

BAB 3

PROSEDUR PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna lapangan futsal merupakan penelitian deskriptif. Menurut Arikunto (2013) menyatakan bahwa: “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan” (hlm 3). Adapun jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian murni atau survei, menurut Surakhmad dalam buku Arikunto (2013) mengatakan bahwa: “pada umumnya survei merupakan cara mengumpulkan data dari sejumlah unit atau individu dalam waktu (atau jangka waktu) yang bersamaan, jumlahnya biasanya cukup besar” (hlm 153).

Lebih lanjut menurut Sigit (dalam Septiyandi, 2017) menjelaskan bahwa: “Penelitian survei biasanya digunakan dalam penelitian deskriptif menentukan dan melaporkan keadaan yang ada menurut kenyataannya, dengan mengukurnya” (hlm 30). Penelitian ini diambil dari pengguna GOR Ressay Futsal *Center* yang bertujuan hanya untuk mengungkapkan apa adanya tentang tingkat kepuasan pengguna GOR Ressay Futsal *Center* Tasikmalaya pada masa pandemi *COVID-19*.

3.2. Variabel Penelitian

Menurut Arikunto (2013) menyatakan bahwa: “Variabel adalah gejala yang bervariasi, yang menjadi objek penelitian” (hlm 169). Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pengguna GOR Ressay Futsal *Center* Kota Tasikmalaya pada masa pandemi *COVID-19*.

3.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (2013) menyatakan bahwa “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian” (hlm 173). Populasi pada penelitian ini adalah member pengguna futsal yang mengunjungi GOR Ressay Futsal Center Tasikmalaya yang berjumlah 141 orang. Berikut jumlah klub yang telah menjadi member dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 3. 1. Jumlah Populasi

No	Tim	Jumlah (Orang)
1	Salman	10
2	Al-Hidayah	9
3	Cijeruk	12
4	Kawalu	14
5	RFC	15
6	Istimewa Jaya	10
7	Pajak	12
8	SMP 20	13
9	Daiwani	8
10	Cariang	10
11	Tanjung	11
12	Al-Zidan	17
	Jumlah	141

Sumber: RESSY Futsal Centre

2. Sampel

Adapun yang dimaksud sampel adalah bagian kecil dari jumlah populasi yang begitu besar dengan karakteristik yang berbeda pula. Menurut Arikunto (2013) memberikan pengertian bahwa sampel adalah “Sebagian atau wakil populasi yang diteliti” (hlm 174). 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.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling propotional random sampling, sejalan dengan penjelasan Yusuf. M. A. (2017), “Teknik ini juga merupakan pengembangan dari *stratified random sampling*, dimana jumlah sampel pada masing-masing strata sebanding dengan jumlah anggota populasi pada masing-masing stratum populasi” (hlm.162). Selanjutnya dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh Riduwan (2010 hlm 65) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana $n =$ jumlah sampel
 $N =$ Jumlah Populasi
 $d^2 =$ Presisi yang ditetapkan = 10%

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{141}{141 \cdot (0,1^2) + 1} = \frac{141}{(141) \cdot (0,01) + 1} = \frac{141}{2.41} = 58$$

Jadi jumlah konsumen yang dijadikan sampel adalah sebanyak 58 orang. Untuk menentukan jumlah sampel masing-masing tim menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \text{ total}} \times n \text{ total}$$

Keterangan:

N : Jumlah populasi

n : Jumlah sampel

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat diperoleh distribusi jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan masing-masing tim adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2. Perhitungan Jumlah Sampel

No	Tim	Jumlah Populasi	Rumus penghitungan sampel	Jumlah Sampel
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Salman	10	$\frac{10}{141} \times 58$	4
2	Al-Hidayah	9	$\frac{9}{141} \times 58$	4
3	Cijeruk	12	$\frac{12}{141} \times 58$	5
4	Kawalu	14	$\frac{14}{141} \times 58$	6
5	RFC	15	$\frac{15}{141} \times 58$	6
6	Istimewa Jaya	10	$\frac{10}{141} \times 58$	4
7	Pajak	12	$\frac{12}{141} \times 58$	5
8	SMP 20	13	$\frac{13}{141} \times 58$	5
9	Daiwani	8	$\frac{8}{141} \times 58$	3
10	Cariang	10	$\frac{10}{141} \times 58$	4
11	Tanjung	11	$\frac{11}{141} \times 58$	5
12	Al-Zidan	17	$\frac{17}{141} \times 58$	7
Jumlah				58

