

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Sehubungan dengan penelitian ini, objek yang dijadikan sebagai lokasi penelitian yaitu G-Sport Kota Padang. Penetapan objek penelitian pada lokasi ini didasarkan atas pertimbangan lokasi mudah dijangkau oleh peneliti dan dapat memberikan keterangan yang lengkap tentang masalah yang diteliti.

2. Waktu Penelitian

Dari objek yang telah ditetapkan, maka lamanya waktu yang digunakan oleh penulis dalam penelitian awal ini adalah terhitung dari 27 Maret 2017 sampai selesai.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif yakni menggambarkan adanya pengaruh antara variabel yang satu dengan yang lain yaitu variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (loyalitas pelanggan).¹

¹ I Made Wiratha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, (Yogyakarta : Andi, 2006), h.140

2. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *assosiatif* yaitu permasalahan yang bersifat menghubungkan antara dua variabel atau lebih. Hubungan variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal yakni hubungan yang bersifat sebab akibat. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (yang dipengaruhi). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X). Sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan (Y).²

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel peneliti ini di bagi menjadi Variabel Independen dan Dependen:

1. Variabel independen merupakan variabel bebas yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.
2. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Sehingga dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai variabel independen adalah kualitas pelayanan, variabel dependen adalah loyalitas pelanggan.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D)*, (Bandung : Alfabeta, 2010) Cetakan ke 15, h. 55-56

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Ferdinand populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti, karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut maka yang menjadi penelitian ini adalah pelanggan yang telah melakukan olahraga di G-Sport Kota Padang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka untuk menentukan besarnya jumlah sampel konsumen digunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = populasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di inginkan.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\ &= \frac{383}{1 + 383 \cdot 0,12} \\ &= \frac{383}{4,83} = 79,29 \end{aligned}$$

Berdasarkan konsep di atas maka peneliti mengambil sampel sebanyak 79 responden. Di mana responden ini dihitung dari data member G-sport.³

Dalam pengambilan sampel teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada, maka metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*.

Metode Accidental Sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu yang dipandang cocok dan sesuai dengan sumber data.

E. Jenis dan Sumber Data

Data dapat berasal dari dokumen maupun keterangan responden, baik dalam bentuk statistik, atau dalam bentuk lain untuk keperluan penelitian. Data diperoleh dengan mengukur nilai satu atau lebih variabel dalam sampel atau populasi. Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), data ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara atau menyebarkan kuesioner kepada responden.

³Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 180

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu pelanggan *G-Sports Center* mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang dipublikasikan atau tidak. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari: Internet dan dokumentasi *G-Sports Center*.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan instrumen berupa:

1. Observasi

Untuk mendapat data yang akurat dari suatu penelitian maka sebagai langkah awal yang di gunakan dalam pengumpulan data ini adalah observasi. Peneliti mengadakan observasi langsung ke pelanggan guna mendapatkan data yang valid.

2. Kuesioner

Yaitu proses pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang bersifat tertutup artinya responden memberikan jawaban sesuai dengan jawaban yang telah disediakan.

G. Tipe Skala Pengukuran

1. Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengenai data yang dikumpul dengan cara memberikan nilai skor masing-masing adalah sebagai berikut:⁴

- a) Diberi skor 5, dengan kategori sangat setuju (SS)
- b) Diberi skor 4, dengan kategori setuju (S)
- c) Diberi skor 3, dengan kategori biasa saja (BS)
- d) Diberi skor 2, dengan kategori tidak setuju (TS)
- e) Diberi skor 1, dengan kategori sangat tidak setuju (STS).

H. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang berisi daftar pertanyaan yang terlampir. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* (interval). Skala ini yang paling populer untuk pengukuran sikap karena mudah untuk peneliti untuk mempersiapkan kuisisioner dan mudah bagi responden untuk merespon pertanyaan. Untuk

⁴ Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2010) cetakan ke 7, h. 12-13

menguji instrument yang digunakan, maka dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

1. Uji Validitas

Validitas instrumen penelitian atau tingkat ketepatan instrumen penelitian adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkannya. Validitas pengukuran berhubungan dengan kesesuaian dan kecermatan fungsi ukur dari alat yang digunakan. Dengan menggunakan instrumen penelitian yang memiliki validitas tinggi, maka hasil penelitian akan mampu menjelaskan masalah penelitian sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Tinggi rendahnya validitas suatu angket dihitung dengan teknik *Product Moment correlation* dengan rumus:

$$R_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

R_{xy} : Koefisien korelasi antara tes yang disusun dengan criteria

n : Jumlah responden

x : Skor masing-masing responden variabel X (tes yang disusun)

y : Skor masing-masing responden variabel Y

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan sejauh mana hasil

pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama. Hasil tersebut menunjukkan seberapa jauh alat ukur dapat diandalkan. Untuk mengukur reliabilitas alat pengukuran, teknik yang digunakan adalah *Alpha Cronbach*. Indikator pengukuran reliabilitas yang membagi tingkat reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut:

