

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah cetak biru untuk para peneliti. Jenis penelitiannya yang digunakan peneliti pada penelitian ini yakni metode deskriptif. Jenis penelitian descriptive ialah penelitian yang dibuat guna melihat nilai variable mandiri satu maupun lebu dengan tidak mengaitkan ataupun membandingkan dengan variable lainnya. Penelitian ini berpusat pada penjelasan *systematic* fakta yang didapati ketika penelitian dilaksanakan (Nadra, 2017: 29)

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini sifatnya replikasi. Penelitian replikasi itu ialah penelitian yang melakukan adopsi variabel, indikator, objek penelitian dan alat analisis yang pernah dibuat para peneliti lebih dulu.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

Sebelum melakukan aktivitas penelitian, terlebih dahulu penulis menetapkan tempat dan periode penelitian berlandaskan izin dari pihak management PT Sentosa Perdana dengan perincian lokasi serta periode penelitian yakni.

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SP futsal yang berada di Komplek Ruko Buana Mas 1, Jl. Letjend Suprpto No.6, Kibing Kec. Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian yang dipakai untuk membuat aktivitas penelitian pada penulisan skripsi ini yaitu.

Tabel 3. 1 Periode Penelitian

no	Kegiatan	Pertemuan													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Pengajuan Judul	■													
2	Pengajuan Bab I		■	■	■	■	■								
3	Pengajuan Bab II			■	■	■	■								
4	Pengajuan Bab III				■	■	■	■	■	■					
5	Penelitian Lapangan dan Pembuatan Kuesioner								■	■	■	■	■	■	■
6	Pengumpulan Kuesioner dan Pengumpulan Data											■	■	■	■
7	Pengajuan Bab IV dan V												■	■	■
8	Pengumpulan Skripsi													■	■

Sumber: Peneliti, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

Dasar untuk mendukung penelitian ialah data. Data bisa didapat dari kuesioner serta data ialah kumpulan fakta.

3.4.1 Populasi

Populasi itu adalah kumpulan data yang mengidentifikasi fenomena. Populasi dengan jumlah tertentu disebut populasi finit sedangkan populasi yang memiliki jumlah tak terhingga disebut populasi infinit (Priyastama,

2017: 12). Populasi yang dipakai ialah pelanggan yang memakai jasa SP futsal berjumlah 33.536 orang.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel ini yaitu sekumpulan data yang diambil dari populasi (Priyastama, 2017: 12). Sampel yang dipilih sebanyak 100 responden. Jumlah ini didapat dari ketetapan ukuran sampel pada ketetapan Slovin.

Rumus slovin yang dipergunakan :

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

Rumus 3. 1 Ketentuan Slovin

Sumber : (Afifah, 2017: 55)

Keterangan :

α = toleransi ketidaktelitian (dalam persen)

N = ukuran populasi

n = ukuran sampel

Tingkat kesalahan yang diharapkan pada penelitian ini yaitu 10%, pada populasi sebanyak 33.536 orang yang dipergunakan sebagai penetapan sampelnya, dan penghitungan sampel yang akan diuji yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2} = \frac{33.536}{1 + 33.536 (0,1)^2} = 99,6$$

Dari hasil tersebut, sample yang didapatkan yaikni 99,6 yang dibulatkan menjadi 100 orang.

3.4.3 Teknik *Sampling*

Penentuan sampel penelitian memakai sampel acak (*random sampling*). (Sugiyono, 2020: 128) menyebutkan penentuan sample ini ialah metode memilih unit penentuan sample yang mengumpulkan sample acak dari populasi terlepas pada strata pada populasi.

3.5 Sumber Data

Data penelitian ini termasuk ke dalam data primer di mana data didapat melalui objek penelitian langsung yaitu dari data resmi SP futsal.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Data yang dipergunakan pada penelitian ini memakai dua cara, yaitu data sekunde serta data primer.

3.6.1.1 Data Primer

Data didapat dari sumber yang berkaitan secara langsung, dengan memberikan kuesioner pada pelanggan futsal sp, wawancara ataupun observasi.

3.6.1.2 Data Sekunder

Data didapat secara formal dari futsal sp, dengan teori yang didapat dari jurnal, buku serta literatur lain yang relevan pada objek penelitiannya.

