

## **BAB III**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian mengenai kualitas pelayanan *fitness center* yang dilaksanakan berdasarkan metode tertentu haruslah diikuti oleh konsep dan teori yang jelas sehingga dapat dipercaya dan memiliki tingkat kesahihan yang dapat dipertanggungjawabkan. Pada penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang didasarkan kepada hasil data statistik yang diperoleh dari lapangan.

Penelitian ini dilakukan menggambarkan keadaan yang sebenarnya di lapangan. Hal tersebut berkaitan erat dengan sumber data primer yang didapat secara langsung dengan menggunakan angket.

#### **B. Metode penelitian**

Untuk memecahkan masalah yang telah penulis ungkapkan pada bab pendahuluan sebelumnya yaitu kualitas pelayanan *fitness center*, maka penulis membutuhkan suatu metode yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Penggunaan metode yang tepat dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting, karena dengan metode yang tepat diharapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, disamping itu penggunaan metode tergantung kepada permasalahan yang akan dibahas.

Seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2009:2) mengemukakan bahwa “metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu”. Dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis digunakan metode komparatif yaitu:

Sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawab secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya fenomena tertentu. Jangka waktunya adalah masa sekarang, karena jika jangkauan waktu terjadinya adalah masa lampau, maka penelitian tersebut termasuk dalam metode sejarah (Nazir, 2003:58).

Masalah penelitian ini difokuskan kepada studi komparatif kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung. Hal ini sesuai dengan penjelasan Aswani Sudjud yang dikutip oleh Arikunto (2007:267) yaitu: “...penelitian komparatif akan dapat menemukan persamaan atau perbedaan tentang benda-benda, tentang orang, ataupun suatu prosedur kerja...”.

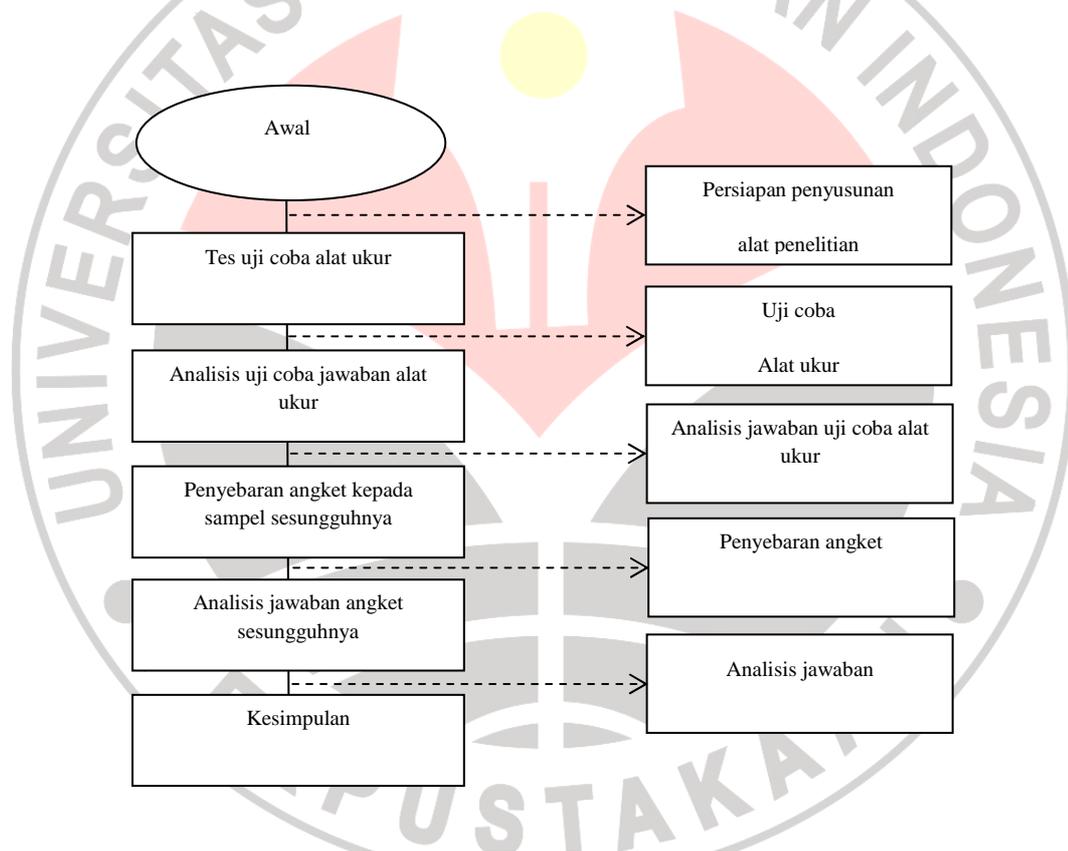
### **C. Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan rancangan atau rencana penelitian yang memberikan penjelasan secara rinci tentang penelitian secara keseluruhan. Sebagai strategi, desain penelitian ini merupakan penjelasan secara rinci tentang apa yang akan dilakukan penulis dalam rangka pelaksanaan penelitian.

