

## **BAB 3**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, dengan alasan ingin mengangkat fakta, keadaan, variabel dan fenomena yang terjadi pada saat penelitian berlangsung sehingga data yang diperoleh bersifat apa adanya (*objektif*).

Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2016, hlm 11).

Adapun pendapat lain mengenai metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain (Sujarweni, 2018, hlm 5). Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu.

Metode penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan atau pernyataan yang diajukan kepada responden (Sujarweni, 2018, hlm 8).

Berdasarkan penjelasan diatas metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian dengan cara mengumpulkan informasi-informasi untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada pada masa sekarang.

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian secara teoritis dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain (Sugiyono, 2018, hlm 38). Variabel yang ada dalam penelitian ini ada dua variabel yaitu variabel bebas dan terikat .

Variabel Bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2018, hlm 39). Adapun variabel bebas yang ada pada penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan.

Variabel terikat merupakan variabel variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018, hlm 39). Variabel terikat yang ada dalam penelitian ini yaitu Gedung Olahraga Susi Susanti.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan wilayah keseluruhan yang didalamnya terdapat beberapa obyek dan subyek dengan karakteristik tertentu. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018, hlm 80). Dari penjelasan tersebut, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna Gedung Olahraga Susi Kota Tasikmalaya sebanyak 130 orang.

Berikut ini adalah daftar tim PB aktif yang ada di Gedung Olahraga Susi Susanti Kota Tasikmalaya.

Tabel 3.1 Populasi Penelitian

No	Nama Tim	Jumlah Orang	Jumlah Sampel
1	PB. KARISMA	8	5
2	PB. AU (Asam Urat)	14	14
3	PB. KURNIA	30	18
4	PB. ANUGRAH	13	8
5	PB. MITRA JAYA	10	7
6	PB. DISHUB	10	7
7	PB. GARUDA MAS	4	3
8	PB. 9	7	5
9	UNPER	10	6
10	NIRWANA	8	5

11	RABU MALAM	8	5
12	MINGGU SORE	8	5
Total		130	88

Sumber : Data Pengguna Gedung Olahraga Susi Kota Tasikmalaya

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018, hlm 81). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan tujuan yang ingin dicapai adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018, hlm 85). Adapun pertimbangan untuk pengambilan sampelnya yaitu :

- a. Teratur menggunakan fasilitas Gor Susi Susanti.
- b. Bersedia memberikan jawaban yang apa adanya.
- c. Berusia minimal 14 tahun.
- d. Sudah sering mengikuti pertandingan di berbagai daerah.

Berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan, maka populasi yang memenuhi syarat menjadi sampel penelitian ini sebanyak 88 orang.

### 3.4 Langkah-Langkah Penelitian

#### 1. Tahap Persiapan

- a. Observasi ketempat penelitian, yaitu Gedung Olahraga Susi Susanti Kota Tasikmalaya, guna meminta izin kepada pihak lembaga untuk melakukan penelitian.
- b. Menyusun proposal penelitian yang dibantu oleh dosen pembimbing.
- c. Seminar proposal penelitian untuk memperoleh masukan-masukan dalam pelaksanaan penelitian.

d. Pengurusan surat-surat rekomendasi penelitian.

## 2. Tahap Pelaksanaan

- a. Membuat instrumen penelitian berupa kuesioner atau angket untuk kemudian diuji terlebih dahulu.
- b. Menguji cobakan instrumen penelitian sebelum diberikan kepada sampel penelitian.
- c. Melakukan pengambilan data dengan instrumen penelitian yang sebelumnya telah dibuat dan diuji yaitu berupa koesioner atau angket.

## 3. Tahap Akhir

- a. Melakukan pegumpulan data hasil penelitian dengan menggunakan rumus-rumus statistika.
- b. Menyusun draf skripsi lengkap dengan hasil penelitian kemudian melakukan bimbingan kepada dosen pembimbing skripsi yang telah ditetapkan.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti biasanya menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data. Dengan demikian, kedudukan suatu instrumen pengumpulan data dalam proses penelitian sangat penting karena kondisi data tergantung alat (instrumen) yang dibuat.

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).

#### 1. *Interview* (wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2018, hlm 137).

## 2. *Kuesioner* (Angket)

*Kuesioner* merupakan suatu metode penelitian yang terdapat daftar pernyataan atau pertanyaan yang harus dijawab oleh responden pada saat penelitian.

*Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2018, hlm 142).

## 3. *Observasi* (Pengamatan)

*Observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono, 2018, hlm 145).

Teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Hal ini didasari karena peneliti mempunyai dua alasan kuat. Pertama, karena variabel peneliti yang akan diukur sudah jelas. Kedua, responden atau sampel penelitian yang akan diteliti jumlahnya cukup besar/banyak.

### **3.6 Instrumen Penelitian**

Meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian inilah yang biasanya dinamakan instrumen penelitian. Sejalan dengan pengertian tersebut. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2018, hlm 102).

Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen. Sedangkan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitas belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Instrumen dalam penelitian kuantitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi dan kuesioner (Sugiyono, 2018, hlm 222). Berdasarkan kutipan tersebut, maka instrumen penelitian yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah instrumen penelitian kuesioner (angket).

## 1. Alat Ukur

Alat ukur penelitian ini berbentuk angket dengan menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018, hlm 93). Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan dengan tingkat pengukuran, kategori jawaban terdiri dari 5 tingkatan. Untuk analisis secara kuantitatif, maka alternatif jawaban positif dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 5. Sedangkan alternatif jawaban negatif dapat diberi skor dari nilai 5 sampai 1.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti menetapkan kategori-kategori dan skor dalam bentuk tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2 Alat Ukur

Alternatif Jawaban	Skor Alternatif Jawaban	
	Positif (+)	Negatif (-)
Sangat Puas	5	1
Puas	4	2
Cukup Puas	3	3
Kurang Puas	2	4
Tidak Puas	1	5

Sumber : (Sugiyono, 2018, hlm 94)

## 2. Kisi-Kisi Instrumen

Kisi-kisi merupakan deskripsi mengenai ruang lingkup dan isi materi yang akan diujikan. Tujuan penyusunan kisi-kisi ini adalah untuk menentukan ruang lingkup dan tekanan tes yang setepat-tepatnya, sehingga dapat mengetahui masalah-masalah yang akan diukur secara terperinci.

Ada lima dimensi kepuasan pelanggan dan indikator-indikatornya yaitu Tangibles (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsibility (Responsif), Assurance (keyakinan), Empathy (empati) (Riduwan, 2010, hlm 21).

Untuk lebih jelasnya penulis tuangkan dalam bentuk tabel kisi-kisi instrumen pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item Pernyataan		Jumlah
				(+)	(-)	
1	Tingkat Kepuasan Pengguna GOR Susi Susanti	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	1. Alat dan Fasilitas	1, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 15	2, 3, 5, 9, 12, 16	16
2		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Kinerja dan Professionalisme Karyawan	17, 18	-	6
			2. Perhatian dan pelayanan Gor Susi Susanti	19	20, 22	
			3. Penetapan Harga	21	-	
3		<i>Responseveness</i> (Responsif)	1. Respon Karyawan Gor Susi Susanti	23, 24, 25, 26	27	5
4	<i>Assurance</i> (Keyakinan)	1. Jaminan keamanan bagi Konsumen	28, 30	29	8	
		2. Perilaku dan Penampilan karyawan	31, 32, 33	34, 35		
5	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Kemudahan dalam Berkomunikasi	36, 38, 39	37	4	

Sumber : (Riduwan, 2010, hlm 21)

### 3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.

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, 2018, hlm 147).

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji diterima atau tidak diterimanya hipotesis yang sebelumnya sudah ditentukan, peneliti melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menghitung skor perolehan
2. Menghitung skor kriteria dengan rumus :  
Skor krita = jumlah soal indikator x jumlah sampel x opsi terbesar
3. Mencari persentase skor perolehan terhadap skor kriteria dengan rumus :  
$$\frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Kriteria}} \times 100\%$$
4. Penafsiran terhadap pemenuhan kriteria

### **3.8 Waktu dan Tempat Penelitian**

Adapun waktu pelaksanaan penelitian sudah dilaksanakan sesuai jadwal latihan Badminton di Gedung Olahraga Susi Kota Tasikmalaya.

Tempat penelitian adalah suatu tempat dimana penulis sudah melakukan penelitian, didalamnya terdapat populasi dan sampel yang akan membantu untuk proses penelitian.