

BAB 3

PROSEDUR PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang ditempuh untuk memperoleh data, menganalisis dan menyimpulkan hasil penelitian. Penggunaan metode dalam pelaksanaan penelitian adalah hal yang sangat penting, sebab dalam menggunakan metode penelitian yang tepat diharapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut (Sugiyono, 2017, hlm.2) mengemukakan bahwa “Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan, yaitu: cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan”.

Berdasarkan dengan pernyataan diatas serta hipotesis yang telah diajukan, maka yang Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap sarana prasarana dipahala futsal.

Metode kuantitatif yang biasanya menggunakan logika deduktif berupaya mencari keteraturan dalam kehidupan manusia, dengan memisahkan dunia sosial menjadi komponen-komponen empiris yang disebut variabel.(Sudaryono, 2018, hlm, 92)

Dalam penelitian model yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut (Suharsimi Arikunto, 2014, hlm.3) mengemukakan bahwa

Istilah “deskriptif” Berasal dari istilah bahasa Inggris *to describe* yang berarti memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain. Dengan demikian yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

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 didalam 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).

Menurut (Sriundy, Ismail dan Syam dalam Jurnal Sportif) Mengemukakan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dan populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok”.

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).

Maka dari itu Variabel dalam penelitian ini adalah variabel 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 pada Penelitian ini adalah “Tingkat kepuasan pelanggan terhadap sarana dan prasarana dipahala futsal kecamatan Arjawinangun”.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah keseluruhan yang didalamnya terdapat beberapa obyek dan subyek dengan karakteristik tertentu. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017) Mengemukakan bahwa:

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu”(hlm.80).

Dari penjelasan tersebut, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelanggan lapang *Pahala Futsal* sebanyak 120 orang.

Berikut ini adalah daftar tim member aktif yang ada dilapang *Pahala futsal* :

Tabel 3.1 Populasi Penelitian

No	Nama Tim	Jumlah Orang
1	SMP 2 Ciwaringin	19
2	SMA 1 Ciwaringin	19
3	SMA 1 Susukan	16
4	SMK 1 Susukan	17
5	Vindora	18
6	FCN (Futsal Club Nerin)	17
7	OPJ FC	13
Total		120

Sumber : *Pahala Futsal*, Kecamatan Arjawinangun, Kabupaten Cirebon

3.3.2 Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini sudah memilih populasi yang akan diteliti, maka langsung 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 pada populasi, 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 itu

dengan jumlah populasi 120 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 120 orang adalah sebanyak 89 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 :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

n_i = jumlah anggota sampel menurut stratum

n = jumlah anggota sampel seluruhnya

N_i = jumlah anggota populasi menurut stratum

N = jumlah anggota populasi seluruhnya

Dengan demikian sampel setiap membernya sebagai berikut :

Tabel 3.2 Sampel Penelitian

No	Nama Tim	Jumlah Orang	Rumus Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
1	SMP 2 Ciwaringin	19	$\frac{19}{120} \cdot 89$	14
2	SMA 1 Ciwaringin	19	$\frac{19}{120} \cdot 89$	14
3	SMA 1 Susukan	16	$\frac{16}{120} \cdot 89$	12
4	SMK 1 Susukan	17	$\frac{17}{120} \cdot 89$	13
5	Vindora	18	$\frac{18}{120} \cdot 89$	13

6	FCN (Futsal Club Nerin)	17	$\frac{17}{120} \cdot 89$	13
7	OPJ FC	13	$\frac{13}{120} \cdot 89$	10
Total		120		89

Penentuan anggota sampel dilakukan secara acak yaitu dengan cara mengundi nama pada tiap members sehingga diperoleh sesuai jumlah sampel yang dibutuhkan, dan jumlah sampelnya adalah 89 orang.

3.4 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).

Pada penelitian ini memakai metode survei, jadi untuk teknik pengumpulan datanya menggunakan angket, dan angketnya dalam bentuk *selebaran angket*, dengan kondisi pelanggan yang tidak bisa diduga dan menggunakan selebaran ini akan sangat memudahkan mereka untuk mengisi angketnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian adalah dengan *kuesioner* (Angket). Menurut Menurut Sugiyono (2017) Mengemukakan bahwa

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden(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

dalam kegiatannya mengumpulkan adar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.(hlm.193)

Sedangkan. Menurut Sugiyono (2017) “instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati” (hlm. 102).

3.5.1 Metode Kuisisioner

Dalam penelitian ini menggunakan angket dengan bentuk *selebaran angket* untuk mempermudah dalam proses pengambila data. Menurut Sugiyono (2017) “ Kuisisioner (Angket) digunakan bila responden jumlahnya besar dan dapat membaca dengan baik serta dapat mengungkapkan hal-hal yang sifatnya rahasia”. Dalam kuisisioner yang dipakai untuk penelitian ini adalah *selebaran angket*.

3.5.2 Membuat Kisi-kisi

Kisi-kisi kuisisioner ini memunculkan indikator untuk mempermudah bahasan tentang tingkat kepuasan.

Tabel 3.3 Kisi-kisi Angket Tingkat Kepuasan Pelanggan

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Positif	Negatif	Jumlah
Tingkat Kepuasan Pelanggan Pahala Futsal	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	- Alat dan fasilitas	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	14, 15	16
		- Hasil yang dirasakan	12, 13	16	
	<i>Emphaty</i> (Empati)	- Kemudahan dan Perhatian	17, 18, 19 20	24, 25	10
		- Komunikasi	21, 22, 23	26	
	<i>Realibility</i> (Keandalan)	- Penetapan Harga	27, 28	36	12
		- Kinerja dan Profesionalisme staff/Karyawan	29, 30, 31, 32	37	
- Perhatian dan pelayan pada pealnggan		33, 34, 35	38		
<i>Responsivene s</i> (Daya tanggap)	- Respon terhadap masukan pelanggan	39, 40, 41, 42	43, 44	6	

	<i>Assurance</i> (Jaminan)	- Jaminan Keamanan bagi pelanggan - Kenyamanan Pelanggan	45, 46, 47 48, 49	50 51	7
Jumlah			38	13	51

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

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).

Tabel 3.4 Skor Alternatif Jawaban

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.

3.5.3 Uji Validitas Instrumen dan reabilitas

3.5.3.1 Uji Validitas

Pada saat ketika sebuah penelitian sudah menemukan kisi-kisi angket yang akan dipakai, sebelum langsung dibagikan kepada sampel yang akan diteliti, sebelum itu diberikan kepada pelanggan yang tempat penelitiannya setara dengan tempat yang akan kita teliti. Menurut Suharsimi Arikunto (2014) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument (hlm.211). Dalam penelitian ini untuk menganalisis untuk validitas nya

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.

3.5.4 Uji Reabilitas

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 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

$\sigma^2_t = \text{Varians total}$

Harga r_{11} yang diperoleh dari perhitungan dikonsultasikan dengan harga r pada tabel produk momen dengan $\alpha = 5\%$. Instrumen dikatakan reliable apabila harga $r_{11} >$ harga r tabel.

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 pelanggan terhadap sarana dan prasarana dipahala futsal. Teknik analisis data yang digunakan dari penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif.

Adapun kegiatan dalam analisi 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 langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menghitung skor perolehan
2. Menghitung skor dan mengolah data dengan rumus didalam statistik dengan bantuan *Microsoft Excel*.
3. Mencari persentase skor perolehan terhadap skor kriteria dengan rumus :

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

Keterangan :

P : Prsentase

F : Frekuensi yang sedang dicari presentase

N : Jumlah Banyaknya individu

4. Penafsiran terhadap pemenuhan kriteria

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) dalam tabel 7 sebagai berikut:

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	$M - 1,5 SD < \leq M - 0,5 SD$	Tidak Puas
5	$X < M - 1,5 SD$	Sangat Tidak Puas

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

Keterangan:

M : nilai rata-rata (*mean*)

X : skor

S : *standar deviasi*

5. Uji Hipotesis

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

3.7 Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian adalah langkah-langkah yang lebih kecil, terinci, dan sifatnya merupakan kegiatan langkah pemikiran tetapi praktis. (Arikunto, 2013, hlm.61)

Bedasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti, yaitu :

3.7.1 Tahap Persiapan

3.7.1.1 Observasi ke tempat penelitian, yaitu dipahala futsal kecamatan Arjawinangun.

3.7.1.2 Menyusun Proposal penelitian yang dibantu oleh dosen pembimbing sekaligus melakukan *revision*.

3.7.1.3 Seminar Proposal penelitian untuk memperoleh masukan-masukan dalam pelaksanaan penelitian.

3.7.1.4 Pengurusan surat-surat pendukung penelitian

3.7.2 Tahap Pelaksanaan

3.7.2.1 Melakukan observasi kelengkapan perihal kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana.

3.7.2.2 Melakukan Pengambilan data.

3.7.3 Tahap Akhir

3.7.3.1 Melakukan Pengolahan data hasil penelitian

3.7.3.2 Menyusun draf skripsi lengkap dengan hasil penelitian, dan melakukan bimbingan dengan pembimbing skripsi yang telah ditetapkan

3.7.3.3 Ujian sidang skripsi.

3.8 Waktu dan Tempat Penelitian

3.8.1 Waktu Penelitian

Setiap rancangan penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan. Maka peneliti menentukan Penelitiannya dilakukan pada bulan April 2021.

3.8.2 Tempat Penelitian

Peneliti akan mensurvei dan melakukan penelitian di Pahala Futsal Desa Kebonturi, Kecamatan Arjawinangun, Kabupaten Cirebon.

Tabel 3.6 Waktu dan Tempat Penelitian

Keterangan	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Observasi						
Menyusun Instrumen						
Seminar Proposal						
Penelitian						
Pengelolaan Data						
Sidang Skripsi						