Dalam kegiatan penelitian diperlukan adanya permasalahan yang diangkat pada variabel penelitian. Peneliti dapat melakukan penelitian setelah jelas masalah apa yang akan diangkat. Sudjana (2001:11) mengemukakan bahwa: “setiap masalah penelitian harus mengandung variabel yang jelas, sehingga dapat memberikan gambaran data dan informasi yang diperlukan untuk memecahkan

masalah tersebut”. Yang dimaksud variabel disini adalah ciri atau karakteristik dari individu, objek, peristiwa yang nilainya berubah-ubah. Pada penelitian kali ini variabel yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung khususnya.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian komparatif untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antara variabel yang ada. Adapun rancangan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1

Rencana Penelitian

## D. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi perhatian dalam penelitian, Sudjana (1989:161) mengemukakan bahwa “Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung pengukuran kuantitatif maupun kualitatif, dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas”. Pada penelitian ini yang menjadi populasinya adalah anggota atau *member fitness center* yang berada di Kota Bandung. Jumlah *fitness center* yang ada di Kota Bandung Dikutip dari <http://www.akubugar.com/index.php.daftar-lokasi-fitness-bdg&Itemid=12> tahun 2009, sebanyak 34 *fitness center*. Seperti yang digambarkan pada tabel 3.1. di bawah ini:

Tabel 3.1

#### Daftar Lokasi *Fitness Center* Di Kota Bandung

No	Nama	Alamat	Keterangan
1	Bandung Squash Club	Jl Menado Pojok Belitung 1	
2	Bugar Fitnes	Jl Kopo Margahayu 358	
3	Century Fitnes	Jl Setrasari 124-E	
4	Citra Fitness Center	Jl Cikutra No 160	
5	Clark Hatch Fitness Centers	Jl Ir H Juanda 390	
6	Dadali Sport Centre PT	Jl Penguin 2	
7	Djakarta Fitness Centre & Aerobic	Jl. Pungkur 235	
8	Equinox	Jl. Setiabudi no. Bandung	
9	Fit Max	Jl. Gatsu No 27	
10	Gold's GYM - Braga City Walk	Braga City Walk Unit GF 02, F101 – F102 Jl. Braga No. 99 - 101	
11	GYM Fitness	Jl Terusan Buahbatu 50 RT 005/	
12	Hesti Fitnes	Jl Pelajar Pejuang 45 72	
13	Internasional Body Building Fitness Centre	Jl Jend A Yani 267	
14	Intra Fitness	Komplek Taman Kopo Indah I Bl D/74 RT	

		001/09	
15	Lagos Fitness	Kompl MTC H/1	
16	Mal Fitness	Jl Marga Asri II Bl A/41	
17	Master Fitness	Ruko Taman Holis Indah Bl D/4 ,	
18	Mulya Fitness	Kompl Taman Cibaduyut Indah Bl E/10	
19	Proton Fitness	Jl Bojong Raya 101 C	
20	Puri Cengkeh Fitness Club	Jl Gegerkalong Hilir 35	
21	Raga fitness Center	Jl.Sumatera 52-54	
22	Regent Fitness	Jl Cemara 20	
23	The Majesty Club	Jl. Surya Sumantri No. 91	
24	GALBY GYM	Jl. Peta. No 74	
25	Joese Muscle Model GYM	Jl Lodaya 46	
26	Master GYM	Komp. Taman Holis Indah Blk. D No. 4	
27	Rebel GYM	Jl. Surya Sumantri 18 Pasteur	
28	Rebel GYM	Jl. Prabudimuntur 4, Dago 40116	
29	Regen GYM	Jl. Cemara No. 20	
30	Salapan GYM	Jl. Raya Soekarno Hatta No. 390	
31	SOSI SPORT CLUB 1	Jl. Manado, Siliwangi Indoor Tennis Courts	
32	SOSI SPORT CLUB 2	BORMA Antapani Lt.3 Terusan Jln Jakarta	
33	SOSI UNIVERSE SPORT CLUB	Dago Plaza Lt. 8-9 Jl. Ir.H. Djuanda no.61-63	
34	i-Fit Bandung Indah Plaza	Bandung Indah Plaza Lt. 3-3a Jl Merdeka 56	

Sumber: <http://www.akubugar.com/index.php.daftar-lokasi-fitness-bdg&Itemid> tahun 2009

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka ditetapkan kriteria populasi sebagai berikut:

1. *Fitness center* yang berada di wilayah Kota Bandung.
2. Berdiri sendiri (bukan fasilitas hotel).
3. Telah berdiri sekurang-kurang 5 tahun. Hal ini dimaksudkan agar *fitness center* yang dipilih merupakan perusahaan yang benar-benar berpengalaman dalam usaha ini.
4. Mempunyai member aktif sekurang-kurangnya 50 orang.

