

## **BAB 3**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasarana di hayu futsal, pengertian dari penelitian deskriptif adalah “penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian” (Arikunto, 2014, hlm. 3).

Dalam penelitian deskriptif tersebut peneliti menggunakan pendekatan survei. Pada jenis penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data sebanyak-banyaknya, dan dimaksudkan untuk penelitian pendahuluan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya atau untuk mengetahui kelayakan suatu hal yang menarik di dalam lingkungan hidup. Pada metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan peneliti) tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test wawancara terstruktur dan lain sebagainya (perlakuan tidak seperti pada penelitian eksperimen).

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan suatu keterangan yang terbagi dalam keterangan yang berbeda atau untuk membedakan sesuatu hal yang akan diteliti dan tujuannya agar penelitiannya dapat ditarik kesimpulannya.

Pendapat tersebut didukung oleh (Sugiyono, 2017) bahwa “variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”(hlm.39).

Dalam variable penelitian ini merupakan variable tunggal. Menurut Abuzar Asra (2017) variabel tunggal juga disebut dengan indeks tunggal. Indeks atau variabel tunggal hanya membahas satu variabel saja.(hlm.381). Dengan demikian variabel dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap

sarana prasarana Hayu futsal di Kabupaten Bandung. Yang diukur menggunakan angket yang terdiri dari 5 faktor yaitu factor keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*).

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi yang di ambil oleh peneliti adalah pengguna tetap Hayu Futsal yang berjumlah secara keseluruhan yaitu 75 orang. Adapun pengertian dari populasi yaitu “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian” (Arikunto, 2014, hlm. 173).

Dari penjelasan tersebut, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengguna lapang *Hayu Futsal* sebanyak 75 orang.

Berikut adalah daftar tim yang ada di lapang hayu futsal :

Tabel 3.1 Populasi Penelitian

No	Nama Tim	Jumlah Orang
1	SMAN 1 Baleendah	17
2	SMKN 2 Baleendah	15
3	SMPN 1 Baleendah	13
4	Abrag FC	16
5	Wondrous	14
Total		75

Setelah memilih populasi yang dipilih, maka selanjutnya menentukan sampel yang akan digunakan seperti pendapat Sugiyono (2017) sebagai berikut :

Bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin semua yang ada padapopulasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk itu sampel diambil dari populasi harus benar-benar *representative* (mewakili).(hlm.81).

Menurut pendapat Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa makin besar jumlah sampel mendekati populasi maka peluang kesalahan generelisasi semakin kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka semakin besar kesalahan generelisasi (diberlakukan umum)”hlm.86. Maka dari itudengan jumlah populasi 75 orang maka Jumlah anggota sampel total ditentukan melalui tabel penentuan jumlah sampel menurut Sugiyono (2017, hlm.128). Maka

dari itu penentuan sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5%. Dengan demikian pada penelitian ini diambil dari populasi 75 orang adalah sebanyak 62 orang.

Adapun sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *Proportionate Random Sampling*, teknik ini digunakan karena populasinya tidak homogen. Menurut Sugiono (2017) Teknik pengambilan sample *Proportionate Random Sampling* ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Dengan demikian rumus alokasi *proportional* sebagai berikut :

$$ni = \frac{Ni}{N} \cdot n$$

ni = jumlah anggota sampel menurut stratum

n = jumlah anggota sampel seluruhnya

Ni = jumlah anggota populasi menurut stratum

N = jumlah anggota populasi seluruhnya

Dengan demikian sampel setiap membernya yaitu :

Tabel 3.2 Sampel Penelitian

No	Nama Tim	Jumlah Orang	Rumus Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
1	SMAN 1 Baleendah	17	17/75.62	11
2	SMKN 2 Baleendah	15	15/75.62	13
3	SMPN 1 Baleendah	13	13/75.62	12
4	Abrag FC	16	16/75.62	12
5	Wondrous	14	14/75.62	14
Total		75		62

Menentukan anggota sampel dilakukan secara acak dengan cara mengundi nama pada tiap member sehingga diperoleh sesuai jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu 62 orang.

### 3.4 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah teknik pengumpulan data jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan datanya dapat dilakukan dengan cara *interview* (wawancara), *kuesioner* (angket), *observasi* (pengamatan), atau gabungan ketiganya (Sugiyono, 2016, hlm 137).

Pada penelitian ini menggunakan metode survei, dan kemudian untuk teknik pengumpulan datanya digunakan pada penelitian ini adalah berupa kuisoner (angket), kuisoner merupakan "teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya" (Sugiono, 2013, hlm. 142).

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian merupakan alat bantu dalam penelitian untuk menemukan hasil yang akan diteliti. Menurut Arikunto (2014) Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti. Untuk instrument penelitian disini merupakan alat ukur yang membantu untuk menemukan hasil yang diteliti, instrument penelitian adalah "suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati" (Sugiono, 2013, hlm. 102). Dalam penelitian ini menggunakan angket dengan bentuk *googleform* untuk mempermudah dalam proses pengambilan data. Menurut Sugiyono (2017) "Kuisioner (Angket) digunakan bila responden jumlahnya besar dan dapat membaca dengan baik serta dapat mengungkapkan hal-hal yang sifatnya rahasia". Dalam kuesioner yang dipakai untuk penelitian ini adalah *google form*. Dalam penelitian ini juga menggunakan skala pengukuran, dan untuk jenis skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Menurut Sugiono (2017) mengemukakan bahwa "Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian"(hlm.93).

Berikut merupakan tabel kisi-kisi instrument :

Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen

			Butir Pertanyaan	
Variabel	Faktor	Indikator	Positif	Negatif
Tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasarana Hayu Futsal di Kab. Bandung	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	-Alat dan fasilitas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	14, 15
		-Hasil yang dirasakan	12, 13	16
	<i>Emphaty</i> (empati)	-Kemudahan dan perhatian	17, 18, 19, 20	24, 25
		-Komunikasi	21, 22, 23	26
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	-Penetapan harga	27, 28	36
		-Kinerja dan profesionalisme staff/karyawan	29, 30, 31, 32	37
-Perhatian dan pelayanan pada pengguna	33, 34, 35	38		
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	-Respon terhadap masukan pelanggan	39, 40, 41, 42	43, 44	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	-Jaminan keamanan bagi pengguna	45, 46, 47	50	
	-Kenyamanan pengguna	48, 49	51	
Jumlah		51		

Sumber : Kisi-kisi angket tingkat kepuasan pelanggan Ryo Septiyandi (2011)

Tabel 3.4 Alternatif Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	SKOR	
	Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Sangat Puas	5	1
Puas	4	2
Cukup Puas	3	3
Tidak Puas	2	4
Sangat Tidak Puas	1	5

Sumber : Sugiyono (2017, hlm.94)

Berikut penjelasan skor pernyataan positif dan negatif yang terdapat pada tabel diatas yaitu untuk skor positif pada SP = 5, P = 4, CP = 3 TP = 2, STP = 1. Dan untuk skor negatif yaitu pada SP = 1, P = 2, CP = 3, TP = 4, STP = 5.

### 3.6 Teknik analisis data

Dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei yang bertujuan untuk memberikan gambaran realita yang ada tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana dan prasarana di hayu futsal. Teknik analisis data yang digunakan dari penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif.

Teknis analisis data di penelitian ini menggunakan statistik, pengertian dari analisis data adalah “merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul” (Sugiono, 2013, hlm. 147). Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menuji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

#### 3.6.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini perlu adanya uji validitas sebuah instrument penelitian, validitas adalah “suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalihan sesuatu instrumen” (Arikunto, 2014, hlm. 211). Dalam teknik analisis

validitas disini memakai memakai aplikasi IBM SPSS Statistics 23. Sedangkan analisis butirnya, menurut Arikunto (2013, hlm. 213) dapat menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan angka kasar dari *Spermen* seperti dibawah ini :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi skor butir dan skor total

N : Jumlah subyek/ responden

x : Skor butir y = skor total

$\sum XY$  : Jumlah instrumen X dikalikan jumlah instrumen

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat kriteria

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat kriteria Y

Harga  $r_{xy}$  yang diperoleh dari perhitungan dikonsultasikan dengan harga r pada tabel produk momen dengan  $\alpha = 5\%$ . Soal dikatakan valid apabila harga  $r_{xy} >$  harga r tabel, maka item angket dianggap valid.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas.

Untuk uji reliabilitas merupakan bagian dari ketika sebuah instrumen dikatakan sudah bisa menemukan data yang diperlukan sama peneliti. Menurut Suharsimi (2014) Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (hlm.221). Dalam penelitian ini untuk menganalisis untuk reliabilitasnya memakai aplikasi IBM SPSS Statistics. Pada penelitian ini untuk mencari realibilitas instrumen digunakan rumus Cronbach Alpha sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal.

$\sum \sigma_b^2 =$  Jumlah Varians total

$\sigma^2_t =$  Varians total

Harga r11 yang diperoleh dari perhitungan dikonsultasikan dengan harga r pada tabel produk momen dengan  $\alpha = 5\%$ . Instrumen dikatakan reliable apabila harga r11 > harga r tabel.

Adapun kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2017, hlm 147).

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji diterima atau tidak diterimanya hipotesis yang sebelumnya sudah ditentukan, peneliti melakukan penghitungan skor perolehan dan mengolah data dengan rumus di dalam statistik menggunakan *Microsoft Excel*. Lalu kemudian mencari persentase skor perolehan terhadap skor kriteria dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi yang sedang dicari persentase

N = Jumlah responden

Setelah mendapatkan hasil rekapitulasi, maka pemenuhan kriteria dibandingkan dengan kategori kompetensi untuk mmenentukan data hasil penelitian termasuk kedalam kategori sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas. Azwar (2016: 41 163) menyatakan bahwa untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN).

Tabel 3.5 Norma Penilaian

No.	Interval	Kategori
1.	$M + 1,5 SD < X$	Sangat Puas
2.	$M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$	Puas
3.	$M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$	Cukup Puas
4.	$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$	Tidak Puas
5.	$X \leq M - 1,5 SD$	Sangat Tidak Puas

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

Keterangan:

 $M$  : nilai rata-rata (*mean*) $X$  : skor $S$  : standar deviasi

### 8.6.3 Uji Hipotesis

Setelah mendapatkan hasil penelitian secara keseluruhan dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan Uji Run-tes.

### 3.7 Langkah-Langkah penelitian

Dalam menyusun angket/kuisoner peneliti akan melakukan Langkah-langkah sebagai berikut :

- 3.7.1 Melakukan observasi ke Hayu Futsal dan mencatat kebutuhan penelitian
- 3.7.2 Kemudian membuat pernyataan-pernyataan yang sesuai dengan konten
- 3.7.3 Pernyataan-pernyataan tersebut harus bisa dipahami oleh responden
- 3.7.4 Menyebarkan kuisoner yang sudah dibuat tersebut kepada responden
- 3.7.5 Mengumpulkan hasil data responden terhadap kuisoner yang telah diisi

### 3.8 Waktu dan tempat penelitian

Setiap rancangan penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan. Pelaksanaan penelitian dilakukan setelah seminar proposal

pada bulan April 2021. Peneliti menentukan Penelitiannya dilakukan pada bulan November 2021, dan penelitian tersebut dilakukan di Hayu Futsal Kabupaten Bandung.

Tabel 3.6 Waktu Penelitian

Keterangan	Februari	Maret	April	Oktober	November	Desember
Pengajuan Judul Penelitian						
Pembuatan Proposal						
Seminar Proposal						
Penelitian						
Pengelolaan Data						
Penyusunan Laporan						
Sidang Skripsi						

