

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Penelitian survei merupakan penelitian dengan mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui kuisioner. penelitian *survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data pokok (Hardani dkk., 2020, hlm. 54).

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010, hlm. 14).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Banjarmasin yang merupakan salah satu kota besar dan di tengah kota yang berada di provinsi Kalimantan Selatan dan juga pernah menjadi ibukota dari provinsi Kalimantan Selatan sebelum dipindahkannya ibukota provinsi Kalimantan selatan ke kota Banjarbaru, penelitian ini tepatnya di lakukan di Upik Minisoccer Banjarmasin Jl. Pangeran Hidayatullah Sungai Jingah Kec. Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin 70122.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian atau lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan (Rahmadi, 2011, hlm. 61). Jadi subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Banjarmasin.

Objek Penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Supranto objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi, atau barang yang akan diteliti (Supranto, 2000, hlm. 21). Adapun objek dalam penelitian ini meliputi : pengaruh fasilitas, lokasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Populasi adalah semua subjek atau objek sasaran penelitian (Winarno, 2013, hlm. 80). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah bermain minisoccer di Upik Minisoccer Banjarmasin. Populasi sendiri jumlahnya tidak dapat dihitung secara pasti.

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian (sampel secara harfiah berarti contoh). Dalam penetapan/pengambilan sampel dari populasi mempunyai aturan, yaitu sampel itu representatif (mewakili) terhadap populasinya (Syahrudin & Salim, 2012, hlm. 113–114). Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang

dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel. Dengan kata lain kuesioner diisi oleh pemain yang pernah bermain minisoccer di Upik Minisoccer Banjarmasin. Pada penelitian ini populasi yang di ambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka menurut Roa Purba adalah

$$n = \frac{z^2}{4(\text{moe})}$$

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

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

z = Nilai z adalah tingkat keyakinan 95% maka nilai z = 1,96 (tabel distribusi normal)

Moe = margin of error atau kesalahan maksimal adalah 10%

Untuk memudahkan penelitian maka jumlah sampel penelitian yang ditetapkan sebanyak 100 orang

E. Data dan Sumber data

1. Data Primer

Data Primer dalam suatu penelian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran menghitung sendiri dalam bentuk

kuisisioner. data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan (Hardani dkk., 2020, hlm. 247).

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sebagian besar penelitian umumnya menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul data. Kuisisioner atau angket memang banyak kebaikan sebagai instrument pengumpul data. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung (Winarno, 2013, hlm. 148).

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang merupakan alat bagi peneliti yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Instrumen disusun berdasarkan operasionalisasi variabel yang telah dibuat dengan disusun berdasarkan skala yang sesuai. Instrumen sangat tergantung kepada teknik pengumpulan data yang dipilih (Indrawan & Yaniawati, 2017, hlm. 114–115) Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan

seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya . Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data tersebut digunakan kuesioner tertutup yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban kepada beberapa alternatif saja atau pada satu jawaban saja. Sedangkan penyusunan skala pengukuran digunakan metode skala likert.

Dengan alternatif pilihan 1 sampai dengan 5 jawaban pertanyaan dengan ketentuan sebagai berikut

Tabel 3.1
Skala likert

| No | Alternatif Jawaban | Skor |
|----|--------------------------|------|
| 1 | SS: Sangat Setuju | 5 |
| 2 | S: Setuju | 4 |
| 3 | N: Netral | 3 |
| 4 | TS: Tidak Setuju | 2 |
| 5 | STS: Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber: Buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu bebas dan terikat. Variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin. Sedangkan variabel bebas dari penelitian ini terbagi menjadi tiga yaitu fasilitas, lokasi, dan harga.

Alat yang digunakan untuk megumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrument kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel bebas maupun terikat.

Tabel 3.2
Indikator variabel

| No | Variabel | Pengertian | Indikator | Skala Pengukuran |
|----|-----------|---|---|------------------|
| 1 | Fasilitas | Segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. | <ul style="list-style-type: none"> a. Pertimbangan/Perencanaan Spasial Aspek b. Perencanaan Ruangan c. Perlengkapan dan Perabot Perlengkapan d. Unsur Pendukung lainnya | Skala Likert. |
| 2 | Lokasi | Tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. | <ul style="list-style-type: none"> a. Akses b. Visibilitas c. Tempat parkir d. Ekspansi | Skala Likert. |
| 3 | Harga | salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga | a. Keterjangkauan harga | Skala Likert |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa | b. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga c. Kesesuaian harga dengan kualitas produk d. Kesesuaian harga dengan manfaat | |
|--|---|---|--|

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas itu menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang akan di ukur. Oleh karena itu kalau peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusun oleh peneliti itu harus dapat mengukur apa yang akan di ukur dan untuk memastikan sebelum instrumen penelitian itu digunakan perlu lebih dahulu di uji validitasnya. Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur sesuai dengan apa yang dikehendaki dan mampu mengungkapkan data varibael yang diteliti secara tepat. Menentukan validitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel (Abdullah, 2015, hlm. 258). Kriterinya adalah :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Perhitungan untuk menguji validitas ini menggunakan software komputer yaitu SPSS *for windows*.