Berdasarkan kriteria yang ditetapkan di atas, maka penulis memilih 4 *fitness center* yang dianggap memenuhi kriteria dan mau untuk diminta

bantuannya. Hal ini diambil karena mengingat keterbatasan penulis baik dari segi biaya, waktu, dan kemampuan. Akan tetapi tetap tidak mengurangi maksud dan tujuan yang telah ditetapkan. Seperti yang terdapat pada tabel 3.2. di bawah ini adalah *fitness center* yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

Tabel 3.2.  
Daftar *Fitness Center* Yang Telah  
Memenuhi Kriteria Populasi

No	Nama <i>Fitness Center</i>	Alamat	Nama Pemilik	Thn. Berdiri	Jml. Anggota
1.	Citra Fitness Center	Jl.Cikutra No.160	H. Dody S.	2004	80 Orang
2.	SOSI SPORT CLUB 1	Jl. Manado	Jimmy Ong	1950	160 Orang
3.	GALBY GYM	Jl. PETA No. 74	Dicky Komarudin	1999	150 Orang
4.	Tamara Fitness	Jl. A. H. Nasution No. 44	Yani	1994	80 Orang
<b>Jumlah Populasi</b>					470 Orang

## 2. Sampel Penelitian

Sampel Uji coba yang diambil dari populasi menggunakan cara-cara tertentu Arikunto (2006:134) menyatakan bahwa:

Untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua agar penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika subjeknya besa,r dapat diambil antara 10%-15% atau 20% - 25% atau lebih....

Berdasarkan penjelasan tersebut dan sesuai dengan apa yang ingin diteliti, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 80 orang atau 17 % dari populasi.

Sampel yang akan diteliti mencakup karakteristik seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan dan umur. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *purposive sampling*. “*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu...”. (Sugiyono, 2009:85). Adapun kriteria sampel yang akan diambil sebagai sampel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Terdaftar menjadi anggota aktif minimal 3 bulan.
2. Rutin menggunakan fasilitas yang ada di *fitness center* tersebut.

#### E. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan September – Oktober 2010 di *fitness center* yang ada di Kota Bandung, seperti yang ada pada tabel 3.3. berikut:

Tabel 3.3.

Tempat Uji Coba Penelitian

No	Nama <i>Fitness Center</i>	Alamat	Jumlah Anggota	Jumlah Sampel	
1.	SOSI SPORT CLUB 1	Jl. Manado	160	L	12 orang
				P	8 orang
2.	GALBY GYM	Jl. PETA No. 74	150	L	15 orang
				P	5 orang
3.	Tamara Fitness	Jl. A. H. Nasution No. 44	100	L	5 orang
				P	15 orang
4.	Citra Fitness Center	Jl. Cikutra No.160	80	L	10 orang
				P	10 orang
<b>Jumlah Populasi</b>			<b>470</b>	L	42 orang
				P	38 orang
<b>Jumlah sampel</b>					<b>80 orang</b>

## F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik survey dengan menggunakan angket (kuesioner) untuk memecahkan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya. Angket adalah alat penelitian yang berupa daftar pertanyaan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden. Sugiyono (2009:146) memberikan batasan mengenai angket atau kuesioner ini adalah sebagai berikut: “Angket atau kuesioner ialah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada sejumlah responden untuk dijawabnya”.

Dalam penelitian ini digunakan *closed-end questionare*, yaitu responden memilih alternatif jawaban yang telah disediakan. Teknik ini digunakan karena mempunyai kelebihan-kelebihan tertentu, seperti yang telah diungkapkan oleh Arikunto (2006:152) bahwa kelebihan teknik angket yaitu:

- a. Tidak memerlukan kehadiran peneliti.
- b. Dapat dibagikan secara serentak kepada responden.
- c. Dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan menurut waktu senggang responden.
- d. Dapat dibuat anonim sehingga responden bebas, jujur serta tidak malu-malu menjawab
- e. Kepada semua responden dapat diberikan pertanyaan-pertanyaan yang benar-benar sama.

Adapun data penelitian ini diperoleh dengan cara:

1. Peneliti memberikan angket kepada sejumlah responden

2. Responden mengisi angket yang diberikan peneliti
3. Angket dikembalikan kepada peneliti setelah diisi oleh responden

#### **G. Instrumen Penelitian.**

Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan. Penyusunan angket tersebut didasarkan pada konstruksi teori yang telah disusun sebelumnya. Kemudian atas teori tersebut dikembangkan dalam indikator-indikator dan selanjutnya dijabarkan kedalam butir-butir pernyataan atau pernyataan.

Adapun model angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala penilaian yang dibuat oleh Likert, Nasution dalam Supriatna (2004:58) mengemukakan keuntungan menggunakan skala model Likert adalah sebagai berikut:

1. Mempunyai banyak kemudahan.
2. Mempunyai reliabilitas yang tinggi dalam mengurutkan manusia berdasarkan model Likert ini sangat luas atau fleksibel daripada teknik pengukuran lainnya.

Skala model Likert ini berisikan seperangkat pernyataan yang merupakan pendapat mengenai sikap. Sebagian dari pernyataan-pernyataan itu memperlihatkan pandangan yang positif atau menyenangkan. Setiap jawaban yang diberikan responden memiliki nilai tersendiri. Untuk menentukan berapa skor yang diperoleh, responden diminta untuk menjawab sesuai dengan apa yang dirasakan. Pada setiap pertanyaan atau pernyataan telah disediakan 5 alternatif

jawaban mulai dari sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Skor setiap jawaban disesuaikan dengan alternatif jawaban yang dipilih. Untuk memudahkan penghitungan data statistik, data yang diperoleh ditentukan dalam bentuk ordinal, seperti yang terdapat pada tabel 3.4. berikut ini:

Tabel 3.4.  
Kriteria Penilaian Kuesioner

Jawaban	Skor Item Positif	Skor Item Negatif
1. Sangat Setuju (SS)	5	1
2. Setuju (S)	4	2
3. Ragu-Ragu (R)	3	3
4. Tidak Setuju (TS)	2	4
5. Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Angket model ini disusun dengan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihan responden untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendiriannya. Oleh karena itu dari responden tidak diharapkan untuk menambahkan jawaban dengan uraian-uraian lebih lanjut.