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Nazir dalam (Zahara, 2017: 40) menyebutkan variabel oprasional yaitu ketentuan yang diberikan kepada sebuah konstruk ataupun variable dan memberikan makna, atay menyediakan oprasi yang dibutuhkan, menetapkan aktivitas guna menghitung variable ataupun konstruk. Variable

yang dipergunakan yaitu variable dependent ialah loyalitas pelanggan (Y0) serta variable independent ialah kualitas layanan (X1), kepercayaan (X2) dan kepuasan (X3).

3.7.1 Variabel Bebas

Yakni variable yang memengaruhi variable lain ataupun memiliki pengaruh dengan variable lain, yang secara umum pada urutan waktu yang berlangsung lebih dulu (Sugiyono, 2020: 39). Variable yang dipergunakan yaitu kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) dan kepuasan (X3).

3.7.2 Variabel Terikat

Yaitu variabel yang dipengaruhi ataupun yang menjadi akibat dari adanya variable bebas (Sugiyono, 2020: 39). Variable yang dipergunakan yaitu loyalitas pelanggan (Y).

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Kualitas Layanan	Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan dalam memenuhi keinginan pelanggan. (Putri, 2017: 74)	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empaty</i>	Skala Likert

Kepercayaan	Kepercayaan ialah kekuatan sebuah produk yang mempunyai atribut tertentu. Kepercayaan seringkali dikenal dengan sebutan <i>object-attribute linkage</i> (keterkaitan objek-atribut), yakni kepercayaan pelanggan mengenai kemungkinan hubungan diantara objek dengan attribute yang relevan (Lapasiang, 2017)	1. Transparan 2. Kualitas Produk 3. Insentif 4. Desain Kerja Sama	Skala Likert
Kepuasan	Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pembeli di mana alternatif yang dipilih setidaknya sama atau melebihi harapan pelanggan, sementara ketidakpuasan muncul ketika hasilnya (outcome) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2014)	1. Visi dan komitmen 2. Pensejajaran dengan pelanggan 3. Kemauan identifikasi dan mengatasi masalah pelanggan. 4. Memanfaatkan informasi dari pelanggan 5. Mendekati pelanggan	Skala Likert
Loyalitas	Perilaku pembelian kembali semata mata terkait pembelian merk yang sama secara berulang (bisa jadi itu memang satu-satunya, merk paling murah, merk yang disediakan, dan lainnya) itu disebut sebagai loyalitas. (Lapasiang, 2017)	1. Niat untuk menggunakan jasa kembali 2. Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain 3. Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain	

3.8 Metode Analisis Data

Pada penelitian, tentunya terdapat kebutuhan guna instrument menyelesaikan masalah, serta cara ini diharapkan bisa memberi hasil yang akurat serta bisa menggambarkan situasi actual tentang kejadian yang diteliti. Penganalisisan data ini dilakukan dengan bantuan SPSS 25.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Yaitu statistic yang dipakai guna mempelajari data dengan menggambarkan atau menerangkan data yang sudah dikumpul apa adanya dengan tidak dimaksudkan menjadi kesimpulan yang valid bagi umum ataupun generalisasi (Sugiyono, 2020: 206).

3.8.2 Uji Kualitas Data

Data adalah hal yang sangat perlu pada sebuah penelitian dikarenakan data ialah penggambaran dari variable yang hendak diteliti serta berperan menjadi cara membuktikan hipotesisnya. Sebelum data dari responden diolah, tingkat validitas serta kepercayaan pada data perlu dicoba dengan tes kualitas data. Pengujian kualitas data bisa dilaksanakan dengan uji validitas dan reliabilitas. Supaya data yang didapat memperoleh tingkat konsistensi serta akurasi yang tinggi/baik, instrument penelitian yang dipakai wajib valid serta bisa diandalkan (Sugiyono, 2020: 209).

Sebuah instrument dipandang valid apabila instrument menghitung apa yang harus dihitungnya. Alat pengukuran yang bisa memperlihatkan konsistensi hasil pengukuran jika pengukurannya dipakai orang yang sama di waktu yang tidak sama pula ataupun dipakai orang yang tidak sama di waktu yang sama. Reliabilitas secara implisit memiliki objektivitas

dikarenakan hasil penilaian tidak di dipengaruhi oleh siapa peneliti itu (Sugiyono, 2020: 210).