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk data yang dimaksud, seorang 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. Menurut Arikunto (2013) “Secara umum maka latihan mengadakan pengumpulan data baik kuesioner, *interview* maupun observasi, dilaksanakan 2 tahap, tahap pertama memahami dan mempelajari instrumen, tahap kedua latihan atau praktik dengan mencoba melakukannya” (hlm 275).

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan langsung angket atau kuesioner kepada responden, responden mengisi angket atau kuesioner tersebut dengan dibimbing langsung oleh peneliti, setelah terisi semua angket atau kuesioner dikumpulkan pada saat itu juga.

3.5. Instrumen Penelitian

1. Alat Ukur

Alat ukur penelitian ini berbentuk angket, dengan tingkat pengukuran, kriteria jawaban terdiri atas 5 tingkatan. Untuk analisis secara kuantitatif, maka alternatif jawaban positif dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 5 sebagai sedangkan alternatif jawaban negatif dapat diberi skor dari nilai 5 sampai 1.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis menetapkan kriteria-kriteria dan skor sebagai berikut

Tabel 3. 3. Kriteria dan Skor

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

Sumber: (Sugiyono. 2019. hlm 93)

2. Kisi – Kisi Instrumen

Melakukan kisi – kisi instrumen. Maksudnya untuk dapat mengetahui masalah – masalah yang akan diukur secara terperinci. Untuk lebih jelasnya penulis tuangkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 4. Kisi-kisi Instrumen (Sebelum Uji Validitas)

Variabel	Sub Variabel	Indikator-indikator	No Butir		Jumlah
			+	-	
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA GOR RESSY FUTSAL CENTER KOTA TASIKMALAYA PADA MASA PANDEMI COVID-19 Sumber: Parasuraman (Sangadji Mamang Etta dan Sopiha 2013. Hlm. 100)	<i>Reliability</i>	1. Keajegan 2. Kinerja 3. Perhatian	6,7 8,9 10,11,12	25,26 27,28 29,30	13
	<i>Responsiveness</i> (Responsif)	1. Respon Pelayanan	16,17, 18	33,34	5
	<i>Asurance</i> (keyakinan)	1. Jaminan Keamanan 2. Keselamatan	19,20 21,22	35,36 37,38	8
	<i>Empathy</i> (empati)	1. Kemudahan Komunikasi	13,14, 15	31,32	5
	<i>Tangibles</i> (berwujud)	1. Alat dan Fasilitas	1,2,3, 4,	5, 23,24	7
Jumlah			21	17	38

Sumber: (Sugiyono. 2019. hlm. 183)

3. Uji Coba Instrumen Penelitian

Setelah penulis menyusun butir-butir pernyataan angket, selanjutnya dikonsultasikan dengan dosen pembimbing dan ahli (*Judgement experts*). Maksudnya untuk memperoleh saran-saran, apakah angket sudah

menggambarkan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian atau tidak. Berdasarkan persetujuan pembimbing dan ahli (*Judgement experts*) kemudian penulis mengadakan uji coba angket. Hal ini sesuai dengan penjelasan Arikunto (2013) sebagai berikut:

Untuk memperoleh kuesioner dengan hasil mantap adalah dengan proses uji coba. Sampel yang diambil untuk keperluan uji coba adalah sampel dari populasi di mana sampel penelitian akan diambil. Dalam uji coba, responden diberi kesempatan untuk memberikan saran-saran perbaikan bagi kuesioner yang diujicobakan itu (hlm 269).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka uji coba angket adalah perlu untuk mengetahui mengenai tingkat validitas instrumen.

a) Validitas Instrumen

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi Arikunto, 2010, hlm.211). Menurut Sugiyono (2013) “Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur” (hlm.173).