Angket dalam penelitian ini terdiri dari komponen-komponen atribut kualitas pelayanan *fitness center* menurut Zeithaml, Pasuraman, dan Berry dalam Umar (1997:38) yang terdiri dari:

1. *Tangibility* (penampilan fasilitas fisik, peralatan, kenyamanan ruangan, penampilan karyawan dll.)
2. *Reliability* (kemampuan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat/bisa diandalkan)
3. *Responsiveness* (kemauan untuk membantu pelanggan dan dapat memberikan jasa dengan cepat dan tanggap/daya tanggap)

4. *Assurance* (pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan/kepastian)
5. *Empathy* (kesediaan untuk peduli memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan/ empati)

Berdasarkan indikator tersebut dibuat pertanyaan atau pernyataan yang dilengkapi dengan pilihan alternatif jawaban bagi para pelanggan *fitness center* di Kota Bandung.

Untuk lebih jelasnya dan mudahnya dalam penyusunan spesifikasi data, penulis menyusun dalam bentuk kisi-kisi seperti tertera pada tabel 3.5.

Tabel 3.5.

Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan  
*Fitness Center Di Kota Bandung*

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No item	
			(+)	(-)
Kualitas pelayanan	<i>Tangibility</i>	• Kenyamanan dan Kebersihan ruangan latihan	14,54	6,9
		• Kelengkapan alat latihan	43,52	2,30
		• Fasilitas penunjang (lahan parkir, ruang ganti, mushola)	16,20, 24,55	12,25 ,39
	<i>Reliability</i>	• Kesesuaian antara jadwal latihan dengan pelaksanaan	26,44	36,51
		• Ketepatan antara target latihan dengan hasil yang dijanjikan	31,41	1,38
	<i>Responsiveness</i>	• Kecepatan penanganan keluhan <i>member</i>	18,32	28,49
		• Bantuan yang diberikan kepada <i>member</i>	23,19	33,40
		• Kesiediaan <i>personal trainer</i> menyediakan peralatan latihan	4,53	11,35

<i>Assurance</i>	• Keramahan staff dan personal trainer dalam bertugas	48,50	5,22
	• Keahlian trainer dalam memberikan latihan	10,27,46	15,42
	• Kemampuan trainer dalam memberikan kepercayaan diri pada <i>member</i> akan hasil akhir yang di dapat	45,29	13
<i>Empathy</i>	• Penyambutan frontliner saat datang ke tempat fitness	34,37	7,21
	• Pemahaman trainer terhadap kebutuhan konsumen	3,47	8,17

#### H. Uji coba Instrumen

Setelah menyusun butir-butir pertanyaan atau pernyataan, angket sebagai alat ukur perlu untuk diuji-cobakan sebelum diberikan kepada responden sesungguhnya agar diketahui kadar validitas dan reliabilitasnya. Mengenai validitas dijelaskan oleh Arikunto (2006:168) validitas adalah “suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, suatu instrumen yang valid atau sahih memiliki validitas yang tinggi, sebaliknya suatu instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah”. Jadi validitas adalah tingkat kesahihan suatu alat ukur. Sedangkan reliabilitas menurut Arikunto (2006:178) reliabilitas adalah “...menunjuk satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Jadi reliabilitas adalah keterandalan atau tingkat kepercayaan suatu instrumen. Adapun tujuan dari uji coba instrumen adalah untuk

memperoleh informasi mengenai kualitas instrumen yang akan digunakan, dalam hal ini adalah informasi mengenai validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Penulis menguji coba instrumen pada awal bulan September 2010 dengan jumlah 20 orang anggota atau *member* di lingkungan sekitar penulis yaitu *SOSI SPORT CLUB*.

### 1. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006:168) validitas adalah “suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, suatu instrumen yang valid atau sah memiliki validitas yang tinggi, sebaliknya suatu instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah”. Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen yang telah diuji cobakan ditempuh langkah langkah sebagai berikut:

- a) Setiap responden diberikan angket yang harus diisi sesuai dengan alternatif jawaban yang terdapat dalam angket. Hasil jawaban dari setiap butir soal positif diberikan skor sesuai dengan apa yang telah dijelaskan pada tabel 3.4. di atas
- b) Jawaban setiap butir pertanyaan atau pernyataan dalam angket dari 20 orang responden dijumlahkan, sehingga setiap responden memiliki skor total.
- c) Menentukan 27% responden yang memperoleh skor tertinggi disebut kelompok atas yang berjumlah lima orang responden ( $27\% \times 20 = 5,4$  dibulatkan menjadi 5) dan 27% responden yang memperoleh skor terendah disebut kelompok bawah yang berjumlah lima orang.

