

## **BAB III**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

Pembahasan tentang prosedur penelitian ini meliputi metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, uji coba angket, serta teknik pengumpulan data.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan mengenai pengelolaan dan pemanfaatan fitness centre di SOSI Bandung. Dalam pengelolaan fitness centre difokuskan kepada pelayanan sumber daya manusia dan pelayanan fasilitas. Sedangkan pemanfaatan fitness centre difokuskan kepada pemanfaatan terhadap fisik, rohani, dan sosial pelanggan.

#### **A. Metode Penelitian**

Dalam penelitian untuk mencapai keberhasilan seperti apa yang diharapkan oleh peneliti akan berkaitan erat dengan penggunaan cara atau metode. Oleh karena itu, menggunakan metode yang tepat terhadap permasalahan yang akan diteliti merupakan suatu kebutuhan penelitian. Metode penelitian merupakan suatu cara yang ditempuh untuk memperoleh data, menganalisis data, dan menyimpulkan hasil penelitian. Seiring dengan hal tersebut, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Nana Sudjana dan Ibrahim (2004:64) mengenai penelitian deskriptif sebagai berikut:

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Dengan perkataan lain, penelitian deskriptif mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagai mana adanya pada saat penelitian dilaksanakan.

Dari penjelasan di atas, penulis dapat mengungkapkan bahwa penelitian ini berusaha untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu peristiwa dalam pengelolaan dan pemanfaatan fitness centre di SOSI I Bandung yang berkaitan dengan pelayanan sumber daya

manusia dan pelayanan fasilitas fitness centre, serta pemanfaatan fitness centre oleh pelanggan di SOSI I Bandung.

## **B. Populasi dan Sampel**

Dalam suatu penelitian sudah tentu diperlukan sumber data dan pada umumnya disebut populasi yang merupakan "... keseluruhan subjek penelitian" (Arikunto, 1998:115).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan (member) fitness centre SOSI I yang beralamat Jl. Aceh No. 66 Bandung. Populasi berjumlah 244 orang yang terdiri atas 146 orang pelanggan laki-laki dan 98 pelanggan perempuan. Pelanggan tersebut juga terdiri atas remaja, dewasa, dan orang tua. Pelanggan yang paling dominan sekitar 70% adalah pelanggan dewasa.

Dalam penelitian ini tidak semua anggota populasi dijadikan sumber data, tetapi hanya sebagian dari populasi yang disebut sampel. Sehubungan dengan sampel dijelaskan oleh Sugiyono (2004:57) sebagai berikut: "Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi".

Berkaitan dengan dengan penentuan jumlah anggota sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, penulis mengutip penjelasan dari Arikunto (1998:107) sebagai berikut: "Untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi... jika subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih". Menyimak penjelasan Arikunto tersebut, maka penulis menetapkan jumlah anggota sampel adalah 27% dari anggota populasi, sehingga diperoleh 30 orang sebagai sampel.

Cara pengambilan sampel yang penulis lakukan adalah sampel acak atau random proporsional yang disebut *proportional random sampling*. Maksud sampel acak adalah memberikan peluang bagi setiap anggota populasi menjadi anggota sampel. Sedangkan

berdasarkan proporsi karena anggota populasi terdiri atas laki-laki dan perempuan sebagai pelanggan tetap di SOSI I Bandung yang jumlahnya tidak sama. Mengenai jumlah sampel penulis tampilkan dalam tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1

Sampel Penelitian

Pelanggan Tetap	Populasi	Sampel
Laki-laki	146	$(146 \times 30) : 244 = 17,95 = 18$
Perempuan	98	$(98 \times 30) : 244 = 12,04 = 12$
Jumlah Total	244	30

Pada tabel 3.1 tampak bahwa anggota sampel pelanggan tetap laki-laki berjumlah 18 orang dan pelanggan tetap perempuan berjumlah 12 orang, sehingga jumlah sampel secara keseluruhan adalah 30 orang. Adapun penghitungan anggota sampel dari setiap pelanggan penulis berikan contoh sebagai berikut:

Jumlah anggota populasi untuk pelanggan jenis kelamin laki-laki adalah 146 orang. Jumlah anggota sampel = 18, yaitu jumlah anggota populasi laki-laki (146) dikalikan dengan jumlah sampel yang ditetapkan (30) dibagi jumlah keseluruhan populasi (244).

