

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Gambaran Singkat Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta

Pada awal berdirinya, ada sebuah gedung yang kosong di kompleks Hotel Cakra Kembang yang ingin dimanfaatkan oleh pihak manajemen. Tercetus ide untuk menggunakan gedung tersebut sebagai pusat kebugaran yang diberi nama “Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta”. Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta tepatnya berdiri pada tanggal 22 April 2002 dan berlokasi di Jln. Kaliurang Km. 5,5 No. 44 Yogyakarta.

Pada mulanya pengelolaan pusat kebugaran ini diserahkan kepada pihak luar yaitu Merapi View yang dipimpin oleh Bapak Nanang. Hal ini dimaksudkan agar pusat kebugaran tersebut dapat berjalan dengan baik karena dikelola oleh orang yang berpengalaman mengenai usaha pusat kebugaran. Setelah dua tahun dikelola oleh pihak luar, kemudian manajemen mengambil alih dan mengelola pusat kebugaran “Cakra Kembang Sport Centre” sendiri.

Cakra Kembang Sport Centre menawarkan beberapa program latihan yang dapat dipilih oleh members menyesuaikan dengan tujuan latihannya, yaitu *fitness*, taekwondo, *aerobic*, *dance*, renang dan olahraga prestasi (untuk cabang olahraga tertentu). Selain itu juga disediakan berbagai macam fasilitas yang dapat menunjang kepuasan para members antara lain: kamar mandi, *shower* air panas dan air dingin, ruangan yang aman dan nyaman serta berbagai kelengkapan dan sarana prasana yang dibutuhkan pelanggan. Selain itu pihak Cakra Kembang

Sport Centre juga mengadakan kerjasama dengan pihak luar untuk mengadakan kantin dan salon dimana khusus untuk para members mendapatkan diskon. Adapun jenis kegiatan *fitness* yang ditawarkan kepada para members adalah penurunan berat badan (kurus ideal), peningkatan berat badan (gemuk ideal), pengencangan badan dan pembentukan badan (*body ideal*).

Dengan semakin banyaknya pusat kebugaran di Yogyakarta juga menimbulkan persaingan untuk menarik para konsumen. Oleh karena itu Cakra Kembang Sport Centre juga melakukan berbagai macam kegiatan promosi guna menarik para konsumen antara lain:

1. Memberlakukan harga khusus bagi mahasiswa.

Hal ini dilakukan karena pihak manajemen Cakra Kembang Sport Centre membidik mahasiswa untuk menjadi membersnya, sebab mahasiswa dengan jumlah yang sangat banyak di lingkungan sekitar Cakra Kembang Sport Centre dianggap sebagai konsumen yang sangat potensial.

2. Penyebaran pamflet setiap Minggu pagi di lingkungan UGM

Sebagaimana diketahui bahwa lingkungan UGM setiap Minggu pagi digunakan sebagai ajang berkumpul berbagai macam kalangan masyarakat (terutama remaja) untuk bersantai. Oleh karena itu pihak Cakra Kembang Sport Centre juga memanfaatkan kondisi ini untuk menyampaikan informasi ke konsumen.

3. Mengadakan kejuaraan “Binaraga dan Panco”

Kegiatan ini dilakukan setiap tahun sekali dengan pesertanya para members serta bekerja sama dengan pihak luar (Radar Yogya).

### 3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel adalah suatu atribut sifat atau aspek dari orang ataupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Djarwanto dan Pangestu, 1993). Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah *total quality service*, yaitu sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara kesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Yang termasuk dalam variabel *total quality service* yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan disimbolkan dalam huruf X, yaitu: fokus pada pelanggan ( $X_1$ ), keterlibatan total ( $X_2$ ), pengukuran ( $X_3$ ), dukungan sistematis ( $X_4$ ) dan perbaikan berkesinambungan ( $X_5$ ).

#### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang besarnya tergantung dari variabel independen yang diberikan atau diukur untuk menentukan ada tidaknya pengaruh dari variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan disimbolkan dengan huruf Y, yaitu kepuasan pelanggan tentang tingkat persepsi pelanggan setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.

### 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi atau *universe* adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1999). Sedangkan yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota klub kebugaran Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta yang saat ini masih aktif.

Sampel atau *sample* adalah bagian dari suatu obyek yang sesungguhnya dari suatu penelitian (Soeratno dan Lincoln Arsyad, 1993). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil untuk mewakili populasi ditentukan dengan rumus (Singarimbun dan Sofyan Effendi, 1987):

$$n = \frac{1}{4} (Z_{\alpha/2} \cdot E)^2$$

Dimana:

n : Jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$  : Batas luar daerah

E : Standar kesalahan (error)

Dengan menggunakan probabilitas 95% atau  $\alpha = 5\%$  dan standar kesalahan dalam menentukan sampel tidak boleh lebih dari 10% atau 0,10 maka besarnya sampel diperoleh:

$$n = \frac{1}{4} (Z_{5\%/2} \cdot 0,10)^2$$

$$n = \frac{1}{4} (1,96 \cdot 0,10)^2$$

$n = 96,04$  dibulatkan menjadi 100 responden.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probabilistic sampling*, yaitu setiap elemen dalam populasi tidak memiliki probabilitas yang sama untuk menjadi sampel (Sekaran, 1995; Cooper dan Emory, 1995). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, artinya pengambilan sampel *non probabilistic* yang dipilih dengan sengaja berdasarkan kriteria tertentu (Cooper dan Emory, 1995). Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota aktif klub kebugaran Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta yang telah menjadi anggota selama lebih dari 3 bulan sehingga dapat memberikan jawaban dengan baik terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian.

