

BAB III

Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah studi kuantitatif deskriptif yakni data di penelitian sekelompok manusia, sebuah objek, sistem gagasan atau sebuah kelas kejadian dimasa kini. Maksud penelitian ini ialah guna menciptakan deskripsi, gambaran ataupun visualiasi secara sistematis, faktual serta akurat tentang kenyataan, sifat beserta korelasi antar fenomena yang diperiksa (Rukajat 2018:1).

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat replikasi. Studi replikasi ialah yang memodifikasi studi individu lainnya namun mengaitkan pemikiran beserta gagasan baru bersama mentransformasikan cara olah data, menggantikan variable, dan mengubah cara ukuran data (Armansyah et al. 2018).

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

Sebelum melakukan aktivitas penelitian, peneliti menetapkan tempat serta periode penelitian berdasarkan kesepakatan dari pihak manajemen Planet futsal dengan perincian lokasi dan jadwal penelitian dibawah ini.

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Planet Futsal Jl. Suprpto, Buliang, Kec. Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3.2 Periode penelitian

Periode penelitian bersifat time series dengan jangka waktu 1 tahun pada tahun 2020.

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu

Aktivitas	Pertemuan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Identifikasi	■													
Studi Pustaka		■	■	■	■									
Metodologi studi					■	■	■							
Penghimpunan Data						■	■	■	■	■	■			
Olah Data										■	■	■		
Pembuatan Laporan											■	■	■	
Konklusi													■	■

Sumber:Peneliti 2021

3.4 Populasi dan Sampel

Menentukan populasi serta sampel mampu dipakai sebagai sumber data. Jikalau capaian penelitian hendak digeneralisasi (keseimpulan data sampel guna populasi) hingga sampel yang dipakai selaku asal data wajib representatif mampu dilaksanakan bersama cara menetapkan sampel dari populasi secara random hingga total khusus (Unaradjan 2019:110).

3.4.1 Populasi

Populasi ialah semua dari subjek ataupun objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi bukan cuma manusia namun pula objek serta benda alam yang lainnya tetapi meliputi seluruh ciri khusus serta ragam khusus yang ditentukan peneliti hingga gampang dihimpun dikaji serta dikonklusikan dari data itu (slamet riyanto 2020:11). Dalam penelitian ini populasi yang dipakai ialah berjumlah 22.860 orang. Ini dapat dari jumlah dari (pendapatan dibagi jumlah waktu main) tahun 2020.

3.4.2 Teknik penentuan besar Sampel

Sampel ialah komponen yang memberi deskripsi secara umum dari populasi (slamet riyanto 2020:12)

$$n = \frac{N}{1 + Na^2} \quad \text{Rumus 3. 1 Rumus Slovin}$$

Yakni:

n : besarnya sampel

N : besarnya populasi

α : *inaccuracy tolerance* (dipersen)

Total sampel (n) yakni berapakah total sampel yang ditetapkan guna dikaji dikalkulasi dari rumus yakni:

$$n = \frac{22.860}{1 + Na^2}$$

$$n = \frac{22.860}{1 + 22.860(0,1)^2}$$

$$n = \frac{22.860}{1 + 22.860 (0,01)}$$

$$n = \frac{22.860}{229,6}$$

$$= 99,56$$

n = 99,56 (dibulatkan jadi 100 sampel)

3.4.3 Teknik sampling

Teknik sampling ialah teknik penetapan sampel guna menetapkan sampel yang hendak dipakai di studi ada beragam teknik sampling yang dipakai (Sugiyono 2020:128).

3.5 Sumber Data

Data penelitian ini termasuk kedalam data Primer yang dapat didapat melalui Planet futsal.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode penghimpunan data di studi bersama pendekatan kuantitatif diperlukan data guna dianalisa, metode penghimpunan data lewat pengamatan, interview, dan menyebarkan kusioner (Rukajat 2018:25).

1. Observasi

Lewat cara ini peneliti mengingikan hendak mampu menggunakan keadaan objektif beragam perihal yang jadi target studi, yakni melaksanakan tinjauan langsung ke lokasi studi untuk mengobservasi objek-objek penelitian.

2. Wawancara

Peneliti melakukan interview bersama beberapa responden yang berdasar observasi penulis mampu merepresentasikan populasi yang ada.

3. Kuesioner

Melalui kuesioner peneliti mendapatkan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari asalnya yakni *respondent* yang jadi sampel studi (data capaian distribusi kuesioner).

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yakni teknik penghimpunan data bersama jalan mendalami bahan bacaan yang berwujud, data kuliah, buku, literatur beserta aturan yang terdapat hubungan bersama persoalan yang dikaji.

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Operasional variable yakni pengertian yang diberi ke variable yang dioperasional, yakni variable yang dikaji serta lalu diberi makna, hingga tiap variable yang dikaji ialah variable yang spesifik selaras bersama cakupan kegiatan variable itu (Rukajat 2018:2).

Adapun variabel yang diteliti adalah variable terikat yakni kepuasan pelanggan (Y) dan variable independent yakni kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) serta lokasi (X3).

3.7.1 Variabel Bebas

Variable Dependent yakni variable yang dipengaruhi yang jadi sebuah sebab ataupun berubah atau mempengaruhi sebuah variable lainnya (dependent variable), variable bebas lazimnya dinotasikan memakai simbol X (Ferry 2019:11).

3.7.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan yakni juga satu diantara hal penting baru diperhatikan oleh para manager atau perusahaan (Santoso 2019:46). Adapun indikator kualitas layanan yakni:

1. Reabilitas (*reability*)
2. Kemampuan respon (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*empathy*)

3.7.1.2 Kepercayaan

Kepercayaan adalah mengaitkan kemauan individu guna berperilaku khusus sebab keyakinan patner nya hendak memberi kepuasan yang dicitakan serta sebuah cita yang lazimnya dipunya individu yakni kata janji, ataupun pernyataan individu lainnya mampu dipercaya atau keyakinan individu hendak menjumpai apa yang dia kehendaki pada diri individu lainnya serta bukan apa yang dia takutkan (Ratih and Kerti 2020:23). Adapun Indikator kepercayaan sebagai berikut:

1. Integritas (*integrity*)
2. Kebijakan (*benevolence*)

3. Kompetensi (*competensi*)

3.7.1.3 Lokasi

Lokasi juga merupakan sebagai perihal yang menunjukkan diberagam aktivitas yang dilaksanakan perseroan menciptakan produk mampu didapat serta ada guna pelanggan target (Sulasno 2020:34). Parameter lokasi yakni:

1. Akses bersama item keadaan jalan serta gampang didatangi
2. Visibilitas bersama item strategis serta nampak jelas
3. Lalu lintas bersama item kepadatan serta tempat ramai
4. Lokasi parkir bersama item luas serta aman

3.7.2 Variabel Dependen

Variable terikat ialah variable yang diberi dampak/jadi akibat sebab ada variabel lainnya (variabel terikat), variabel biasanya dinotasikan dengan simbol Y (Ferry 2019:11).

3.7.2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ialah taraf rasa individu selepas memperbandingkan performa ataupun capaian yang dirasakannya bersama citanya (Atmadjati 2018:4).

Adapun indikator kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan
2. Evaluasi pelanggan
3. Pengkonfirmasi pelanggan

4. Ketertarikan *re-purchase*
5. Kemauan guna menyarankan
6. Ketidakpuasan pelanggan

Tabel 3. 2 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Parameter	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Service quality merupakan juga salah satu perihal esensial yang wajib difokuskan manager atau perusahaan (Santoso 2019:46)	1.Reabilitas (<i>Realibility</i>) 2.Kemampuan Respon (<i>Responsiveness</i>) 3.Jaminan (<i>Assurance</i>) 4.Empati (<i>Empathy</i>)	Likert
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan juga merupakan karena adanya keyakinan individu yang terlibat di pertukaran hendak memberi kualitas yang stabil, jujur, serta bertanggung jawab (Sulasno 2020:34)	1.Integritas (<i>Integrity</i>) 2.Kebijakan (<i>Benevolence</i>) 3.Kompetensi (<i>Competensi</i>)	Likert
Lokasi (X3)	Lokasi juga merupakan sebagai hal yang menunjukkan pada berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk dapat diperoleh dan tersedia bagi pelanggan sasaran (Sulasno 2020:34)	1.Akses bersama item keadaan jalan serta gampang dijangkau 2.Visibilitas bersama item strategis serta nampak jelas 3.Lalu lintas bersama item kepadatan serta lokasi ramai 4.Lokasi parkir bersama item luas serta aman	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan ialah taraf rasa individu selepas memperbandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Atmadjati	1.Kepuasan pelanggan keseluruhan 2.Penilaian pelanggan 3.Konfirmasi pelanggan 4.Minat pembelian ulang 5.Kesedian untuk merekomendasi	Likert

	2018:4)	6.Ketidakpuasan pelanggan	
--	---------	---------------------------	--

Sumber: Peneliti 2021

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Statistik Deskriptif

Guna mendapat visualisasi mengenai keadaan kepemimpinan, kompensasi, Kinerja serta produktivitas kerja pegawai, skor tanggapan *respondent* hendak dikaji secara descriptive yakni berdasar total skor tanggapan selepas tiap frekuensi tanggapan diakalikan bersama nilai dari level tiap frekuensi yaitu 1,2,3,4,5. Jumlah total ini kemudian dibagikan bersama skor total tanggapan jika seluruh tanggapan nilainya 5, hingga diperoleh persyaratan kriteria angka persentase yang hendak menunjukkan tinggi atau rendahnya gambaran evaluasi tanggapan responden terhadap setiap variable yakni kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), serta lokasi (X3), kepuasan pelanggan (Y). Kriteria penilaian akan didasarkan pada tingkat persentase jawaban dengan dasar menurut tabel dibawah ini (Rukajat 2018:9)

Tabel 3. 3 Rentang Skala

Rentang Skala	Persyaratan
4,20-5,00	Amat Tinggi
3,40-4,20	Tinggi
2,60-3,40	Sedang
1,80-2,60	Rendah
1,00-1,80	Amat Rendah

Sumber: (Laksana and Suyoto 2019)

3.8.2 Uji Kualitas Data

Sudah dijabarkan instrument studi yakni instrument guna menghimpun data. Agar data yang didapatkan punya taraf akursi beserta stabil yang tinggi, instrument yang dipakai wajib valid serta reliable. Guna menggampangkan *validity test* serta reliabilits butir pertanyaan riset, pembuatan garis regresi serta test *hypothesis* riset menggunakan peralatan SPSS 25.

3.8.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dipakai guna mengukur hingga seberapa besar ketepatan serta ketelitian sebuah *instrument* ukur saat melaksanakan kegunaannya (Rukajat 2018:7). Test instrument ialah mengkorelasikan antara skor faktor bersama skor jumlah, jika hubungan setiap faktor positif serta totalnya $< 0,05$ hingga mampu dikonklusikan instrument itu valid. Rumus validitas memakai teknik korelasi product mement yakni:

$$r = \frac{n \sum x_1 y_1 - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x_1^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad \text{Rumus 3. 2 Validity korelasi}$$

Dimana :

r = Koef. *validity* pertanyaan yang dicari

X = Jumlah butir pertanyaan

Y = Jumlah skor pertanyaan

n = total observasi/respondent

Prosedur selanjutnya yakni menetapkan angka t-hitung bersama rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Persyaratan ketetapanya yakni butir pertanyaan khusus dianggap valid jikalau angka t-hitung \geq t-tabel di $\alpha = 5\%$. Kebalikannya jikalau angka t-hitung $<$ t-tabel hingga butir pertanyaan itu tak valid serta wajib dibenahi atau digantikan.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memperlihatkan daya instrument studi guna menjabarkan data yang mampu dipercaya. Di studi ini hendak dipakai *Reliability analysis* internal memakai pendekatan alpha chronbach (Rukajat 2018:9) sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(\frac{\sum a_b^2}{\sum t^2} \right) \quad \text{Rumus 3.3 Rumus Uji Reliabilitas}$$

Keterangan :

r_{11} = Nilai *Reliability* Instrument

k = Jumlah pertanyaan

Y = Jumlah Varians butir

$\sum a_b^2$ = total Varians butir

$\sum t^2$ = Varians total

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Satu diantara teknik statistik yang dipakai guna mengetes diterima ataupun tidaknya data capaian riset hendak dipakai *classic assumption test*, yang bermaksud

guna memperoleh informasi yang relevan serta capaiannya dipakai guna menuntaskan sebuah persoalan (Rukajat 2018:15).

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ialah guna meninjau apa angka residual terdistribusikan normal ataupun tidak, model regresi yang baik yakni mempunyai angka residual yang terdistribusikan normal, maka *normality test* dipakai di tiap variable namun di residualnya (Kurniawan 2019:149).

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini bermaksud guna meninjau terdapat ataupun tidaknya korelasi yang tinggi antara independent variable kedalam sebuah model *multiple linear regression*. Bila ada hubungan yang tinggi antara variable independennya, hingga korelasi variable independen pada variable dependent jadi terganggu. *Multicollinearity test* bermaksud pula menghindarkan kebiasaan saat penetapan konklusi tentang dampak di tes parsial tiap *independent variable* pada variable independen (Kurniawan 2019:150).

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ialah guna meninjau apa ada ketidaksepadanan ragam dari residual 1 ke observasi ke observasi lainnya, model *regression* yang mencukupi syarat ialah ada kesepadanagan ragam dari residual 1 observasi ke pengamatan yang lainnya tetap ataupun dinamai homoskedastisitas (Kurniawan 2019:151).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan *multiple linear regression* yakni model persamaan *linear regression* bersama variable independent lebih dari satu (Kurniawan 2019:173).

Wujud persamaan ini yakni:

$$Y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \varepsilon \quad \text{Rumus 3.4 Multiple Linear Regression}$$

Dimana:

Y = Nilai Perusahaan

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koef. regresi variabel independen

X_1 = Kualitas Layanan

X_2 = Kepercayaan

X_3 = Lokasi

ε = Error

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analysis R^2 menakar seberapa jauhkah daya model untuk memperjelas daya ragam variable dependent (variabel terikat). Angka R^2 berkisar 0-1, angka koefisien determinasi (R^2) yang kecil memperlihatkan daya variable bebas guna menjabarkan variable dependent amat limit. Kebalikannya angka R^2 yang besar dan mendekati 1 memperlihatkan variable independent memberi nyaris semuanya informasi yang dibutuhkan guna mengestimasi ragam variable terikat.

Kekurangan basis pemakaian R^2 yakni biasa pada total variable bebas yang diikutkan ke model. Setiap penambahan 1 *independent variable* sampai R^2 pasti naik yak peduli apa variable itu berefek signifikan ke variable terikat. Maka, direkomendasikan untuk menggunakan angka adjusted (R^2) beserta mengkaji manakah model regression terbaik, tak seperti koefisien determinasi (R^2) angka adjusted R^2 bisa meningkat/menurun bila 1 variable bebas ditambah ke model (slamet riyanto 2020:141).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Parsial (T)

T test ini dinamai pula bersama test parsial, test ini bermaksud guna mengetes signifikan dampak secara parsial *independent variable* pada *dependent variable* (slamet riyanto 2020:141). Prosedurnya adalah:

a. Hipotesis

H_0 : $b_i = 0$ bermakna, *independent variable* berpengaruh pada *dependent variable*

H_1 : $b_i \neq 0$ bermakna, *independent variable* berpengaruh pada *dependent variable*

b. Pengambil ketetapan

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > -t_{tabel}$ ataupun $Sig > 0,05$ (5%) hingga H_0 diterima

Bila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ ataupun $Sig \leq 0,05$ (5%) hingga

Ho ditolak

- c. angka t_{tabel} ditetapkan dari angka signifikan (α) = 0,05 bersama df (n-k-1)

n= Total data

k= total variable bebas

3.9.2 Uji Simultan (F)

Test hipotesis ini ditujukan guna meninjau suatu estimasi indikator secara bersamaan yang bermakna seberapa besar efek dari variable bebas pada variable terikat secara bersamaan (slamet riyanto 2020:142). Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

- a. $H_0 : \beta = 0$, artinya variabel-variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
 $H_0 : \beta > 0$, artinya variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. F tabel (df pembilang = k serta df penyebut = n-k-1)
- c. Persyaratan penerimaan ataupun penolakan hipotesis yakni:
 - Jikalau F hitung \geq F tabel atau sig $\leq 0,05$ maka Ho ditolak
 - Jikalau F hitung $<$ F tabel ataupun sig $> 0,05$ hingga Ho diterima
- d. Kurva normal uji F