### C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang sesuai dengan apa yang diharapkan, yaitu informasi mengenai pelayanan sumber daya manusia dan pelayanan fasilitas, serta pemanfaatan fitness centre di SOSI I Bandung, penulis menggunakan angket sebagai instrumen penelitiannya.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang sudah disediakan alternatif jawabannya, sehingga responden tinggal memilih sendiri jawabannya yang tepat menurut pengetahuan responden. Selanjutnya mengenai alternatif

jawaban, penulis menggunakan skala sikap Likert. Mengenai skala Likert dikemukakan oleh Sudjana dan Ibrahim (2002:107) sebagai berikut:

Dalam skala Likert, pernyataan-pernyataan yang diajukan baik pernyataan positif maupun negatif dinilai subjek sangat setuju, setuju, tidak punya pilihan, tidak setuju, sangat tidak setuju. Skor yang diberikan terhadap pilihan tersebut bergantung kepada peneliti asal konsisten penggunaannya, yang jelas skor untuk pernyataan positif dan pernyataan negatif adalah kebalikannya.

Skala Likert umumnya menyajikan alternatif jawaban kepada responden dalam lima alternatif jawaban. Kendati demikian, dalam kenyataannya dapat dimodifikasi menjadi dua atau tiga pilihan. Masing-masing memiliki bobot tertentu sesuai dengan pernyataannya (Nasution, 1992:72).

Berkaitan dengan penjelasan di atas, alternatif jawaban yang digunakan dalam angket pelayanan sumber manusia dan fasilitas, serta pemanfaatan fitness centre di SOSI I Bandung tertera pada tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2  
Kriteria Pemberian Skor

Alternatif Jawaban	Skor Alternatif Jawaban	
	Positif	Negatif
Setuju	2	0
Ragu-ragu	1	1
Tidak Setuju	0	2

Sebelum pertanyaan atau pernyataan angket terlebih dahulu membuat kisi-kisi pernyataan yang terdiri atas komponen, sub komponen, dan indikator. Untuk hal tersebut penulis tampilkan kisi-kisi yang tertera pada tabel 3.3 berikut ini.

Tabel 3.3

## Kisi-kisi Pelayanan Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Fitness Centre

Komponen	Sub Komponen	Indikator	No. Soal		
			+	-	
1. Pelayanan sumber daya manusia	a. Profesional	1). Mengetahui tentang metode latihan	5	28	
		2). Mengetahui kebutuhan pelanggan	3	30	
		3). Mengetahui keinginan pelanggan	1	32	
	b. Keterampilan	1). Ketepatan	11	22	
		2). Kecepatan	9	24	
		3). Tidak kaku	7	26	
	c. Sikap	1). Ramah	17	18	
		2). Sopan	13	16	
		3). Dapat bergaul	15	20	
	d. Perhatian	1). Memperhatikan kebutuhan pelanggan	23	10	
		2). Memperhatikan keinginan pelanggan	19	14	
		3). Menerima saran dan kritikan	21	12	
	e. Tanggung jawab	1). Berani menanggung resiko	27	2	
		2). Sungguh-sungguh	25	4	
	f. Penampilan	1). Rapih	31	8	
		2). Tidak loyo	29	6	
	2. Pelayanan fasilitas fitness centre	a. Kelengkapan fasilitas fitness centre	1). Ruang latihan	5	26
			2). Alat manual dan modern	1	28
3). Kualitas dan kuantitas alat fitness			3	30	
b. Kelengkapan fasilitas tambahan		1). Ruang tunggu	17	14	
		2). Ruang ibadah	15	16	
		3). Penerangan	13	18	
		4). Toilet	11	20	
		5). Kantin	9	22	
		6). Daerah parkir	7	24	
c. Kondisi fasilitas fitness centre		1). Kenyaman ruangan latihan dan fasilitas tambahan	29	2	
		2). Keamanan ruangan latihan dan fasilitas tambahan	25	8	
		3). Kebersihan ruangan latihan dan fasilitas tambahan	27	4	
				19	12
				21	6
				23	10

Mengenai kisi-kisi pemanfaatan fitness centre oleh pelanggan di SOSI I Bandung tertera pada tabel 3.4 berikut ini.

Tabel 3.4

Kisi-kisi Pemanfaatan Fitness Centre

Komponen	Sub Komponen	Indikator	No. Soal	
			+	-
1. Pemanfaatan fitness centre	a. Jasmani	1). Kebugaran jasmani	11	24
		2). Kondisi tubuh	9	26
		3). Keharmonisan tubuh	7	28
		4). Keindahan otot tubuh	5	30
		5). Tidak mudah lelah	3	34
		6). Tahan terhadap penyakit	1	32
	b. Rohani	1). Kegembiraan	23	12
		2). Menanggulangi ketegangan	21	14
		3). Keseimbangan hidup	19	18
		4). Disiplin	17	16
		5). Keberanian	15	20
		6). Kenyamanan	13	22
	c. Sosial	1). Dihormati orang lain	33	2
		2). Kebersamaan	31	4
		3). Pergaulan	29	6
4). Partisipasi		27	8	
5). Tidak ketinggalan jaman		25	10	

#### D. Uji Coba Angket

Berdasarkan indikator yang tercantum dalam kisi-kisi angket, selanjutnya penulis membuat butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Selanjutnya angket diuji cobakan untuk mengetahui apakah angket sebagai instrumen yang telah dibuat itu memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang signifikan atau tidak signifikan. Melalui uji coba angket akan diperoleh sebuah instrumen yang memenuhi syarat dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

Uji coba angket dilaksanakan pada tanggal 10-16 Januari 2011 di fitness centre SOSI I Bandung. Angket tersebut diberikan kepada 20 orang responden sebagai pelanggan tetap.

#### 1. Menguji Validitas Instrumen

Untuk mengetahui validitas instrumen adalah uji validitas internal butir soal dengan mengkorelasikan dengan jumlah (total) butir soal dan selanjutnya mencari nilai t hitung. Langkah-langkah menguji validitas instrumen adalah sebagai berikut:

a. Memberikan skor pada masing-masing butir soal yang sesuai dengan jawaban responden.

Pernyataan positif, yaitu setuju (S) = 2, ragu-ragu (R) = 1, dan tidak setuju (TS) = 0.

Untuk pernyataan negatif, yaitu setuju (S) = 0, ragu-ragu (R) = 1, dan tidak setuju (TS) = 2.

b. Menjumlahkan seluruh skor yang merupakan skor setiap responden.

c. Mengkorelasikan skor setiap butir soal dengan skor total setiap responden dengan rumus korelasi product moment yang disusun oleh Arikunto (1998:138) 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 rumus:

$r_{XY}$  = koefisien korelasi yang dicari

$N$  = jumlah responden

$\sum X$  = jumlah skor variabel X (skor total butir soal)

$\sum Y$  = jumlah skor variabel Y (skor total butir soal)

$\sum X^2$  = jumlah hasil kuadrat skor variabel X

$\sum Y^2$  = jumlah hasil kuadrat skor variabel Y

d. Mencari nilai t hitung melalui rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan rumus:

t = nilai t hitung yang dicari

r = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

e. Menentukan nilai t tabel pada taraf nyata ( $\alpha$ ) 0,05 dan derajat kebebasan (dk) =  $n - 2 = 20 - 2 = 18$  atau nilai t tabel 1,73.

f. Membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel (1,73). Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (1,73), butir soal dapat mengukur apa yang hendak diukur atau memiliki tingkat validitas yang signifikan. Sedangkan jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel (1,73), butir soal tersebut tidak dapat mengukur apa yang hendak diukur atau tidak memiliki tingkat validitas yang signifikan. Butir soal yang memiliki tingkat validitas yang tidak signifikan oleh penulis dibuang.