Jika *alpha* atau *r* hitung:

- a) $0,8 - 1,0 =$ Reliabilitas baik
- b) $0,6 - 0,799 =$ Reliabilitas diterima
- c) $< 0,6 =$ Reliabilitas kurang baik

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif, di mana data utama merupakan sumber dari jawaban responden melalui lembar kuesioner dan akan dianalisis sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Dengan demikian penulis akan membahasnya dalam bentuk persentase-persentase.

a. Verifikasi Data

Verifikasi data adalah pemeriksaan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap atau tidak oleh responden.

b. Menghitung Nilai Jawaban

1) Menghitung nilai jawaban

Menghitung nilai jawaban adalah menghitung frekuensi dari jawaban yang diberikan responden atas setiap item pertanyaan yang diajukan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan persentase jawaban dari responden. Penghitungan persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$p = \frac{\text{frekuensi } (f)}{\text{jumlahresponden } (N)} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase hasil yang diperoleh

F : Frekuensi hasil yang diperoleh

N : Jumlah responden yang dijadikan sampel

100 % : Angka tetap persentase

2) Menghitung rata-rata skor total item dengan menggunakan rumus :

$$p = \frac{\sum f_i w}{\sum f_i}$$

Keterangan :

F_i : frekuensi

W : bobot

- 3) Menghitung nilai TCR masing-masing kategori dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

TCR : Tingkat Capaian Responden

Rs : Rata-rata skor jawaban responden (Rerata)

n : Nilai skor jawaban

Riduwan menyatakan bahwa ada lima kriteria jawaban responden, yaitu:⁵

- a. Interval jawaban 81% - 100% kategori jawaban sangat kuat
- b. Interval jawaban 61% - 80% kategori jawaban kuat
- c. Interval jawaban 41% - 60% kategori jawaban cukup
- d. Interval jawaban 21% - 40% kategori jawaban lemah
- e. Interval jawaban 0% - 20% kategori jawaban sangat lemah

2. Analisis Korelasi

Teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis yang diajukan serta untuk menjawab rumusan masalah. Pada penelitian ini digunakan analisis korelasi. Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Bentuk korelasi ada dua macam:⁶

⁵ Riduwan Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*, (Jakarta: Alfabeta, 2007) hal. 220

⁶ Agus Irianto, *STATISTIK: Konsep Dasar, Aplikasi, Dan Pengembangannya*, (Jakarta: Kencana, 2004), h.133

- a. Korelasi korelasional artinya sifat hubungan antar variabel tersebut tidak menunjukkan sifat sebab akibat, maksudnya sifat hubungan variabel satu dengan variabel lainnya tidak jelas mana variabel sebab dengan variabel akibat.
- b. Korelasi kausal artinya sifat hubungan antar variabel tersebut menunjukkan sifat hubungan sebab akibat, sehingga jelas variabel mana yang merupakan sebab dan variabel mana yang merupakan akibat.

Sifat hubungan atau korelasi adalah:

1. Positif, artinya kedua variabel yang dicari korelasinya mempunyai sifat terikat yang searah, apabila salah satu variabel cenderung untuk naik nilainya, maka variabel yang lainnya pun akan naik.
2. Negatif, artinya kedua variabel yang dicari korelasinya mempunyai sifat terikat yang berlawanan, apabila salah satu variabel cenderung untuk naik nilainya maka variabel yang lainnya akan cenderung turun. Demikian pula sebaliknya.
3. Tidak berkorelasi, artinya variabel yang dicari korelasinya tidak mempunyai ikatan yang tegas, masing-masing variabel cenderung untuk independen (bebas).

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengujian korelasi dengan menggunakan uji korelasi PPM (*Pearson Product Moment*) yang dapat dicari dengan rumus:⁷

$$R_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

R_{xy} : Koefisien korelasi antara tes yang disusun dengan criteria

n : Jumlah responden

x : Skor masing-masing responden variabel X (tes yang disusun)

y : Skor masing-masing responden variabel Y

Korelasi PPM dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasi atau hubungan X dan Y negatif sempurna (hubungan sangat kuat dan negatif), jika $r = 0$ artinya tidak ada korelasi atau hubungan X dan y lemah sekali, dan $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat dan positif. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut:⁸

Interpretasi koefisien korelasi nilai r :

- a. Interval koefisien 0,80 – 1,000 tingkat hubungan sangat kuat
- b. Interval koefisien 0,60 – 0,799 tingkat hubungan kuat

⁷ Andi Supangat, *STATISTIKA: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, Dan Nonparametrik*, (Jakarta: Kencana, 2007), h. 341

⁸ Riduwan Akdon dan Sunarto, *Op.Cit.*, h. 81

- c. Interval koefisien 0,40 – 0,599 tingkat hubungan cukup kuat
- d. Interval koefisien 0,20 – 0,399 tingkat hubungan rendah
- e. Interval koefisien 0,00 – 0,199 tingkat hubungan sangat rendah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG