

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yakni jl. Karang plosong condongcatur kecamatan Depok Sleman Yogyakarta, yang dilakukan di Telaga Futsal Yogyakarta

3.2 Variabel Penelitian

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiono (2013) adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Hatch dan Fardahany (1987, dalam Sugiono, 2013), secara teoritis variabel sendiri dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu :

1. Variabel dependen (Y) adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan Konsumen Telaga futsal (Y)
2. Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent, atau bisa disebut variabel bebas. Variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan di telaga futsal Yogyakarta yakni 1. Reliability 2. Responsiveness 3. Assurance 4. Emphaty 5. Tangibles. (Sugiyono, 2016)

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai penulis dalam penelitian ada yaitu pengumpulan data primer. Data primer adalah data yang dipergunakan berupa data ekstern primer yang diperoleh secara langsung dari responden dengan cara riset atau penelitian lapangan. Untuk memperoleh data ini digunakan metode kuisisioner. Data yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah data khusus yang berupa jawaban dari responden atas pertanyaan peneliti, data khusus ini biasa disebut dengan kuisisioner. Data primer yang dibutuhkan adalah :

1. Data karakteristik responden Meliputi data jenis kelamin, umur, kualifikasi pekerjaan dan tingkat pendidikan.
2. Data mengenai tingkat kualitas independen (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) dan kualitas layanan dari Telaga Futsal.

Proses menjawab pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan skala likert dengan lima poin, yaitu :

- | | | |
|------------------------|--------------------|---|
| a) Sangat Setuju | (SS), dengan poin | 5 |
| b) Setuju | (S), dengan poin | 4 |
| c) Netral | (N), dengan poin | 3 |
| d) Tidak Setuju | (TS), dengan poin | 2 |
| e) Sangat Tidak Setuju | (STS), dengan poin | 1 |

3.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Telaga Futsal.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari penelitian yang dilakukan dengan mengambil populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, maka jumlah sampel yang akan diteliti mengikuti

rumus di bawah ini (Djarwanto dan Subagyo, 2005) :
$$n = \frac{1}{4!} \left(\frac{Z \frac{1}{2} \alpha}{E} \right)$$

Dimana:

n : Jumlah sampel

$Z \frac{1}{2} \alpha$: Batas luar daerah. Nilai $Z \frac{1}{2} \alpha$ adalah sebesar 1,96. Angka ini didapat dari

tabel t, karena pada kondisi dimana nilai deviasi standar rata-rata tidak diketahui. Maka tabel-tabel tidak berdistribusi normal langsung sehingga

untuk jumlah populasi yang tidak terbatas atau yang berjumlah besar akan mengikuti nilai tabel Z.

E : Kesalahan maksimum yang mungkin dialami.

Dengan taraf signifikansi (α) sebesar 5% dan kesalahan maksimum yang mungkin dialami (E) adalah sebesar 10% sedangkan deviasi standar rata-ratanya tidak diketahui, maka besarnya sampel dalam penelitian ini sebanyak

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{1.96}{0.1} \right)^2 = 96,04$$

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampelnya adalah 96 orang.

3.5 Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas dinyatakan sejauh mana data yang ditampung untuk mengukur apa yang diukur ke tingkat validannya dalam penelitian (Supardi, 2005). Dalam pengujiannya melakukan uji skala pengukur pada sejumlah responden, minimal 30 orang maka distribusi skor akan lebih mendekati kurve normal. Lalu mempersiapkan tabulasi jawaban. Uji validalitas dengan metode ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor total dari keseluruhan item. Hasil korelasi tersebut harus signifikan berdasarkan ukuran statistic tertentu dengan menetapkan taraf α sebesar 5%. Setiap item dikatakan valid jika memiliki nilai signifikansi korelasi lebih kecil dari 5% (Ghozali, 2013).

c. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih (Supardi, 2005). Dalam setiap penelitian adanya kesalahan pengukuran ini cukup besar. Karena itu, untuk mengetahui hasil pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran itu sangat diperhitungkan. Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi Software SPSS 20 agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian reliabilitas dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha (α). Suatu butir pertanyaan dinyatakan reliable manakala koefisinsi $\alpha \geq 0,6$ (Malhotra, 2005).

3.6 Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menjelaskan profil Konsumen Telaga Futsal berdasarkan karakteristik responden. Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi data jenis kelamin, umur, kualifikasi pekerjaan dan tingkat pendidikan, dan tingkat penghasilan.

3.6.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan metode analisis dengan angka-angka yang dapat dihitung maupun diukur. Analisis kuantitatif dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau

beberapa kejadian lainnya, dengan menggunakan alat analisis statistik. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh dari Telaga futsal Yogyakarta yang menjadi tempat penelitian. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka mengenai kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan teknik kuesioner dan dilakukan penilaian dengan menggunakan skala likert. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan model regresi berganda antara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut adalah rumusnya :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana : Y = kepuasan konsumen

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = koefisien regresi dari variabel X1, X2, X3, X4, X5

X1 = tangibles

X2 = Reliability

X3 = Responsiveness

X4 = Assurance

X5 = Empathy