Contoh penghitungan pengujian tingkat validitas penulis sajikan pada lampiran.

Hasil penghitungan uji validitas instrumen pelayanan sumber daya manusia fitness centre di SOSI I Bandung tertera pada tabel 3.5 berikut ini.

Tabel 3.5

Hasil Penghitungan Uji Validitas Instrumen  
Pelayanan Sumber Manusia

No.	r hitung	$r\sqrt{n-2}$	$\sqrt{1-r^2}$	t hitung	t tabel ( $\alpha = 0,05$ ; dk = 18)	Keterangan
1	0,51	2,16	0,86	2,51	1,73	Valid
2	0,66	2,80	0,75	3,73	1,73	Valid
3	0,32	1,36	0,95	<b>1,43</b>	1,73	Tidak valid
4	0,64	2,71	0,77	3,52	1,73	Valid
5	0,63	2,67	0,77	3,47	1,73	Valid
6	0,57	2,42	0,82	2,95	1,73	Valid
7	0,76	3,22	0,65	4,95	1,73	Valid
8	0,55	1,50	0,84	1,79	1,73	Valid
9	0,59	2,50	0,81	3,09	1,73	Valid
10	0,53	2,25	0,85	2,65	1,73	Valid
11	0,63	2,67	0,77	3,47	1,73	Valid
12	0,64	2,71	0,77	3,52	1,73	Valid
13	0,60	2,54	0,8	3,18	1,73	Valid



14	0,56	2,37	0,82	2,89	1,73	Valid
15	0,29	1,23	0,96	<b>1,28</b>	1,73	Tidak valid
16	0,51	2,16	0,86	2,51	1,73	Valid
17	0,40	1,70	0,92	1,85	1,73	Valid
18	-0,46	-1,95	0,89	<b>-2,20</b>	1,73	Tidak valid
19	0,73	3,10	0,69	4,49	1,73	Valid
20	0,81	3,43	0,58	5,91	1,73	Valid
21	0,60	2,54	0,80	3,18	1,73	Valid
22	-0,21	-0,89	0,98	<b>-0,91</b>	1,73	Tidak valid
23	-0,32	-1,36	0,95	<b>-1,43</b>	1,73	Tidak valid
24	0,42	1,78	0,90	1,98	1,73	Valid
25	0,49	2,08	0,87	2,39	1,73	Valid

Tabel 3.5 (Lanjutan)

No.	r hitung	$r\sqrt{n-2}$	$\sqrt{1-r^2}$	T hitung	t tabel ( $\alpha = 0,05$ ; dk = 18)	Keterangan
26	0,89	3,77	0,46	8,19	1,73	Valid
27	0,75	3,18	0,66	4,82	1,73	Valid
28	0,73	3,10	0,69	4,49	1,73	Valid
29	0,78	3,31	0,62	5,34	1,73	Valid
30	0,81	3,43	0,58	5,91	1,73	Valid
31	0,82	3,48	0,57	6,10	1,73	Valid
32	0,62	2,63	0,79	3,33	1,73	Valid

Keterangan: Nomor butir soal 3, 15, 18, 22, dan 23 tidak valid, karena nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel (1,73).

Dalam tabel 3.5 tampak bahwa dari hasil penghitungan uji validitas instrumen pelayanan sumber manusia yang berjumlah 32 butir soal, ternyata 27 butir soal valid dan 5 butir soal tidak valid. Jumlah butir soal yang valid dapat dijadikan alat pengumpul data dan 5 butir soal yang tidak valid oleh penulis dibuang.

Hasil penghitungan uji validitas instrumen pelayanan fasilitas fitness centre di SOSI I Bandung tertera pada tabel 3.6.

Tabel 3.6

Hasil Penghitungan Uji Validitas Instrumen  
Pelayanan Fasilitas Fitness Centre

No.	r hitung	$r\sqrt{n-2}$	$\sqrt{1-r^2}$	t hitung	t tabel ( $\alpha = 0,05$ ; dk = 18)	Keterangan
1	0,72	3,05	0,69	4,42	1,73	Valid
2	0,75	3,18	0,66	4,82	1,73	Valid
3	0,64	2,71	0,77	3,52	1,73	Valid
4	0,64	2,71	0,77	3,52	1,73	Valid
5	0,70	2,97	0,71	4,18	1,73	Valid

Tabel 3.6 (Lanjutan)

No.	r hitung	$r\sqrt{n-2}$	$\sqrt{1-r^2}$	t hitung	t tabel ( $\alpha = 0,05$ ; dk = 18)	Keterangan
6	0,48	2,04	0,88	2,32	1,73	Valid
7	-0,16	-0,68	0,98	<u>-0,69</u>	1,73	Tidak valid
8	-0,09	-0,38	0,98	<u>-0,39</u>	1,73	Tidak valid
9	0,58	2,46	0,81	3,03	1,73	Valid
10	0,57	2,42	0,82	2,95	1,73	Valid
11	0,60	2,54	0,80	3,18	1,73	Valid
12	0,49	2,08	0,87	2,39	1,73	Valid
13	0,54	2,29	0,84	2,73	1,73	Valid
14	0,65	2,76	0,76	3,63	1,73	Valid
15	0,71	3,01	0,71	4,24	1,73	Valid
16	0,53	2,25	0,85	2,65	1,73	Valid
17	0,59	2,50	0,81	3,09	1,73	Valid
18	0,68	2,88	0,73	3,94	1,73	Valid
19	-0,08	-0,34	0,98	<u>-0,34</u>	1,73	Tidak valid
20	-0,04	-0,17	0,99	<u>-0,17</u>	1,73	Tidak valid
21	-0,14	-0,59	0,81	<u>-0,72</u>	1,73	Tidak valid
22	0,81	3,43	0,60	5,72	1,73	Valid
23	-0,12	-0,51	0,99	<u>-0,52</u>	1,73	Tidak Valid
24	0,76	3,22	0,65	4,95	1,73	Valid
25	0,70	2,97	0,71	4,18	1,73	Valid
26	0,59	2,5	0,81	3,09	1,73	Valid
27	0,94	3,99	0,35	11,44	1,73	Valid
28	0,58	2,46	0,81	3,03	1,73	Valid
29	0,66	2,80	0,75	3,73	1,73	Valid
30	0,47	1,99	0,88	2,26	1,73	Valid

Keterangan: Nomor butir soal 7, 8, 19, 20, 21, dan 23 tidak valid, karena nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel (1,73).

Pada tabel 3.6 tampak bahwa dari hasil penghitungan uji validitas instrumen pelayanan fasilitas fitness centre di SOSI I Bandung, 24 butir soal valid dan 6 butir Soal tidak valid. Butir soal yang valid oleh penulis dijadikan alat pengumpul data dalam pelayanan fasilitas fitness centre di SOSI I Bandung. Sedangkan butir soal yang tidak valid oleh penulis tidak dijadikan alat pengumpul data atau dibuang.

Mengenai penghitungan uji validitas instrumen pemanfaatan fitness centre di SOSI I Bandung tertera pada tabel 3.7 berikut ini.

Tabel 3.7  
Hasil Penghitungan Uji Validitas Instrumen  
Pemanfaatan Fitness Centre

No.	r hitung	$r\sqrt{n-2}$	$\sqrt{1-r^2}$	t hitung	t tabel ( $\alpha = 0,05; dk = 18$ )	Keterangan
1	0,79	3,35	0,62	5,40	1,73	Valid
2	-0,03	-0,13	0,97	<b>-0,13</b>	1,73	Tidak valid
3	0,02	0,08	0,98	<b>0,08</b>	1,73	Tidak valid
4	0,39	1,65	0,92	1,79	1,73	Valid
5	0,41	1,74	1,73	1,73	1,73	Valid
6	0,73	3,10	0,69	4,49	1,73	Valid
7	0,58	2,46	0,82	3	1,73	Valid
8	0,52	2,20	0,85	2,59	1,73	Valid
9	0,75	3,18	0,66	4,82	1,73	Valid
10	0,53	2,25	0,85	2,65	1,73	Valid
11	0,57	2,42	0,82	2,95	1,73	Valid
12	0,72	3,05	0,69	4,42	1,73	Valid
13	0,61	2,59	0,79	3,28	1,73	Valid
14	0,51	2,16	0,86	2,51	1,73	Valid
15	0,63	2,67	0,77	3,47	1,73	Valid
16	0,16	0,68	0,98	<b>0,69</b>	1,73	Tidak valid
17	0,66	2,8	0,75	3,73	1,73	Valid
18	0,66	2,8	0,75	3,73	1,73	Valid
19	0,22	0,93	0,97	<b>0,96</b>	1,73	Valid
20	0,50	2,12	0,87	2,44	1,73	Valid

Tabel 3.7 (Lanjutan)

No.	r hitung	$r\sqrt{n-2}$	$\sqrt{1-r^2}$	t hitung	t tabel ( $\alpha = 0,05$ ; dk = 18)	Keterangan
21	0,39	1,65	0,92	1,79	1,73	Valid
22	0,24	1,02	0,97	<b>1,05</b>	1,73	Tidak valid
23	-0,02	-0,08	0,98	<b>-0,08</b>	1,73	Tidak valid
24	0,52	2,20	0,85	2,59	1,73	Valid
25	0,81	3,43	0,58	5,91	1,73	Valid
26	0,52	2,20	0,85	2,59	1,73	Valid
27	0,50	2,12	0,87	2,44	1,73	Valid
28	0,56	2,37	0,83	2,86	1,73	Valid
29	0,53	2,25	0,85	2,65	1,73	Valid
30	0,76	3,22	0,65	4,95	1,73	Valid
31	0,53	2,25	0,85	2,65	1,73	Valid
32	0,05	0,21	0,22	<b>0,95</b>	1,73	Tidak valid
33	0,43	1,82	0,91	2	1,73	Valid
34	0,41	1,74	0,9	1,93	1,73	Valid

Keterangan: Nomor butir soal 2, 3, 16, 19, 22, 23, dan 32 tidak valid, karena nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel (1,73).

Pada tabel 3.7 tampak bahwa dari hasil penghitungan uji validitas instrumen pemanfaatan fitness centre oleh pelanggan di SOSI I Bandung yang valid berjumlah 27 butir soal dan yang tidak valid berjumlah 7 butir soal. Butir soal yang valid tersebut oleh penulis dijadikan alat pengumpul data dan butir soal yang tidak valid oleh penulis dibuang.

## 2. Menguji Reliabilitas Instrumen

Setelah mengetahui butir soal yang valid, langkah selanjutnya adalah menghitung uji reliabilitas instrumen. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam menguji reliabilitas instrumen, penulis menggunakan teknik belah dua (split-half) melalui rumus korelasi product moment dan Spearman Brown. Langkah-langkah dalam penghitungan uji reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut:

- a. Membagi jumlah butir soal yang valid menjadi dua bagian, yaitu butir soal yang ganjil sebagai variabel X dan butir soal genap sebagai variabel Y.

