

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Peneliti memakai bentuk kuantitatif saat melakukan penelitiannya. Metode penelitian ini supaya dipahami sebagai metode penelitian dengan landasan pada filosofi positiv, berfungsi sebagai teknik penelitian ini pada sampel tertentu, serta menampung data dengan memakai alat penelitian, menganalisis data kuantitatif/statistik, digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019).

Struktur penelitian yang dipakai ialah teknik analisis kuantitatif untuk memberikan penjelasan variabel yang diamati. Peneliti mengambil data dari metode kuesioner ataupun survei. Menggunakan analisis linear berganda, yang dimana melihat data dalam bentuk tabel, grafik, ataupun gambar untuk menambah pembelajaran. Di Planet Futsal Batam akan dilakukan penelitiannya.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Kegiatan yang memodifikasi sebuah penelitian orang lain dinamakan penelitian replikasi. Dari penelitian ini peneliti menggunakan peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memberikan ide serta gagasan baru untuk mengelola data, variabel maupun pengukurannya.(Armansyah, Azis, & Rossanty, 2020: 239).

### 3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini ialah di Planet Futsal Batam yang bertempat di Jalan Suprpto, Kelurahan Buliang, Kecamatan Batu Aji, Kota Batam, Kepri (Kode pos: 29425).

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Periode yang diperlukan untuk meneliti dapat dilihat pada tabel berikut.:

**Tabel 3. 1** Periode Penelitian

Keterangan	Sept 2021	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022
Mengajukan Judul					
Pendahuluan					
Tinjauan Pustaka					
Metode Penelitian					
Kuesioner					
Mengolah Data					
Hasil dan Pembahasan					
Kesimpulan dan Saran					
Abstrak					
Penyerahan Skripsi					

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Semua subjek yang ada akan di jadikan tolak ukur dan di teliti dalam penelitian disebut populasi (Sugiyono, 2019: 126). Populasi bisa didapat bukan dari objek atau subjek saja bahkan semua karakteristik yang mempunyai kuantitas

serta bersifat tertentu. Maka dari itu terdapat Populasi yang diambil dari jumlah penyewa di tahun 2020-2021 dengan total 330 di Planet Futsal Batam.

### 3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Untuk mewakili sampel, ukuran sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

**Sumber :** (Sugiyono, 2019)

Keterangan:

$n$  = total sampel

$N$  = total populasi adalah 330

$a^2$  = tingkat kesalahan 5%;

1 = konstanta

Sesuai dari data total dari populasi pada Tahun 2020-2021 berjumlah 330 penyewa di Planet Futsal Batam, toleransi tingkat kesalahan adalah 5%. Hasil akan didapatkan dengan menggunakan rumus slovin dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1+(N.a^2)}$$

$$n = \frac{330}{1 + 330(5\%)^2}$$

$$n = \frac{330}{1 + 330(0.0025)}$$

$$n = \frac{330}{1 + 0.825}$$

$$n = \frac{330}{1.825}$$

$$n = 180,82$$

$$n = 181$$

setelah dilakukan perhitungan, sampel yang didapati ialah 180.82 orang yang digenapkan jadi 181 orang. Maka sampel yang akan dipakai untuk penelitian ini ialah 181 responden.

### **3.4.3 Sampel**

Sampel ialah komponen dari jumlah yang diteliti dari kekhususan yang terdapat di populasi sebuah penelitian (Sugiyono, 2019: 127). Teknik pengujian yang digunakan adalah *Accidental Sampling* dikarenakan terlalu banyak dan sulit dalam mengidentifikasi setiap penyewa serta survey membutuhkan yang tidak singkat.

### **3.5 Sumber Data**

Dalam penelitian ini digunakan teknologi pengumpulan data berupa survei kuesioner, berupa pengiriman serangkaian laporan dalam bentuk tertulis kepada partisipan Data primer merupakan data hasil penelitian yang dilakukan secara langsung pada konsumen yang menggunakan Planet Futsal Batam dengan menyebarkan kuisisioner..