### **3.4. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Jenis Data**

Data adalah informasi yang diakui kebenarannya dan akan menjadi dasar untuk dianalisis dalam penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mencari keterangan dari buku bacaan atau literatur, keterangan-keterangan yang berhubungan dengan masalah yang merupakan data teoritis.

#### **3.4.2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan orang yang bersangkutan (Indiantoro, 1999). Tujuannya adalah untuk mengetahui secara langsung respon pelanggan terhadap peneliti mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta.

##### 2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan suatu daftar pertanyaan kepada orang yang bersangkutan (Indiantoro, 1999). Tujuannya adalah untuk mengetahui secara langsung respon pelanggan terhadap pertanyaan peneliti mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta dengan cara mengisi daftar pertanyaan atau kuesioner.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal yaitu data yang berbentuk ranking atau peringkat untuk itu skala yang dipakai adalah skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel untuk selanjutnya dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Hasil atau jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif, yang masing-masing itemnya diberi bobot skor 1 sampai 5, kemudian dijabarkan dengan kategori sebagai berikut:

- STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 1
- TS (Tidak setuju) diberi skor 2
- N (Netral) diberi skor 3
- S (Setuju) diberi skor 4
- SS (Sangat setuju) diberi skor 5

### 3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam menyusun instrumen agar didapatkan instrumen yang baik ada beberapa syarat yang harus dipenuhi. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Untuk itu sebelum angket penelitian digunakan dalam mengumpulkan data yang sesungguhnya, maka dilakukan uji coba angket terlebih dahulu. Uji coba angket diberikan kepada anggota populasi

penelitian. Banyaknya responden yang digunakan sebagai subyek untuk uji coba instrumen adalah sebanyak 30 responden.

### 3.5.1. Uji Validitas

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes dapat melakukan fungsi ukurnya. Semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, semakin tepat pula pengukur itu mengenai sasarannya. Untuk mengukur validitas kuesoner yang diberikan kepada responden digunakan rumus korelasi *product moment* (Sutrisno Hadi, 1991).

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = korelasi *moment product*

x = skor total dari setiap item

y = skor/nilai dari setiap item

N = jumlah sampel

Dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% dan n = 30 diperoleh r tabel sebesar 0,361. Apabila  $r_{XY}$  lebih besar dari r tabel berarti ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut sehingga butir pertanyaan dikatakan valid, demikian juga sebaliknya. Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1.  
Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Variabel	No. Butir	$r_{XY}$	r tabel	Kesimpulan
1.	Fokus pada pelanggan (X <sub>1</sub> )	1	0,768	0,361	Valid
		2	0,715	0,361	Valid
		3	0,601	0,361	Valid
		4	0,807	0,361	Valid
2.	Keterlibatan total (X <sub>2</sub> )	1	0,881	0,361	Valid
		2	0,861	0,361	Valid
		3	0,754	0,361	Valid
3.	Pengukuran (X <sub>3</sub> )	1	0,872	0,361	Valid
		2	0,862	0,361	Valid
4.	Dukungan sistematis (X <sub>4</sub> )	1	0,751	0,361	Valid
		2	0,867	0,361	Valid
		3	0,756	0,361	Valid
5.	Perbaikan berkesinambungan (X <sub>5</sub> )	1	0,835	0,361	Valid
		2	0,854	0,361	Valid
		3	0,865	0,361	Valid
6.	Kepuasan pelanggan (Y)	1	0,569	0,361	Valid
		2	0,633	0,361	Valid
		3	0,624	0,361	Valid
		4	0,640	0,361	Valid
		5	0,742	0,361	Valid

Sumber: Data primer yang diolah.

Tabel 3.1 di atas menunjukkan bahwa nilai  $r_{XY}$  dari semua butir pertanyaan lebih besar dari r tabel (0,361), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan variabel *total quality service* yang terdiri dari fokus pada pelanggan (X<sub>1</sub>), keterkaitan total (X<sub>2</sub>), sistem pengukuran (X<sub>3</sub>), dukungan sistematis (X<sub>4</sub>), perbaikan berkesinambungan (X<sub>5</sub>) serta kepuasan pelanggan (Y) adalah valid.