3.8.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas itu yakni suatu bentuk yang menunjukkan tingkat keunggulan atau kebenaran suatu alat ukur. Bisa diketahui apakah item yang diminta pada pertanyaan kuesioner bisa dipakai guna mengukur keadaan sebenarnya dari responden serta memenuhi kuesioner. Validitas memperlihatkan seberapa jauhnya perbedaan yang didapat menggunakan alat ukur menggambarkan perbedaan yang nyata diantara responden yang diteliti (Kurniawan, 2019: 85). Guna memperoleh kepastian serta kegagalan sebuah barang yang akan dipergunakan, suatu uji signifikansi koefisien korelasi biasanya dilaksanakan pada tingkat 0,05, mengartikan sebuah barang diduga mempunyai tingkat yang valid atau sah bila mempunyai korelasi yang signifikan dari skor total pada itemnya.

Tabel 3. 3 Pedoman Untuk Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,60-0,799	Kuat

Sumber : (Afifah, 2017: 58)

Untuk pengambilan hasil dalam uji ini bisa dicoba dengan berdasarkan nilai korelasinya, yakni r hitung dibandingkan dengan r tabel,

bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ mengartikan item valid, begitupun bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ mengartikan item tidak valid (Priyastama, 2017: 168).

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Penelitian yang teruji, apabila ada kesamaan data pada waktu yang tidak sama. Keandalan juga bisa diartikan indeks yang memperlihatkan seberapa jauhnya alat ukur bisa memperlihatkan keandalan ataupun tidak. Tes ini dipakai guna menetapkan seras mengukur tingkatan konsistensi alat ukurnya. Cara keandalan yaitu yang sangat umum dipergunakan serta paling umum guna mencoba instrumen pengumpulan data, yakni metode Alpha Cronbach (Priyastama, 2017: 170).

Tabel 3. 4 Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	Kriteria
0,80-1,00	Sangat tinggi
0,60-0,799	Tinggi
0,40-0,599	Cukup
0,20-0,399	Rendah
< 0,20	Sangat rendah

Sumber : (Afifah, 2017: 58)

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Syarat statistik yang wajib terpenuhi dengan penganalisisan linear berganda dengan basis *ordinary least square* (OLS). Bentuk penganalisisan ini bisa dibidang model yang bagus apabila model itu melengkapi beragam asumsi yang akhirnya disebut asumsi klasik. Asumsi yang wajib dipenuhi yakni apabila residu berdistribusi normal, tidak hanya autokorelasi, tidak

hanya heteroskedastisitas, serta tidak hanya multikolinearitas. Asumsi bisa dipenuhi dengan tujuan mendapatkan model regresi pada estimasi tak bisa serta pengujian yang bagus (Kurniawan, 2019: 149).

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji ini guna menentukan apakah residu yang di teliti mempunyai distribusi normal ataupun abnormal. Uji ini bisa dilaksanakan mempergunakan Nilai Kolmogorov-Smirnov (Kurniawan, 2019: 149).

Kurva nilai residual yang telah terstandarisasi/dibilang normal bila:

1. Mempergunakan nilai Asymp. sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$
2. Nilai Kolmogrov-Sminrov $Z < Z_{\text{tabel}}$

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini didapatkan dari adanya korelasi yang mendekati bagus ataupun sudah bagus diantara variable independennya. Model regresi yang bagus sebaiknya tidak ada korelasi diantara variable bebas. Selain itu bisa diamati dari nilai *tolerance* serta *Variance inflation factor* (VIF) (Kurniawan, 2019: 122).

Caranya yakni dengan mengamati nilai dari tiap variable bebas pada variable dependen. Dasar dalam memahami apakah variable bebas mempunyai hubungan pada variable independen lainnya dapat dilihat berdasarkan nilai VIF. Bila $VIF < 10$, itu memperlihatkan tidak ada gejala multikolinieritas, menagrtikan tidak ada relasi diantara variable independennya.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Sebuah model dipandang mempunyai masalah heteroskedastisitas yang mengartikan ada ataupun ada varian variable pada model yang berbeda. Fenomena pada model ini dimaksudkan agar ada varians dari pada residual pada peninjauan model regresinya (Kurniawan, 2019: 125).

Uji ini bisa dilakukan dengan mempergunakan uji Park Gleysyer yakni dengan melakukan korelasi antara nilai residu absolut dengan semua variable bebasnya. Bila $\text{sig.} > 0,05$, mengartikan tidak ada heteroskedastisitas.