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data sangat dibutuhkan dalam meneliti. Cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview, dan kuesioner (Sugiyono, 2019: 296). Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat utama dalam mendapatkan data. Guna memudahkan mengambil data yang dibutuhkan untuk pengujian.

### **3.7 Definisi Teoritis Variabel Penelitian**

Didefinisikan sebagai objek yang berbeda, atribut ataupun seseorang, dimana memiliki berbagai jenis diantara satu objek dengan objek lainnya disebut variabel

menurut Hatch dan Farhady (Sugiyono, 2019: 67). Terdapat macam-macam variabel dalam penelitian yaitu *variable independen* dan *variable dependen*.

### **3.7.1 Variabel Independen**

Variabel ini biasanya dianggap *stimulus* atau *prediktor*, dimana sifatnya yang mempengaruhi atau alasan terjadinya perubahan pada variabel dependen (Sugiyono, 2019: 69). Di penelitian ini yang menjadi X1 ialah fasilitas dan X2 kualitas pelayanan.

#### **3.7.1.1 Fasilitas**

Sebuah sarana yang terbukti dengan adanya bentuk fisiknya yang diberikan penjual dan pembeli (Efendi & Zaini, 2018: 86). Menurut Tjiptono dalam (Krisdayanto et al., 2018) terdapat 6 Indikator dari fasilitas diantaranya:

1. Perencanaan spasial.
2. Perancangan ruangan.
3. Kelengkapan dari perabotan.
4. Tata cahaya.
5. Warna.
6. Pesan yang disampaikan secara grafis.

#### **3.7.1.2 Kualitas Pelayanan**

Dari bermacam-macam usaha yang dikerjakan perusahaan demi mendapatkan rasa senang karna terpenuhinya keinginan dari pelanggan disebut kualitas pelayanan (Hermayani, 2021). Menurut Aswada (Nababan, 2021: 12) ada 5 indikator kualitas pelayanan:

1. Memiliki bentuk fisik (*tangible*) adalah kualitas keberadaan suatu perusahaan kepada pihak eksternal.

2. Keandalan adalah keahlian dalam melayani sesuai yang telah disepakati secara langsung, yang benar serta dapat merasa puas.
3. Responsiveness adalah keahlian dalam melayani pelanggan dengan efisien dan konsisten terhadap deskripsi informasi yang jelas.
4. Jaminan adalah jaminan atas kebijaksanaan, kesopanan, kompensasi, dan kekuatan staf yang di perusahaan dalam menciptakan kepercayaan di antara konsumen atas layanan perusahaan.
5. Empati berarti memberi pelanggan fokus yang tulus dan pribadi untuk memahami keinginan pembeli.

### 3.7.2 Variabel Dependen

Biasanya dianggap ialah output, imbas ataupun akibat. dimana variabel ini dipengaruhi oleh atau imbasnya dikarenakan ada variabel bebas disebut variabel dependen (Sugiyono, 2019: 69). Untuk variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Kotler & Keller dalam (Hermayani, 2021). mengemukakan bahwa kepuasan konsumen memiliki 3 indikator sebagai berikut :

1. Kemauan membeli lagi
2. Minta referensi
3. Sesuai ekspektasi.

**Tabel 3. 2** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran
Fasilitas (X1)	Fasilitas yaitu sarana untuk meningkatkan nilai tambah dalam persaingan dengan	6 Indikator fasilitas yaitu: 1. Perencanaan spasial. 2. Perancangan	Skala Likert

	para pesaing lainnya.	ruangan. 3. Peralatan ataupun perkakas. 4. Tata cahaya. 5. Warna. 6. Pesan yang disampaikan secara grafis.	
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dimana pemilik usaha melakukan segala cara dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.	kualitas pelayanan ada 5 Indikator yaitu : 1. (Berwujud) 2. (Keandalan) 3. ( <i>Resvonsiveness</i> ) 4. (Jaminan) 5. (Empati)	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen yaitu suatu tujuan pemilik usaha demi mencapai kenaikan profit dengan memberikan konsumen apa yang diinginkan nya dan terpenuhi.	Ada 3 indikator dari kepuasan konsumen yaitu: 1. Kemauan membeli kembali 2. Minta rekomendasi 3. Sesuai ekspektasi	Skala Likert

### 3.8 Metode Analisis Data

Guna melengkapi analisis kuantitatif perlu menggunakan teknik analisis data yaitu SPSS versi 25 berguna saat menguji.