- d) Mencari nilai rata-rata setiap butir pertanyaan atau pernyataan baik yang berada di kelompok atas maupun kelompok bawah melalui rumus yang disusun oleh Sudjana (1992:67).

$$\bar{X} = \frac{\sum X_1}{n}$$

Keterangan

$\bar{X}$  = nilai rata-rata yang dicari

$\sum X_1$  = jumlah skor

$n$  = jumlah sampel coba atau responden

- e) Mencari simpangan baku kuadrat atau variansi setiap pertanyaan yang ada dalam kelompok atas dan kelompok bawah dengan rumus yang disusun Sudjana (1992:93) sebagai berikut:

$$S^2 = \frac{\sum (x_1 - \bar{x})^2}{(n - 1)}$$

Keterangan:

$S^2$  = variansi yang dicari

$\sum (x_1 - \bar{x})^2$  = jumlah skor dikurangi nilai rata-rata dikuadratkan

$n$  = jumlah sampel

- f) Mencari nilai  $t_{hitung}$  setiap butir pertanyaan melalui rumus yang disusun oleh Sudjana (1992:239) sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S^2 \sqrt{\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

Keterangan:

$S^2$  = variansi gabungan yang dicari

$n_1$  = jumlah sampel kelompok atas

$n_2$  = jumlah sampel kelompok bawah

$x_1$  = nilai rata-rata kelompok atas

$x_2$  = nilai rata-rata kelompok bawah

Sebelum mencari nilai t dengan menggunakan rumus uji t diatas, dicari dulu nilai variansi gabungan yg disusun oleh Sudjana (1992:239) sebagai berikut:

$$S^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

Keterangan:

$S^2$  = variansi gabungan yang dicari

$n_1$  = jumlah sampel kelompok atas

$n_2$  = jumlah sampel kelompok bawah

$S_1^2$  = variansi kelompok atas

$S_2^2$  = variansi kelompok bawah

g) Mencari nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) = 0, 05 dan derajat kebebasan (dk) =  $n_1 + n_2 - 2 \Rightarrow 5 + 5 - 2 = 8$ , sehingga nilai  $t_{(0,05)(8)} = 1,86$  (nilai  $t_{\text{tabel}}$  bisa dilihat pada tabel nilai persentil untuk distribusi t).

h) Mengkonsultasikan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dengan nilai  $t_{\text{tabel}}$  (1,86) dan jika nilai  $t_{\text{hitung}} >$  nilai  $t_{\text{tabel}}$  (1,86), maka butir pertanyaan atau pernyataan tersebut valid dan berarti dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Sebaliknya jika nilai t

$t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel} (1,86)$ , maka butir pertanyaan atau pernyataan tersebut tidak valid dan berarti tidak dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

Penghitungan validitas instrumen dapat dilihat dalam lampiran sedangkan hasil penghitungan uji validitas instrumen penelitian tertera pada tabel 3.6. di bawah ini:

Tabel 3.6.

Hasil Penghitungan Uji Validitas Instrumen Kualitas  
Pelayanan *Fitness Center* Di Kota Bandung

No item	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$ ( $\alpha=0,05$ ; $dk=8$ )	Ket	no item	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$ ( $\alpha=0,05$ ; $dk=8$ )	ket
1	2,02776	1,86	Valid	29	0	1,86	tidak valid
2	1,884059	1,86	Valid	30	-1,14027	1,86	tidak valid
3	0,8967	1,86	tidak valid	31	-0,94574	1,86	tidak valid
4	1,862001	1,86	Valid	32	0,837643	1,86	tidak valid
5	0	1,86	tidak valid	33	2,136435	1,86	valid
6	0	1,86	tidak valid	34	1,376898	1,86	tidak valid
7	2,674961	1,86	Valid	35	2,136435	1,86	valid
8	1,489601	1,86	tidak valid	36	3,586802	1,86	valid
9	1,97344	1,86	Valid	37	0,339903	1,86	tidak valid
10	0,359935	1,86	tidak valid	38	0,8967	1,86	tidak valid
11	2,09327	1,86	Valid	39	1,20855	1,86	tidak valid
12	2,006221	1,86	Valid	40	1,880302	1,86	valid
13	2,674961	1,86	Valid	41	0	1,86	tidak valid
14	2,09327	1,86	Valid	42	1,376898	1,86	tidak valid
15	3,586802	1,86	Valid	43	0,70991	1,86	tidak valid
16	1,332389	1,86	tidak valid	44	1,891483	1,86	valid
17	2,136435	1,86	Valid	45	2,241751	1,86	valid
18	2,280543	1,86	Valid	46	2,136435	1,86	valid
19	1,140271	1,86	tidak valid	47	1,862001	1,86	valid

20	1,728094	1,86	tidak valid	48	2,316584	1,86	valid
21	1,064865	1,86	tidak valid	49	2,136435	1,86	valid
22	-0,56777	1,86	tidak valid	50	1,880302	1,86	valid
23	0,66874	1,86	tidak valid	51	1,930487	1,86	valid
24	1,520362	1,86	tidak valid	52	2,674961	1,86	valid
25	0,789376	1,86	tidak valid	53	0,679807	1,86	tidak valid
26	1,418612	1,86	tidak valid	54	0,945742	1,86	tidak valid
27	0,945742	1,86	tidak valid	55	2,52045	1,86	valid
28	0,8967	1,86	tidak valid				

Pada tabel 3.6. terlihat bahwa dari 55 butir pernyataan ada 29 butir yang tidak valid, hal ini dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dibandingkan dari nilai  $t_{tabel}$  (1,86) pada tingkat kepercayaan 0,05 dan derajat kebebasan  $n = 8$ . Butir pernyataan yang berjumlah 29 tersebut dibuang oleh penulis karena tidak dapat mengukur apa yang hendak penulis ukur. Sedangkan sisa 26 butir pernyataan yang valid dijadikan sebagai alat pengumpul data.

## 2. Reliabilitas Instrumen Penelitian

Setelah diketahui jumlah butir pernyataan yang valid, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas instrumen. Dalam pengujian reliabilitas instrumen yang penulis gunakan adalah menggunakan teknik belah dua atau *split half method*. Untuk mengetahui keterandalan instrumen maka ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membagi butir butir soal yang ada menjadi 2 kelompok, yaitu kelompok soal yang bernomor genap dan kelompok soal yang bernomor ganjil.
2. Skor butir-butir soal yang bernomor genap dijadikan variabel X dan skor butir-butir soal yang bernomor ganjil dijadikan variabel Y.

Mengkorelasikan antara skor butir-butir soal yang genap (variabel X) dengan skor butir-butir soal yang bernomor ganjil (variabel Y) dengan menggunakan rumus *Product Moment* sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi yang dicari

$n$  = jumlah sampel yang akan dicobakan

$\sum xy$  = jumlah perkalian antara skor X dan skor Y

$\sum x^2$  = jumlah skor X yang dikuadratkan

$\sum y^2$  = jumlah skor Y yang dikuadratkan

Adapun penghitungan reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7.

Untuk Mengitung Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan  
*Fitness Center* Di Kota Bandung

No	Kelompok Genap( $\sum X$ )	Kelompok Ganjil( $\sum Y$ )	$\sum X^2$	$\sum Y^2$	$\sum XY$
1	124	119	15376	14161	14756
2	116	114	13456	12996	13224
3	116	107	13456	11449	12412
4	113	108	12769	11664	12204
5	115	108	13225	11664	12420
6	102	99	10404	9801	10098
7	97	95	9409	9025	9215
8	104	93	10816	8649	9672
9	107	93	11449	8649	9951
10	115	104	13225	10816	11960
11	108	100	11664	10000	10800

12	115	108	13225	11664	12420
13	99	92	9801	8464	9108
14	110	104	12100	10816	11440
15	114	103	12996	10609	11742
16	104	88	10816	7744	9152
17	104	90	10816	8100	9360
18	95	92	9025	8464	8740
19	95	96	9025	9216	9120
20	93	93	8649	8649	8649
$\Sigma$	<b>2146</b>	<b>2006</b>	<b>231702</b>	<b>202600</b>	<b>216443</b>

dari tabel 3.7. di atas diketahui harga harga sebagai berikut:

$$n = 20 \quad \Sigma X = 2146 \quad Y = 2006 \quad \Sigma X^2 = 231702$$

$$\Sigma Y^2 = 202600 \quad \Sigma XY = 216443$$

Kemudian masukan rumus:

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

$$r_{xy} = \frac{20(216443) - (2146)(2006)}{\sqrt{\{20(231702) - (4605316)\} \{20(202600) - (4024036)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{(4328860) - (4304876)}{\sqrt{(28724)(27964)}}$$

$$r_{xy} = \frac{23984}{28341,452}$$

$$r_{xy} = 0,84625$$

3. Untuk mencari reabilitas seluruh perangkat item tes dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_{ii} = \frac{2 \times r_{xy}}{1 + r_{xy}}$$

Keterangan:

$r_{ii}$  : Reliabilitas seluruh item tes

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi X dan Y

Berikut ini penghitungan untuk mencari nilai reliabilitas dari instrumen yang akan diuji-cobakan.

$$r_{ii} = \frac{2 \times r_{xy}}{1 + r_{xy}}$$

$$r_{ii} = \frac{2 \times 0,84625}{1 + 0,84625}$$

$$r_{ii} = \frac{1,6925}{1,84625} = \mathbf{0,9167}$$

Sebagai tolak ukur tinggi rendahnya reliabilitas instrumen tes, dapat digunakan klasifikasi koefisien korelasi tes menurut Barry L. Johnson dalam Wijaya (2007:61) sebagai berikut:

$r$	$= 0,0$	: tidak ada hubungan
$r$	$= \pm 0,01 - \pm 0,02$	: rendah
$r$	$= \pm 0,21 - \pm 0,50$	: sedang
$r$	$= \pm 0,51 - \pm 0,70$	: cukup
$r$	$= \pm 0,71 - \pm 0,90$	: tinggi
$r$	$= \pm 0,91 - \pm 1,00$	: sempurna

Berdasarkan tabel klasifikasi koefisien korelasi tes Barry L. Johnson dalam Wijaya (2007:61), bahwa butir-butir tes yang dianalisis memiliki reliabilitas “**sempurna**” karena koefisien korelasi/indeks korelasi yang didapat sebesar 0,9167. Variabel tersebut memiliki klasifikasi koefisien korelasi yang “sempurna” sehingga dinyatakan reliabel.