3.9 Uji Hipotesis

Uji pengaruh yang dipergunakan pada penelitian ialah :

3.9.1 Regresi Linear Berganda

Uji ini guna memperlihatkan cara hubungan linear diantara dua ataupun lebih variable bebas pada variable terikatnya. Pada penganalisan yang dilaksanakan, banyak hal yang bisa diperlihatkan yaitu arah dan bentuk hubungan diantara variable dependen dan independent, serta bisa menentukan hasil prediksi ataupun estimasi nilai setiap variable bebas pada variable terikatnya apabila sebuah keadaan terjadi. Keadaan ini merupakan peningkatan ataupun penurunan nilai setiap variable bebas itu sendiri yang disajikan pada model regresinya. Penganalisan ini guna menghitung besaran pengaruh diantara dua variable bebas ataupun lebih pada variable terikat serta memperkirakan variable terikat dengan memakai variable bebas (Kurniawan, 2019: 154).

Rumus 3. 2 Regresi Linear Berganda

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_n X_n$$

Sumber : (Wibowo, 2012)

β = angka arah/atau koefisien regresiv

A = kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan Y bilamX= 0

Y = Loyalitas/Pelanggan

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Kepercayaan

X3 = Kepuasan

3.9.2 Uji Koefisien Determinasi

Uji ini guna melihat persentase ataupun jumlah kontribusi dari pengaruh variable bebas yang memberi pengaruh secara bersamaan pada variable terikatnya. Sehingga, angka yang ditampilkan memperlihatkan seberapa jauhnya model yang dibentuk bisa menerangkan keadaan actual. Koefisien bisa didefinisikan menjadi jumlah perbandingan ataupun persentase keberagaman Y (variable dependent) yang dijelaskan oleh X (variable independent). Singkatnya, koefisien dibuat untuk menilai kontribusi variabel X terhadap keragaman variabel Y (Simanullang, 2018; 54).

3.9.3 Uji – T (Regresi Parsial)

Uji ini guna memastikan signifikansi pengaruh tiap variable bebas pada variable terikatnya. Sehingga uji ini dibuat guna mengujikan hipotesis penelitian secara pasial (Simanullang, 2018: 55).

Beberapa langkah uji t dalam penelitian yaitu (Sanusi, 2012: 138) :

1. Pengujian hipotesis nol (H_0) dan hipotesis (H_1)

H_0 : tidak ada pengaruh positif diantara kualitas layanan pada oyalitas pelanggan.

H_1 : ada pengaruh positif diantara kualitas layanan pada loyalitas pelanggan.

H_0 : tidak ada pengaruh positif diantara kepercayaan pada loyalitas pelanggan.

H_1 : ada pengaruh positif diantara kepercayaan pada loyalitas pelanggan.

H_0 : tidak ada pengaruh positif diantara kepuasan pada loyalitas pelanggan.

H_1 : ada pengaruh positif diantara kepuasan pada loyalitas pelanggan.

2. Membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel dengan taraf signifikansinya 5% $df = n-2CC$

3. Menarik kesimpulan yang didasarkan kriteria seperti berikut ini:

a. Nilai/Sig $< \alpha = 5\%$, H_0 ditolak H_1 diterima.

b. Nilai/sig $> \alpha = 5\%$, H_0 diterima H_1 ditolak.

c. t-hitung $> t$ -tabel, H_0 ditolak H_1 diterima.

3.9.4 Uji –F (Regresi Simultan)

Uji ini guna menetapkan efek bersama ataupun antara variabel independent pada variabel dependent. Uji keseluruhan koefisien regresi bersama-sama (Uji F) yang dibuat oleh langkah-langkah (Simanullang, 2018: 55):

1. Menentukan hipotesis nol (H_0) serta hipotesis alternatifnya (H_1)

H_0 : tidak ada pengaruh positif diantara kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan secara simultan pada loyalitas pelanggan.

H_1 : ada pengaruh positif diantara kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan secara simultan pada loyalitas pelanggan.

2. Membandingkan f-hitung dengan f-tabel yang tersedia pada α tertentu, seperti 5%, $df = k ; n-(k + 1)$

3. Menarik kesimpulan dengan ketentuan:

- a. Nilai sig. $< \alpha = 5\%$, H_0 ditolak H_1 diterima.
- b. Nilai sig. $> \alpha = 5\%$, H_0 diterima H_1 ditolak.
- c. $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak H_1 diterima.
- d. $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_0 diterima H_1 ditolak.