#### 3.8.1 Statistik Deskriptif

Berfungsi untuk menganalisis data dengan menggambarkan ataupun mendeskripsikan data yang sudah terkumpulkan dengan tujuan dapat menyimpulkan dan diperuntukkan untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2019: 206). Pembahasan mengenai informasi atau data tentang variabel bebas yang dimana X1-nya fasilitas dan X2-nya kualitas pelayanan dan untuk variabel terikatnya dimana Y ialah kepuasan konsumen biasanya terdapat dalam analisis deskriptif.

Untuk menentukan kriteria dari analisis deskriptif dapat menggunakan rumus rentang skala. (Peneliti, 2021).

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

**Rumus 3. 2** Rumus Rentang Skala

$$= \frac{181(5-1)}{5}$$

$$= 144,8$$

Keterangan:

n = total populasi

m = total setiap jawaban

**Tabel 3. 3** Rentang Skor Kriteria Pernyataan

Rentang Skala	Kriteria Pernyataan
181 – 327,6	Sangat Tidak Baik

327,7 – 473,2	Tidak Baik
473,3 – 618,8	Netral
618,9 – 764,4	Baik
764,5 - 910	Sangat Baik

**Sumber :** (Peneliti, 2021)

### 3.8.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 3.8.2.1 Uji Validitas

Dimana suatu hasil dapat dinyatakan valid ketika data tersebut memiliki kesamaan antara data yang didapat dengan data sebenarnya terjadi pada objek tersebut (Sugiyono, 2019: 175).

Nilai dari koefisien bisa didapatkan dengan memakai rumus *korelasi product moment*:

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

**Rumus 3. 3** Korelasi Product Moment

**Sumber :** Sanusi (Hermayani, 2021)

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien dari korelasi

i = Score item

x = Score x

n = Total dari subjek

Untuk membuktikan apa data dapat diterima atau tidaknya perlu menggunakan 2 cara yang tingkat signifikannya 0.05. dengan kriterianya yaitu:

1. Apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka item tersebut ada hubungan dan dinyatakan valid ,

2. Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka item tersebut tidak ada hubungan maka dinyatakan tidak valid .

### 3.8.2.2 Reliabilitas Data

Bersifat konsistensi bila ditemukan kesesuaian data dengan waktu berbeda serta data tetap sama walaupun di uji berkali-kali. Tujuan dari pengujian reliabilitas untuk mengetahui bila di ukur beberapa kali akan didapati data yang serupa dapat menggunakan model *Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2019).

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right] \quad \text{Rumus 3. 4 Conbrach Alpha}$$

**Sumber :** Agung (I. J. Arianto, 2021)

Keterangan:

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian dalam setiap butirnya

$\sigma^2 t$  = Varians total

k = Jumlah item dalam instrumen

Menggunakan 2 arah dengan nilai signifikan 0.05. data dikatakan reliabel skor  $alpha \geq$  skor  $r_{tabel}$ . Kriteria sesuai indeks koefisien reliabilitas:

**Tabel 3. 4** Kriteria 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 :** Agung (Hermayani, 2021)

### 3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Dalam menguji data regresi serta korelasi perlu memakai prinsip dari *BLUE* (*best linear unbiased estimator*). Mendapatkan nilai estimasi yang baik dapat diperoleh dengan model regresi *Ordinary Least Square*. Syarat yang perlu di penuhi setidaknya ada data uji hipotesis maka bisa mendapatkan *BLUE* (Siregar, 2021).

#### 3.8.3.1 Uji Normalitas

Sebuah uji yang digunakan untuk menilai sebaran data pada variabel berdistribusi normal atau tidaknya adalah Uji Normalitas (Faradiba, 2020: 24) Data berdistribusi normal akan membentuk sebuah kurva dengan bentuk lonceng. Tes dapat divisualisasikan menggunakan plot regresi P-plot standar di mana titik-titik dimulai di sekitar garis yang bertujuan untuk data yang tidak normal. Namun, pengujian yang menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan bahwa data berdistribusi normal. Uji normalitas yang dapat digunakan (Faradiba, 2020: 72), yaitu :

1. Chi-Square
2. Kolmogorv - Smirnov

#### 3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Dimana uji ini digunakan untuk mendapati apakah ada atau tidaknya sebuah penyimpangan di asumsi klasik. Jika model persamaan mempunyai tanda-tanda multikolinieritas, maka dapat diketahui bahwa variabel independen lain berkorelasi. Dalam pengujian uji multikolineritas akan menunjukkan jika nilai dari  $VIF < 10$  maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas, akan tetapi jika  $VIF > 10$  maka dapat dikatakan adanya multikolinearitas (Hermayani, 2021).

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini melihat apakah ada terjadinya ketidaksamaan varians dari satu pandangan ke pandangan lainnya di dalam model regresi. Model regresi yang baik, Agung dalam (Hermayani, 2021) menjelaskan yang dapat dikatakan baik dan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila hasil output nilai sig > nilai alphanya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Hermayani, 2021).

### 3.8.4 Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Hubungan secara linear antara variabel bebas dengan variabel terikat dimana dapat menghasilkan nilai yang baik dan data nya biasanya berskala interval atau rasio.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

**Rumus 3. 5** Regresi Linier Berganda

**Sumber :** Agung(I. J. Arianto, 2021)

Keterangan:

Y = variabel terikat (kepuasan konsumen)

a = nilai konstan

b = nilai koefisien regresi

$x_1$  = variabel bebas 1 (fasilitas)

$x_2$  = variabel bebas 2 (kualitas pelayanan)

$X_n$  = variabel ke n

### 3.8.4.2 Uji R<sup>2</sup> (Analisis Determinasi)

Menganalisis sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel tak bebas dalam model regresi. Digunakan untuk mengukur pengaruh pada variabel terikat (secara korelasi) yaitu koefisien angka (Hermayani, 2021).

Rumus untuk analisis determinasi ialah:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

**Rumus 3. 6** Koefisien Determinan

**Sumber:** (Hermayani, 2021)

Keterangan:

R<sup>2</sup> = koefisien determinasi

SSR = Sum of squares regression

SST = Sum of squares Total

## 3.9 Uji Hipotesis

### 3.9.1 Uji t (Uji Signifikan Koefisien Regresi Secara Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menyatakan apa ada signifikan atau pengaruh dari variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk menguji hipotesis di penelitian.

Nilai yang digunakan adalah nilai dari  $t_{hitung}$ .

Hipotesis dari Uji t :

H<sub>0</sub> : Variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

H<sub>a</sub> : Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Kriteria untuk Uji t:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 3.9.2 Uji f (Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Simultan)

Dalam model penamaan lain, sering disebut uji signifikansi simultan dari semua koefisien regresi. Nilai  $f_{hitung}$  ditentukan oleh pengujian konkurensi. Saat menjalankan uji-f, nilai  $f_{hitung}$  berkaitan erat dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Uji-F menunjukkan seberapa banyak variabel terikat ditampilkan (%) untuk semua variabel bebas secara bersamaan ( $R^2$ ),

Untuk mengetahui model yang digunakan untuk nilai koefisien determinasi dan uji-f sudah baik atau tidak nya dan kesesuaian tingkat signifikannya. Hipotesis untuk uji F ialah :

$H_o$  : Variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

$H_a$  : Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Kriteria penilaian Uji F sebagai berikut :

- a. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti seluruh variabel independen secara simultan merupakan penjelasan signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti seluruh variabel independen tidak secara simultan merupakan penjelasan signifikan terhadap variabel dependen.