### 3.5.2. Uji Reliabilitas

Analisis ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi 2 kali atau lebih. Dalam pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yang rumusnya sebagai berikut (Suharsimi, 1991):

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \delta b^2$  = jumlah varians butir

$\delta t^2$  = varians total

Dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% dan  $n = 30$  diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,361. Apabila  $r_{11}$  lebih besar dari  $r$  tabel berarti kuesioner sebagai alat pengukur dikatakan reliabel dan demikian juga sebaliknya. Dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.2.  
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	$r_{11}$	$r$ tabel	Kesimpulan
Fokus pada pelanggan ( $X_1$ )	0,6901	0,361	Reliabel
Keterlibatan total ( $X_2$ )	0,7606	0,361	Reliabel
Pengukuran ( $X_3$ )	0,6698	0,361	Reliabel
Dukungan sistematis ( $X_4$ )	0,6360	0,361	Reliabel
Perbaikan berkesinambungan ( $X_5$ )	0,8097	0,361	Reliabel
Kepuasan pelanggan ( $Y$ )	0,6455	0,361	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah.

Tabel 3.2 di atas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{11}$  dari semua butir pertanyaan lebih besar dari  $r$  tabel (0,361), sehingga dapat disimpulkan semua butir pertanyaan variabel *total quality service* yang terdiri dari fokus pada pelanggan ( $X_1$ ), keterkaitan total ( $X_2$ ), sistem pengukuran ( $X_3$ ), dukungan sistematis ( $X_4$ ), perbaikan berkesinambungan ( $X_5$ ) serta kepuasan pelanggan ( $Y$ ) adalah reliabel.

### 3.6. Metode Analisis Data

Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua bagian. Bagian pertama merupakan analisis data yang sifatnya deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik sampel yang digunakan serta karakteristik variabel penelitian.

Analisis data yang kedua yang dikelompokkan adalah analisis data yang sifatnya kuantitatif, yang mana analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis. Analisis kuantitatif yang digunakan adalah:

#### 3.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini akan digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas dan variabel tidak bebas. Analisis ini digunakan karena masalah yang ingin diteliti adalah beberapa variabel bebas (*independent variable*) yang terdiri dari fokus pada pelanggan, keterkaitan total, sistem pengukuran, dukungan sistematis, dan perbaikan berkesinambungan, akan berhadapan dengan kepuasan pelanggan yang merupakan variabel tidak bebas

(*dependen variable*) yang kemungkinan merupakan pengaruh. Adapun model matematis yang akan digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y : Kepuasan pelanggan

X<sub>1</sub> : Fokus pada pelanggan

X<sub>2</sub> : Keterkaitan total

X<sub>3</sub> : Sistem pengukuran

X<sub>4</sub> : Dukungan sistematis

X<sub>5</sub> : Perbaikan berkesinambungan

a : Konstanta regresi

e : *Error*

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, dan b<sub>5</sub> berturut-turut adalah koefisien regresi variabel fokus pada pelanggan, keterkaitan total, sistem pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan.

### 3.6.2. Pengujian Secara Bersama-Sama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengujian:

- Jika nilai F hitung  $\geq$  F tabel maka hipotesis (H<sub>0</sub>) ditolak dan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) diterima
- Jika F hitung  $<$  F tabel maka hipotesis nol (H<sub>0</sub>) diterima dan Hipotesis alternative (H<sub>a</sub>) ditolak.

Besarnya nilai F hitung dapat dihitung dengan persamaan berikut ini (Sudjana, 1992)

$$F = \frac{R^2 / K}{(i - R^2) / (N - k - 1)}$$

Keterangan:

R: Jumlah korelasi berganda

K: Jumlah variabel bebas

N: Jumlah sample yang digunakan

Sedangkan nilai F tabel didapat dari tabel distribusi F berdasarkan derajat bebas pembilang (k), derajat bebas penyebut (n-k-1), dan tingkat kesalahan tertentu ( $\alpha$ ).

### 3.6.3. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikan pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika nilai mutlak t hitung  $\geq$  t tabel maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima
- Jika t hitung  $>$  t tabel maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan Hipotesis alternative ( $H_a$ ) ditolak.

Besarnya nilai t hitung dengan menggunakan persamaan berikut ini (Sudjana, 1992):

$$T_{hitung} = \frac{b_1}{Sb_1}$$

Dimana:

$b_i$  = koefisien regresi

$S_{b_i}$  = Deviasi standar dari koefisien  $b_i$ .

Sedangkan nilai,  $t$  tabel dapat diperoleh dari tabel distribusi  $t$ , dengan menggunakan derajat bebas  $(n-k-1)$ , uji satu sisi dan tingkat kesalahan  $(\alpha)$  tertentu.

#### 3.6.4. Uji Koefisien Beta ( $\beta$ )

Untuk mengetahui aspek *Total Quality Service* yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada klub kebugaran Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta dapat digunakan koefisien beta. Dalam menentukan variabel yang paling dominan dengan cara membandingkan nilai  $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  dan  $\beta_5$  dalam koefisien beta. Nilai yang paling besar menunjukkan variabel independen yang paling dominan pengaruhnya.