## I. Prosedur Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian yang terpenting dalam suatu penelitian, agar tujuan penelitian dapat tercapai. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola *fitness center* yang ada di Kota Bandung.

Untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung, maka prosedur pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Mencari persentase gambaran alternatif jawaban berdasarkan *tangibility*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *reliability* melalui rumus:

$$P = \frac{\sum x_1}{\sum x_0} 100\%$$

Keterangan:

P : Besar Persentase

$\sum x_1$  : Jumlah skor aktual dan pengamatan

$\sum x_0$  : Jumlah skor ideal atau yang diharapkan

2. Mencari persentase rata-rata mengenai *tangibility*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *reliability*.
3. Menentukan kriteria penilaian dari hasil persentase setiap kebutuhan.

Kriteria tersebut dikutip dari Arikunto, (2007:44) melalui bentuk tabel seperti pada tabel 3.6. di bawah ini:

Tabel 3.6.

## Kriteria Penilaian Kuesioner

Kriteria	Persentase
Baik sekali	80%-100%
Baik	61%-80%
Cukup	41%-60%
Kurang baik	21%-40%
Tidak baik	0%-20%

Untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung dilakukan dengan menggunakan analisis variansi, sedangkan analisis variansi dapat digunakan apabila ke empat kelompok data tersebut homogen. Oleh karena itu sebelum analisis variansi digunakan untuk menguji hipotesis, maka diperlukan pengujian homogenitas variansi terlebih dahulu dengan uji normalitas dan uji homogenitas variansi.

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan uji Liliefors, dengan kriteria suatu distribusi dikatakan jika  $L$  hitung lebih kecil dari  $L$  tabel atau ( $L_o < L_\alpha$ ). Uji Liliefors ini digunakan karena kelompok sampel dalam penelitian ini diasumsikan sebagai kelompok kecil.

Adapun langkah-langkah pengujian dengan menggunakan pendekatan uji Liliefors adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun data hasil pengamatan, yang dimulai dari nilai pengamatan paling kecil sampai pengamatan paling besar.

- b. Untuk semua nilai pengamatan dijadikan angka baku Z dengan pendekatan Z-skor, dengan rumus sebagai berikut:

$$Z = \frac{X - \bar{X}}{S}$$

Keterangan

Z = Nilai Z-skor yang akan dicari

X = skor yang diperoleh sampel

$\bar{X}$  = Rata-rata skor

S = Simpangan Baku

- c. Menghitung peluang dari Masing-masing nilai Z (Fzi), dengan menggunakan bantuan tabel distribusi normal baku (tabel distribusi Z). jika Z negative, maka dalam menentukan Fzi-nya adalah 0,5 – luas daerah distribusi Z pada tabel dan jika Fzi-nya positif maka dalam menentukan Fzi-nya 0,5 + luas daerah distribusi Z pada tabel
- d. Menentukan proporsi masing-masing nilai Z (Szi) dengan cara melihat kedudukan nilai Z pada nomor urut sampel yang kemudian dibagi dengan banyaknya sampel.
- e. Menghitung selisih antara Fzi dengan Szi dan tentukan harga mutlaknya ([Fzi – Szi]).
- f. Mengambil harga mutlak yang paling besar diantara harga mutlak dari seluruh sampel yang ada dan diberi simbol Lo.
- g. Mentabulasikan data ke dalam tabel penghitungan distribusi normal
- h. Membandingkan nilai dari tabel nilai kritis L dengan Lo, dengan ketentuan

- 1) Terima  $H_0$  jika  $L_o < L_\alpha$  di kategorikan data berdistribusi normal
- 2) Tolak  $H_0$  jika  $L_o > L_\alpha$  di kategorikan data berdistribusi tidak normal

Setelah uji normalitas data, selanjutnya dilakukan uji homogenitas variansi dengan uji F menurut Sugiyono (2009:199) sebagai berikut:

$$F = \frac{\text{varian terbesar}}{\text{varian terkecil}}$$

Setelah nilai F diketahui, selanjutnya dibandingkan dengan nilai F tabel dengan dk pembilang  $n_a - 1$  dan dk penyebut  $n_d - 1$ . Dan apabila  $F_{hitung} < F_{tabel} (5\%) < F_{tabel} (1\%)$  maka varian bersifat homogen, dan sebaliknya apabila  $F_{hitung} > F_{tabel} (5\%) > F_{tabel} (1\%)$  maka varian tidak homogen.

Setelah menguji normalitas dan homogenitas, selanjutnya menghitung dan menganalisis data menggunakan uji anova (analisis beberapa varian) dengan menggunakan tabel penolong pada tabel 3.7. sebagai berikut:

Tabel 3.7.