- b. Mengkorelasikan skor total variabel X dengan skor total variabel Y melalui rumus korelasi product-moment yang telah penulis ungkapkan pada halaman sebelumnya.
- c. Mencari reliabilitas keseluruhan melalui rumus Spearman Brown sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2 \times r_{1/2}}{1 + r_{1/2}}$$

Keterangan rumus:

$r_{11}$  = koefisien korelasi keseluruhan yang dicari

$r_{1/2}$  = koefisien korelasi setengah antara variabel X dan variabel Y

- d. Menentukan nilai r tabel pada taraf nyata 95% dan n = 20 atau nilai r tabel = 0,444 (pada tabel nilai r product-moment).
- e. Mengkonsultasikan nilai r hitung dengan nilai r tabel (0,444). Jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel (0,444), maka instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tidak signifikan. Sedangkan jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (0,444), maka instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang signifikan.

Penghitungan uji reliabilitas instrumen penulis sajikan pada lampiran. Sedangkan hasil penghitungan uji reliabilitas instrumen tertera pada tabel 3.8,

Tabel 3.8

Tingkat Reliabilitas Instrumen Setiap Variabel

Variabel	r hitung	r tabel ( $\alpha = 0,05; n = 20$ )	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,93	0,444	Signifikan
X <sub>2</sub>	0,91	0,444	Signifikan
X <sub>3</sub>	0,98	0,444	Signifikan

Keterangan: X<sub>1</sub> = pelayanan sumber daya manusia  
 X<sub>2</sub> = pelayanan fasilitas fitness centre  
 X<sub>3</sub> = pemanfaatan fitness centre

## E. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Melalui penghitungan uji validitas dan reliabilitas instrumen yang telah dilakukan oleh penulis, maka terdapat instrumen pelayanan sumber daya manusia, pelayanan fasilitas fitness centre, dan pemanfaatan fitness centre yang sudah valid dan reliabel. Selanjutnya penulis memperbanyak instrumen tersebut sesuai dengan jumlah sampel sebagai responden yang dibutuhkan. Sebelum pelaksanaan penyebaran angket kepada responden sebagai pelanggan tetap di SOSI I Bandung, terlebih dahulu penulis meminta izin kepada pengelola fitness centre tersebut sebagai penyedia jasa. Mereka memberikan respon positif mengenai pengumpulan data pelayanan tersebut, sehingga diharapkan terdapat umpan balik dari pengguna jasa atau pelanggan tetap kepada penyedia jasa fitness centre.

Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 12 – 19 Februari 2012 di SOSI I Bandung sesuai dengan pelanggan tetap melakukan latihan di fitness centre tersebut.

#### **F. Teknik Pengolahan Data**

Data yang dikumpulkan adalah data pelayanan sumber daya manusia, pelayanan fasilitas fitness centre, dan pemanfaatan fitness centre. Sesuai dengan masalah penelitian ingin mengetahui gambaran pelayanan sumber manusia, pelayanan fasilitas fitness centre, dan pemanfaatan fitness centre, maka teknik pengolahan data adalah melalui persentase melalui rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\sum X_1}{\sum X_n} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

P = jumlah atau besarnya persentase yang dicari

$\sum X_1$  = jumlah skor berdasarkan alternatif jawaban (skor aktual)

$\sum X_n$  = jumlah skor yang diharapkan (skor ideal)

Menyusun kriteria penilaian kualitas setiap variabel penelitian skala atau norma penilaian. Skor aktual yang diperoleh dari hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data yang diteliti memiliki makna yang berarti. Untuk memberikan kriteria penilaian persentase data setiap variabel yang diperoleh penulis berpedoman kepada kriteria penilaian persentase yang dikemukakan oleh Arikunto (1998) dikutip Rio (2008:60) sebagai berikut:

Tabel 3.9  
Kriteria Penilaian Persentase

Kriteria	Persentase
Baik sekali	80% - 100%
Baik	66% - 79%
Cukup	56% - 65%
Kurang	40% - 55%
Sangat kurang	30% - 39%

Pada tabel 3.9 tampak mengenai kriteria penilaian persentase dan setiap variabel akan dapat digambarkan seperti pelayanan sumber daya manusia, pelayanan fasilitas fitness centre, dan pemanfaatan fitness centre oleh pelanggan di SOSI I Bandung.