Sehingga penelitian ini menggunakan 100 responden. Untuk menentukan sampel penelitian, digunakan teknik sampling. Seperti yang dijelaskan Margono dalam (admin Eureka Pendidikan, 2015) menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu, peneliti langsung mengumpulkan data dari unita sampling yang ditemui. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu pengunjung yang datang ke Sampoerna Sport Center yang berjumlah 100 orang.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Syarat dari sebuah instrumen adalah instrumen yang digunakan harus valid (dapat mengukur apa yang hendak diukur) dan reliable (ketetapan hasil). Seperti yang dikatakan Sugiyono (2015, hlm 305) dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya,

**Indah Ayu Octaviani, 2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER**

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

belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliable, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan angket atau kuisioner.

Pedoman angket dalam penelitian ini di adopsi dari buku Tjiptono dalam (Angga Rahmat, 2014) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Indikator	Pertanyaan	Jumlah
1.	Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> )	1-4	4
2.	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	5-8	4
3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	9-12	4
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	13-16	4
5.	<i>Empathy</i>	17-20	4
Jumlah total			20

**Tabel 3.1 Butir-Butir Dimensi Kualitas Pelayanan**

Angket ini bertujuan untuk memperoleh data-data yang diperlukan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Sampoerna *Spoer Center* Bandung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Skala Likert. Menurut Singarimbun dan Efendi (1995) cara pengukuran dengan menggunakan skala likert dengan menghadapkan responden dengan sebuah pertanyaan dan kemudain di minta untuk memberikan jawaban “Sangat Puas”, “Puas”, “Netral”, “Tidak Puas”, “Sangat Tidak Puas” jawaban ini diberikan nilai 1 sampai 5.

**Tabel 3.2**

Kuisioner Tingkat Kepuasan

Sumber : Tjiptono (2001, halaman 27)

No	Indikator	Pertanyaan
1.	Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> )	Seluruh pekerja berpenampilan menarik
2.		Ruang tunggu nyaman
3.		Area parkir yang memadai
4.		Fasilitas fisik menarik dan mendukung pelayanan

Indah Ayu Octaviani, 2018

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER

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

5.	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Seluruh pekerja bersikap ramah
6.		Seluruh pekerja melayani dengan cepat dan teliti
7.		Pekerja bersikap profesional
8.		Fasilitas sampoerna beragam
9.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Seluruh pekerja melayani dengan segera dan tidak menunda
10.		Pekerja bersedia membantu pengunjung
11.		Pekerja memberi layanan dengan cepat dan efisien
12.		Keluhan pengunjung ditangani
13.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Pengunjung merasa nyaman
14.		Jaminan keselamatan
15.		Mudah mengakses informasi Sampoerna
16.		Seluruh pekerja mempunyai pengalaman yang cukup
17.	Empathy (Empati)	Mengutamakan kepentingan pengunjung
18.		Memberi kepastian dalam melayani pengunjung
19.		Pelayanan secara adil
20.		Seluruh pekerja bersikap sopan dan ramah

**Tabel 3.3 Skor Skala Likert**

Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
Sangat Puas (SP)	5	1
Puas (P)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak Puas (TP)	2	4
Sangat Tidak Puas (STP)	1	5

Kemudian terdapat butir-butir soal pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden tidak terlepas dari permasalahan yang ingin

**Indah Ayu Octaviani, 2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER**

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

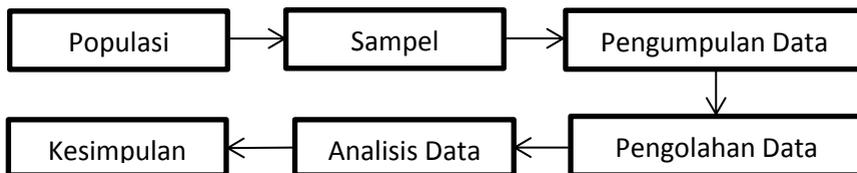
dipecahkan tentang kepuasan konsumen. Pengumpulan data pada angket ini menggunakan skala likert bentuk *Checklist* sebagai contoh dapat dilihat pada Tabel 3.4.

**Tabel 3.5 Skala Likert Bentuk *Checklist***

No	Pertanyaan-pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP

### 3.5 Prosedur Penelitian

Langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut: pertama-tama mencari populasi, didalam populasi terdapat sampel yang akan dipakai. Ketiga pengumpulan data dengan cara mengisi angket kepuasan konsumen lalu pengolahan data dan menganalisis data yang sudah di dapat, terakhir mengambil kesimpulan dari semua alur penelitian.



**Gambar 3.2**

Langkah Penelitian

Secara menyeluruh tahapan penelitian deskriptif mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sampoerna Sport Club diawali dengan :

- 1) Melakukan persiapan-persiapan sebelum terjun ke lapangan penelitian seperti mengurus surat-surat izin penelitian dan berkonsultasi dengan dosen pembimbing.
- 2) Melakukan studi lapangan yaitu menghubungi sampel yang akan dijadikan obyek penelitian.
- 3) Melaksanakan penelitian dengan menyebarkan angket ke pengunjung.
- 4) Memperoleh data dari konsumen, dimana data tersebut diolah untuk mencari apakah ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan.

Indah Ayu Octaviani, 2018

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER

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

### 3.6 Analisis Data

Analisis adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta meningkatkan data sehingga mudah untuk dibaca (Nazir, 2003:358). Sehingga analisis data yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Sampoerna Sport Center menggunakan program SPSS versi 22. Adapun langkah-langkah yang diambil dalam prosedur pengolahan data adalah sebagai berikut :

#### 3.6.1. Uji Validitas Angket

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Menurut Fraenkel (1993:139) dikatakan bahwa validitas menunjukkan kesamaan, pengertian maupun penggunaan masing-masing peneliti yang berbeda dalam mengumpulkan data.. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam angket benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *construct validity* dan bantuan software SPSS.

#### 3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Menurut Franekel (1993:146) Reliabilitas adalah konsistensi skor, dan stabilitas data dari instrument penelitian. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Dengan menggunakan teknik belah dua (Split Halve Method) dan bantuan software SPSS.

#### 3.6.3. Uji Normalitas

Uji Normalitas biasa digunakan untuk menjelaskan jenis distribusi dari sebuah data (M. Iqbal , 2016). Untuk melihat apakah data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak, dengan pengambilan keputusan apabila probabilitas  $< 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi tidak normal, dan sebaliknya apabila nilai probabilitas  $> 0,05$ ,

Indah Ayu Octaviani, 2018

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER

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

maka data tersebut berdistribusi normal. Berikut langkah-langkah uji normalitas:

- Aktifikan *SPSS forw window*
- Pada halaman *SPSS* data editor klik variabel view. Kemudian ketik TingkatKepuasan pada nama.
- Klik Data view, kemudian masukan data sesuai dengan variabelnya.
- Klik *Analyze* → *non parametric test* → *Legacy Dialogs* → *1-sample-k.s* . Kemudian pindahkan variabelnya kekotak Test Variabel Test List. Klik Plots lalu pilih Normal. Lalu klik oke.

**Indah Ayu Octaviani, 2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS  
PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER**

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