

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Sanobar mini *soccer* tepatnya di JL. Marindal (JL. Kebun Kopi , Pasar IV , Kecamatan Patumbak, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20355)

3.1.2 Waktu

Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan November 2024 - Oktober 2025.

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1 Populasi

Menurut pendapat Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Sanobar mini *soccer* yang berjumlah 16 tim yang terdiri dari 35 orang per tim. Jadi populasi berkisar ± 560 pelanggan yang sudah didata dalam bentuk pelanggan yang bermain di lapangan tersebut.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2020) sampel adalah bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang terdapat dalam populasi. Untuk menghitung sampel yang dibutuhkan dapat ditentukan dengan rumus yang dikemukakan oleh Slovin yaitu:

Rumus :

$$n = N / (1 + N.e^2)$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Penulis menggunakan 10% .

$$n = 560 / (1 + 560 \times 0,1 \times 0,1)$$

$$n = 84,84$$

Dalam penelitian ini akan diambil sampel sebesar 85 orang/sampel yang seluruhnya merupakan pelanggan sanobar mini *soccer*. Accidental sampling adalah mengambil sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah mendeskripsikan, meneliti, dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian, tidak dimaksudkan untuk

menguji hipotesis tertentu. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan, mengkaji dan menjelaskan suatu fenomena dengan data (angka) apa adanya tanpa bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu (Sulistyawati & Trimuryono, 2022).

Pada penelitian ini akan diberikan kuesioner. Peneliti memaparkan data yang diperoleh dan menganalisisnya sehingga diperoleh gambaran jelas terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka.

3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiono (2016) mendefinisikan instrumen penelitian sebagai suatu perangkat atau alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang tengah diamati. Dalam penelitian ini digunakan angket sebagai alat pengumpulan data tentang kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan pada Sanobar mini *soccer*. Skala pengukuran yang digunakan untuk menganalisis respon responden adalah skala Guttman. Menurut Sugiono dalam (Rohima Mulia 2023) Skala Guttman yang didapatkan dari jawaban tegas yakni “ya dan tidak”, “benar dan salah”. “pernah dan tidak pernah”, ataupun “negatif dan positif”. Skala Guttman yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk *checklist* dengan skor jawaban 1 sebagai skor tertinggi dan 0 sebagai skor terendah.

3.4.1 Defenisi Operasional Penelitian

3.4.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah hasil penilaian tanggapan terhadap perbedaan antara harapan dan kenyataan yang mereka rasakan dari pelayanan yang diberikan. Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Idrus, 2021)

ada 5 yaitu : *tangible* , *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui beberapa aspek berikut :

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Jumlah
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	1,2,3	3
	Kehandalan	4,5,6	3
	Ketanggapan	7,8,9	3
	Jaminan	10,11,12	3
	Empati	13,14,15	3

3.4.1.2 Kepuasan Pelanggan

Fandy Tjiptono (2019) “Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Indikator kepuasan pelanggan menurut Indrasari (2019) yaitu : Kesesuaian harapan, minat berkunjung Kembali, kesediaan merekomendasikan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui beberapa aspek berikut :

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Variabe	Indikator	Pernyataan	Jumlah
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian Harapan	1,2,3,4,5	5
	Minat berkunjung Kembali	6,7,8,9,10	5
	Ketersediaan merekomendasikan	11,12,13,14,15	5

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data akan dikumpulkan dengan membagikan kuesioner atau angket kepada partisipan yang menjadi subjek penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan dengan memberikan serangkaian pernyataan tertulis

kepada sampel, yang kemudian diminta untuk memberikan jawaban. Kuesioner dirancang untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan langsung dengan isu dan tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat penelitian dapat mengukur dengan akurat elemen yang ingin dievaluasi oleh peneliti. Instrumen yang sah harus dapat mewakili variabel dengan tepat dan menghasilkan data yang relevan. Instrumen dengan tingkat validitas tinggi harus mampu mencerminkan dengan tepat karakteristik variabel yang diteliti. Untuk memeriksa validitas instrumen, digunakan rumus korelasi Product Moment. (Nurdin & Hartati, 2019: 167).

3.6 Uji Instrument

3.6.1 Uji Validitas Tes

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak akan dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 95% dan $\alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tes dinyatakan valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tes dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas Tes

Uji realibilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji realibilitas yang banyak digunakan pada

penelitian yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Metode pengambilan keputusan untuk uji realibilitas menggunakan batasan 0,6.

Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk taraf signifikan $\alpha = 0,5$ maka dapat disimpulkan bahwa angket yang digunakan sudah valid/reliabel. Reabilitas angket yang diperoleh dari hasil perhitungan di konsultasikan. Menurut Arikunto (2013) interpretasi nilai r adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r

Besar nilai r	Interprestasi
Angka 0,800 sampai dengan 1,000	Tinggi
Angka 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Angka 0,400 sampai dengan 0,600	Agak Rendah
Angka 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Angka 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat Rendah

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Sebelum melaksanakan pengujian hipotesis diperlukan penerapan teknik statistik, yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dan uji multikolinieritas serta uji heteroskedastisitas, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji normalitas Kolmogorov Smirnov dengan software program SPSS 27. Untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dengan cara sebagai berikut. Jika nilai signifikan $\geq 0,05$ maka

dapat dikatakan data berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka dapat dikatakan tidak normal.

3.7.2 Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang sudah digunakan dalam suatu studi berbentuk linear. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris linear. Uji linearitas dilakukan dengan *Test For Linearity*. Metode pengambilan keputusan untuk uji linearitas yaitu jika nilai *Sig.Deviation From Linearity* > 0.05 , maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika nilai *Sig. Deviation From Linearity* $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians residual (galat) dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang residualnya bersifat homoskedastisitas, yaitu memiliki varians yang sama pada setiap tingkat variabel independent. Uji ini menggunakan uji Glejser, yaitu menganalisis antara nilai residual absolut (e) dengan variabel independent. Jika signifikan, maka terdapat heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

3.8 Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui jawaban hipotesis satu dengan hipotesis dua digunakan analisis regresi linear sederhana dan (Koefisien Determinasi). Menurut Zahriyah

Aminatus et al., 2021 berdasarkan nilai t hitung dan t tabel dengan bantuan program SPSS Versi 27.

3.8.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi Linier Sederhana digunakan untuk memprediksi dari suatu distribusi data yang terdiri dari suatu variabel kriterium (Y) dan satu variabel prediktor (X). secara umum model regresi sederhana dapat dirumuskan seperti berikut :

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan:

Y : Variabel Terikat/ dependent

a : Konstanta/intercept

β : Koefisien regresi/slope

X : Variabel bebas/ independent

e : error tern

Suatu permodelan dikatakan regresi linier apabila memenuhi syarat-syarat berikut: a. Jumlah sampel antara variabel dependent dan independent sama b. Hanya satu Variabel terikat Y c. Nilai residualnya terdistribusi normal d. Tidak terjadi gejala-gejala asumsi klasik (Multokolineritas, Autokorelasi, heteroskedastisitas).

3.8.2 Uji Hipotesis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sugiyono (2018:201) “Analisis determinasi adalah uji dimana untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial”. Analisis determinasi ini digunakan untuk

mengetahui besarnya variasi pengaruh variabel bebas 64 terhadap variabel terikat dengan bantuan program SPSS Versi 27. Adapun Rumus determinasi menurut Sugiyono (2018:201) adalah:

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan

D = Determinasi (Sumbangan)

R = Nilai koefisien korelasi



THE
Character Building
UNIVERSITY