2. Uji Reliabilitas

Bila alat ukur itu sudah dinyatakan valid, maka alat ukur itu uji pula reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Apabila dilakukan pengukuran berkali-kali terhadap gejala atau fenomena yang sama akan menghasilkan output yang sama pula. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach-Alpha lebih besar dari 0,60 (Abdullah, 2015, hlm. 260–261). Kriterianya adalah :

- a. Apabila Cronbach-Alpha $> 0,60$, maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut reliabel.
- b. Apabila Cronbach-Alpha $< 0,60$, maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui, menguji serta memastikan layak atau tidaknya model regresi yang digunakan dalam penelitian, dimana variabel tersebut harus terdistribusi normal, bebas multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, pengujian ini dilakukan sebelum pengujian hipotesis.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Ada

beberapa teknik yang digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain : dengan kertas peluang normal, uji chi- kuadrat, uji liliefors, dan teknik Kolmogorov-Smirnov, dan SPSS. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan P-Plot yang dihitung menggunakan bantuan SPSS . Dengan menggunakan SPSS untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak hanya dilihat pada baris Signifikansi. Jika nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan misalnya 5% maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Signifikansi lebih dari atau sama dengan 5% maka data berdistribusi normal. Dan juga jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data berdistribusi normal, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka data tidak berdistribusi normal (Abdullah, 2015, hlm. 322).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas merupakan alat uji model regresi untuk menemukan adanya korelasi antar variable bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independen. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan uji regresi dengan nilai patokan VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerance kriteria yang digunakan adalah apabila nilai VIF (Variance Inflation Factor) memperlihatkan hasil yang lebih besar dari 10 dan nilai tolerance tidak boleh lebih kecil dari 0,1 maka menunjukkan adanya gejala multikolinieritas, sedangkan apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka gejala

multikolinieritas tidak ada (Perdana, 2016, hlm. 47)

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan alat uji model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan laoin tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Perdana, 2016, hlm. 49). Nilai absolut residual diregresikan pada tiaptiap variabel independen. Dengan uji glejser jika nilai signifikansi tersebut lebih besar atau sama dengan 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, tetapi jika nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan scatterplot jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengidikasikan bahwa penelitian tersebut telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka penelitian tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel. Analisis regresi berganda adalah pengembangan dari analisis regresi sederhana. Analisis regresi ganda ialah suatu alat analisis peramalan nilai

pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (Purnomo, 2016, hlm. 161)

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen (Kepuasan pelanggan).

α = Konstanta.

b_1 = Koefisien regresi dari fasilitas.

b_2 = Koefisien regresi dari lokasi.

b_3 = Koefisien regresi dari harga

X_1 = Variabel independen (fasilitas).

X_2 = Variabel independen (lokasi).

X_3 = Variabel independen (harga).

e = error / variabel pengganggu.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Pengaruh secara Parsial (Uji T)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Budi, 2006, hlm. 84):

- 1) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak Artinya tidak terdapat pengaruh secara

parsial fasilitas, lokasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan.. Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima Artinya terdapat pengaruh secara parsial fasilitas, lokasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

- 2) Menghitung nilai t tabel kriterianya adalah, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2016, hlm. 96). Menentukan uji hipotesis ini dapat diukur dengan syarat:

- 1) Membandingkan F hitung dengan F tabel, yaitu apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan. Tapi apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima, artinya variabel independen secara bersamaan tidak berpengaruh secara signifikan.
- 2) Melihat probabilitas value, apabila nilai probabilitas value $>$ derajat keyakinan (0,05) maka H_a ditolak H_0 diterima, namun apabila probabilitas value $<$ 0,05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi

dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen (Santoso & Ashari, 2005, hlm. 144). Uji koefisien determinasi atau R^2 bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen/bebas (variabel fasilitas, lokasi, dan harga) menjelaskan variabel dependen/terikat (kepuasan pelanggan) atau untuk mengetahui besar persentase variasi terikat yang dijelaskan pada variabel bebas.

I. Tahapan Penelitian

- 1) Tahap pendahuluan Pada tahapan ini penulis mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti, kemudian hasilnya dituangkan ke dalam proposal penelitian. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan dengan dosen penasehat. Kemudian meminta persetujuan untuk dimasukkan ke biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah penetapan judul serta penetapan dosen pembimbing I dan II, maka dikonsultasikan kembali untuk diadakan perbaikan seperlunya, kemudian diseminarkan.
- 2) Tahap pengumpulan data Pada tahapan ini penulis mengumpulkan data dengan wawancara langsung kepada informan dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.
- 3) Tahap pengolahan dan analisis data Setelah semua data dikumpulkan, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan teknik editing dan kategorisasi selanjutnya data tersebut dianalisis secara kualitatif.
- 4) Tahap konsultasi Pada tahap ini penulis mengkonsultasikan dengan dosen

pembimbing dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan terhadap masalah yang dianalisa.

- 5) Tahap penyusunan laporan Setelah dikonsultasikan dan disetujui maka penulis menyusun hasil penelitian tersebut dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap dimunaqasahkan.