Validitas butir dengan cara uji coba instrumen kepada 30 orang (Sugiyono, 2017. hlm. 362). Selanjutnya dianalisis item dengan mencari daya pembeda skor tiap item dari kelompok yang memberikan jawaban tinggi dan jawaban rendah. Jumlah kelompok yang tinggi diambil 27% dan kelompok rendah 27% dari ambil dari sampel uji coba (Sugiyono. 2017. hlm.353). Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menyusun ranking hasil tes itu secara keseluruhan, mulai dari skor yang tertinggi sampai skor terendah.
2. Menentukan kelompok atas dengan ambil 27% skor kelompok atas dan 27% skor kelompok bawah dari seluruh sampel yang diujikan.
3. Menghitung rata – rata (\bar{x}), simpangan baku (s) dan varians (s^2) dari masing-masing kelompok atas dan bawah.
4. Menghitung t-hitung. Pengujian analisis daya beda dapat menggunakan t-hitung sebagai berikut:

$$t' = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

Keterangan:

t' = t – hitung (t' karena tidak homogen)

s^2 = varian dari tiap kelompok

n = jumlah data tiap kelompok

\bar{x} = rata – rata tiap kelompok

5. Menghitung t- tabel dengan rumus: ($dk=n_1+n_2-2$)

Keterangan: dk = derajat kebebasan (5%)

n = total data dari setiap kelompok.

6. Untuk mengetahui apakah perbedaan itu signifikan atau tidak maka harga t hitung tersebut perlu dibandingkan dengan harga t tabel. Bila t hitung \geq t tabel, maka perbedaan itu signifikan, sehingga instrumen dinyatakan valid.

Tabel 3. 5. Hasil Validitas Butir

No	Pernyataan	t hitung	t tabel	Keputusan
1	Butir 1	9,17	2,14	Valid
2	Butir 2	3,12	2,14	Valid
3	Butir 3	7	2,14	Valid
4	Butir 4	6,67	2,14	Valid
5	Butir 5	7,62	2,14	Valid
6	Butir 6	5,21	2,14	Valid
7	Butir 7	8,25	2,14	Valid
8	Butir 8	7,78	2,14	Valid
9	Butir 9	7,78	2,14	Valid
10	Butir 10	6,4	2,14	Valid
11	Butir 11	8,25	2,14	Valid
12	Butir 12	7,81	2,14	Valid
13	Butir 13	9,17	2,14	Valid
14	Butir 14	7,78	2,14	Valid
15	Butir 15	8,96	2,14	Valid
16	Butir 16	9,17	2,14	Valid
17	Butir 17	5,88	2,14	Valid
18	Butir 18	9,17	2,14	Valid
19	Butir 19	7,81	2,14	Valid
20	Butir 20	7,62	2,14	Valid

21	Butir 21	6,67	2,14	Valid
22	Butir 22	9,17	2,14	Valid
23	Butir 23	7,78	2,14	Valid
24	Butir 24	8,09	2,14	Valid
25	Butir 25	7,29	2,14	Valid
26	Butir 26	7,78	2,14	Valid
27	Butir 27	6,67	2,14	Valid
28	Butir 28	7,81	2,14	Valid
29	Butir 29	6	2,14	Valid
30	Butir 30	8,33	2,14	Valid
31	Butir 31	5,36	2,14	Valid
32	Butir 32	10,94	2,14	Valid
33	Butir 33	7,63	2,14	Valid
34	Butir 34	8,33	2,14	Valid
35	Butir 35	4	2,14	Valid
36	Butir 36	10,94	2,14	Valid
37	Butir 37	6	2,14	Valid
38	Butir 38	8,21	2,14	Valid

Sumber: Data diolah (MS. Excel 2016)

Telah dilakukan penelitian uji kesahihan instrumen dengan menggunakan uji validitas kepada 30 orang dengan didapatkan t tabel (koefisien $\alpha = 0,05$) sebesar 2,14 sehingga pada angket uji coba didapatkan 38 butir pernyataan valid dan tidak ada butir pernyataan yang tidak valid. Oleh karena itu 38 butir pernyataan itu akan digunakan untuk angket penelitian. Berikut kisi – kisi kuesioner penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 6. Kisi - Kisi Kuesioner (Setelah Uji Validitas)

Variabel	Sub Variabel	Indikator-indikator	No Butir		Jumlah
			+	-	
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA GOR RESSY FUTSAL CENTER KOTA TASIKMALAYA PADA MASA PANDEMI COVID-19 Sumber: Parasuraman (Sangadji Mamang Etta dan Sopiah 2013. Hlm. 100)	Reliability	Keajegan Kinerja Perhatian	6,7 8,9 10,11,12	25,26 27,28 29,30	13
	Responsiveness (Responsif)	Respon Pelayanan	16,17,18	33,34	5
	Assurance (keyakinan)	Jaminan Keamanan Keselamatan	19,20 21,22	35,36 37,38	8
	Empathy (empati)	Kemudahan Komunikasi	13,14,15	31,32	5
	Tangibles (berwujud)	Alat dan Fasilitas	1,2,3,4,	5, 23,24	7
Jumlah			21	17	38

Sumber: (Sugiyono. 2019. hlm. 183)

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Menurut Sugiyono (2019) dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan “Kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber

data lain terkumpul” (hlm 147). Selanjutnya pendapat lain menurut Arikunto (2013) menjelaskan bahwa: “Data yang diperoleh dari angket atau ceklis, dijumlahkan atau dikelompokkan sesuai dengan bentuk instrumen yang digunakan (hlm 283).

Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk melakukan analisis data:

- 1) Menghitung skor perolehan.
- 2) Menghitung skor kriteria.
- 3) Mencari persentase skor peroleh terhadap skor kriteria dengan rumus:

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

Keterangan:

P = Presentase (%)

n = nilai yang diperoleh

N = Jumlah seluruh nilai

- 4) Penafsiran terhadap pemenuhan kriteria

Penafsiran terhadap pemenuhan kriteria dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3. 7. Kriteria Kepuasan

Sangat Puas	75%-100%
Puas	51%-75%
Tidak Puas	26%-50%
Sangat Tidak Puas	0%-25%

Sumber: (Nurrohim, 2020, hlm. 141)

3.7. Langkah – Langkah Penelitian

Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Tahap Persiapan
 - a) Informasi penelitian

Peneliti memberikan penjelasan kepada responden mengenai tujuan penelitian.

b) *Informed consent* kepada responden

Peneliti memberikan surat *informed consent* kepada masing-masing responden.

c) Kontrak waktu

Peneliti menjelaskan kontrak waktu selama penelitian, penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan April tahun 2021.

d) Memberikan lembar persetujuan responden

Peneliti memberikan lembar persetujuan kepada responden untuk dijadikan subjek penelitian selama penelitian berlangsung, kemudian responden mengisi biodata diri dan menandatangani lembar persetujuan.

2) Tahap Pelaksanaan

a) Peneliti dan responden dalam melakukan penelitian memperhatikan protokol kesehatan yaitu mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir, memakai masker, dan menjaga jarak.

b) Menjelaskan kepada responden tata cara pengisian kuesioner mengenai tingkat kepuasan menggunakan GOR RESSY Futsal *Center* Kota Tasikmalaya

c) Peneliti memberikan kuesioner kepada responden untuk diisi

d) Kuesioner dikumpulkan pada saat itu juga

e) Peneliti dan responden setelah mengisi kuesioner tetap memperhatikan protokol kesehatan yaitu mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir.

3) Tahap Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan pengeditan hasil pengisian kuesioner, kemudian peneliti melakukan pengolahan data dengan menggunakan bantuan komputer.

3.8. Waktu Dan Tempat Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan sesuai jadwal latihan futsal di RESSY Futsal *Center* Jl. Perintis Kemerdekaan Kelurahan Karsamenak Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya.

Tempat penelitian adalah suatu tempat dimana penulis akan melakukan penelitian, di dalamnya terdapat populasi dan sampel yang akan membantu untuk