Tabel Penolong Penghitungan Anova

No	<i>Fitness center n</i>		Jumlah total	
1	$X_n$	$X_n^2$	$X_n$	$X_n^2$
2				
<i>n</i>				
Jml	$\sum X_n$	$\sum X_n^2$	$\sum X_T$	$\sum X_T^2$
Jml	N		N	

Keterangan:

$X_n$  = skor yang diperoleh

$X_n^2$  = skor yang diperoleh yang dikuadratkan

$\sum X_n$	= jml keseluruhan skor yang diperoleh
$\sum X_n^2$	= jml keseluruhan skor yang diperoleh dikuadratkan
n	= jml sampel
N	= jml keseluruhan sampel

Hasil dari tabel penolong di atas selanjutnya dimasukkan ke dalam tabel

3.8. yaitu tabel ringkasan anova untuk menguji hipotesis sebagai berikut

Tabel 3.8.

Tabel Ringkasan Anova

Sumber Variasi	dk	Jml Kuadrat	Mk	Fh	Ftab	Keputusan
Total	n-1	$Jk_{tot}$		$\frac{Mk_{ant}}{Mk_{dal}}$	lihat tabel 1% dan 5%	$F_{hitung} < F_{tabel}$ $H_0$ diterima
Antar kelompok	m-1	$Jk_{ant}$	$Mk_{ant}$			
Dalam kelompok	n-m	$Jk_{dal}$	$Mk_{dal}$			

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah kelompok sampel

$Jk_{tot}$  = jumlah kuadrat total

$Jk_{ant}$  = jumlah kuadrat antara kelompok

$Jk_{dal}$  = jumlah kuadrat dalam kelompok

$Mk_{ant}$  = jumlah rata-rata kuadrat antar kelompok

$Mk_{dal}$  = jumlah rata-rata kuadrat dalam kelompok

Nilai pada tabel 3.8. diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghitung jumlah kuadrat total dengan rumus:

$$Jk_{tot} = \sum x_{tot}^2 - \frac{(\sum tot)^2}{n}$$

2. Menghitung jumlah kuadrat antara kelompok dengan rumus:

$$Jk_{ant} = \frac{(\sum x_1)^2}{n} + \frac{(\sum x_2)^2}{n} + \frac{(\sum x_n)^2}{m} - \frac{(\sum x_{tot})^2}{N}$$

3. Menghitung derajat kebebasan dalam kelompok dengan rumus:

$$Jk_{dal} = Jk_{tot} - Jk_{ant}$$

4. Menghitung rata-rata kuadrat antar kelompok dengan rumus:

$$Mk_{ant} = \frac{Jk_{ant}}{m - 1}$$

5. Menghitung rata-rata kuadrat dalam kelompok dengan rumus:

$$Mk_{dal} = \frac{Jk_{dal}}{N - m}$$

6. Menghitung nilai F dengan rumus:

$$F = \frac{MK_{ant}}{MK_{dal}}$$

7. Menentukan nilai  $F_{tabel}$  terjadi pada tingkat kepercayaan 0,05 dan tingkat kepercayaan 0,01, dimana derajat kebebasan ( $dk$ ) antara kelompok ( $dk_{ant}$ ) sebagai pembilang dan derajat kebebasan dalam ( $dk_{dal}$ ) sebagai penyebut.

8. Menguji  $F_{hitung}$ , yakni membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ , apabila nilai  $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ditolak yang artinya terdapatnya perbedaan dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *fitness center* di Kota Bandung. Dan apabila nilai  $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$ , maka hipotesis nol diterima yang artinya tidak terdapat perbedaan dari kualitas pelayanan yang diberikan pengelola *fitness center* di Kota Bandung. Apabila terjadi perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung atau nilai  $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$ , maka perlu dilanjutkan dengan uji perbedaan antara kualitas pelayanan di Citra *fitness*

*center* dengan kualitas pelayanan di SOSI *SPORT CLUB 1*, antara kualitas pelayanan di Citra *fitness center* dengan kualitas pelayanan di GALBY *GYM*, antara kualitas pelayanan di Citra *fitness center* dengan kualitas pelayanan di Tamara *fitness center*, antara kualitas pelayanan di SOSI *SPORT CLUB 1* dengan kualitas pelayanan di GALBY *GYM*, antara kualitas pelayanan di SOSI *SPORT CLUB 1* dengan kualitas pelayanan di Tamara *fitness center*, dan antara kualitas pelayanan di GALBY *GYM* dengan kualitas pelayanan di Tamara *fitness center*.

9. Selanjutnya dihitung juga perbedaan tiap indikator kualitas pelayanan (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang ada pada Citra *fitness center, SOSI SPORT CLUB 1, GALBY GYM, dan Tamara fitness center*.

10. Adapun untuk menghitung perbedaan antara 2 kelompok sampel yang mempunyai ketentuan  $n_1 = n_2$ , dan varian bersifat homogen maka dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S_{gabungan} \sqrt{\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

$$S_{gabungan} = \sqrt{\frac{n_1 - S_1^2 + n_2 - S_2^2}{(n_1 + n_2) - 2}}$$

Keterangan:

t = nilai yang akan diuji

$n_1$  = jumlah sampel kelompok 1

$n_2$  = jumlah sampel kelompok 2

$\bar{x}_1$  = jumlah nilai rata-rata kelompok 1

$\bar{x}_2$  = jumlah nilai rata-rata kelompok 2

$S_1^2$  = jumlah nilai simpangan baku kelompok 1

$S_2^2$  = jumlah nilai simpangan baku kelompok 2

$S_{gab}$  = jumlah nilai simpangan baku gabungan

