

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi tentang pelayanan dengan kepuasan pengunjung di kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kolam renang Tirtamas Modernland, Perumahan Modernland, kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Banten. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada Semester Genap (110) Tahun Akademik 2018/2019.

C. Metode Penelitian

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan teknik non tes, konstelasi hubungan antar variabel dan menggunakan angket yang dibagikan kepada pengunjung kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang.

Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel X (persepsi tentang pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan pengunjung). Maka konstelasi hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan :

Variabel bebas (X) : Persepsi tentang pelayanan

Variabel terikat (Y) : Kepuasan pengunjung

\longrightarrow : Arah hubungan

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini ialah pengunjung yang datang di kolam renang Tirtamas Modernland dan konsumen dari kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang, Banten.

b. Sampel

Sampel yang dipakai sebagai subyek penelitian yaitu sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*, dimana semua elemen mempunyai peluang untuk terpilih menjadi sampel penelitian di kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian ini yaitu dengan angket yang berstruktur, yaitu pernyataan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada beberapa alternatif saja atau kepada satu jawaban saja.

Pengembangan instrumen ditempuh melalui tahapan, mengkaji teori yang berkaitan dengan variabel yang diteliti, menyusun indikator-indikator dimensi dari variabel, menyusun kisi-kisi, penyusunan butir pernyataan dan skala pengukuran, pelaksanaan uji coba instrumen penelitian, dan pelaksanaan penelitian. Pemberian nilai jawaban angket pada setiap pernyataan berdasarkan SKALA LIKERT dengan kategori pilihan untuk pernyataan nilai positif yaitu:

SS	: Sangat Setuju	= Nilai 5
S	: Setuju	= Nilai 4
R	: Ragu-ragu	= Nilai 3
TS	: Tidak Setuju	= Nilai 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	= Nilai 1

n untuk soal nilai negatif:

SS	: Sangat Setuju	= Nilai 1
S	: Setuju	= Nilai 2
R	: Ragu-ragu	= Nilai 3

TS : Tidak Setuju = Nilai 4

STS : Sangat Tidak Setuju = Nilai 5

F. Instrumen Penelitian

Variabel Kepuasan Pengunjung

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan apa yang ia terima dan harapannya.

b. Definisi Operasional

Definisi operasional dari kepuasan memiliki dimensi atau aspek meliputi *expectation* (harapan), *performance* (kinerja), *comparisme* (perbandingan), *confirmation or disconfirmation* (penegasan), *discrepancy* (ketidaksesuaian)

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.1

Sebaran item-item skala Kepuasan Pengunjung

DIMENSI/ ASPEK	BUTIR PERNYATAAN		JUMLAH
	(+)	(-)	
<i>Expectation</i> (harapan)	7,8,9,10,20, 24	34,35	8
<i>Performance</i> (kinerja)	3,4,5,6,13,16,17,18,19,27, 29,30,31,33	45,46	16

<i>Comparisme</i> (perbandingan)	15,25,36,37,38,	26,39	7
<i>Confirmation or disconfirmation</i> (penegasan)	1,2,11,12,14, 28, 32, 44	40,41	10
<i>Discrepancy</i> (ketidaksesuaian)	42,43	21,22,23	5
Jumlah	35	11	46

Variabel Persepsi Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Persepsi pelayanan merupakan suatu cara pandang, pemahaman serta penilaian seorang konsumen atau pengunjung terhadap pelayanan pada perusahaan .

b. Definisi Operasional

Definisi operasional persepsi pelayanan memiliki dimensi yang meliputi (*reliability*) yaitu keandalan dalam melayani dengan segera dan memuaskan, (*responsiveness*) yaitu adanya respon yang cepat dari pengelola atau perusahaan terhadap permintaan konsumen atau pengunjung, (*empathy*) kemampuan memberikan keyakinan secara objektif dan bersifat dapat

dipercaya, baik dalam hal berkomunikasi ataupun memberikan perhatian kepada setiap konsumen atau pengunjung (*jaminan*).

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.2

Sebaran item-item skala Persepsi Tentang Pelayanan

DIMENSI/ ASPEK	BUTIR PERNYATAAN		JUMLAH
	(+)	(-)	
<i>Reliability</i> (reliabilitas)	1,9,22,25,29,31,34	36,42	9
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	8, 21,30	43,44	5
<i>Emphaty</i> (empati)	14,15	41,45	4
<i>Assurance</i> (jaminan)	10,11,16,19,20,23,33,	39,40	9
<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	2,4,5,7,12,13,17,18,24, 26,27,28,32,35	3,6,37,38	18
Jumlah	33	12	45

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Menggunakan validitas butir dengan menggunakan koefisien antar skor butir dengan skor total instrument.

$$\text{Rumus : } r = \frac{\Sigma xi.xt}{\sqrt{\Sigma xi^2 \cdot \Sigma xt^2}}$$

Keterangan :

r : koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total insrumen.

xi : deviasi skor butir dari xi

xt : deviasi skor dari xt

Jika r hitung > r table maka butir pernyataan dianggap valid. Jika r hitung < r table maka butir pernyataan dianggap tidak valid.

2. Reabilitas

Menggunakan rumus alpha cronbach perhitungan reliabilitas dengan rumus :

$$r_{II} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma si^2}{st^2} \right]$$

Keterangan :

r : reliabilitas instrument

K : banyak butir yang valid

St^2 : varians skor total

$\sum si^2$: jumlah varians skor butir

Dimana varians butir didapatkan dengan rumus :

$$st^2 = \frac{\sum xi^2 - (\sum xi/n)^2}{n}$$

Keterangan :

Si^2 : simpangan baku

n : jumlah populasi

$\sum xi^2$: jumlah kuadrat data x

$\sum xi$: jumlah data

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam sebuah pola, kategori dan satuan uraian dasar. Pengertian lain analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil survey angket.

Hipotesis dalam penelitian ini akan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan "Analisis Korelasi". Analisis korelasi yang dipakai adalah analisis korelasi *product moment* dari Pearson. Analisis ini digunakan untuk menentukan apakah variabel independent mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen. Analisis korelasi sederhana dengan bentuk “*Korelasi Pearson*” menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{yx} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}}$$

Untuk menentukan besar kecilnya koefisien korelasi, Sudjana dalam bukunya menetapkan batas koefisien korelasi sebagai berikut $-1 \leq r \leq +1$. Tanda (-) atau (+) pada koefisien korelasi mempunyai arti yang sangat penting. Suatu koefisien yang positif (+) berarti hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat searah yaitu apabila terjadi kenaikan atau penurunan variabel x akan diikuti kenaikan atau penurunan variabel y. Sedangkan apabila koefisien korelasi bertanda negatif (-), maka hubungan tersebut adalah berlawanan arah yang berarti apabila terjadi kenaikan variabel x maka akan diikuti penurunan variabel y, demikian pula sebaliknya apabila terjadi penurunan variabel x akan diikuti oleh kenaikan variabel y.

Asumsi yang mendasari model analisis ini meliputi asumsi normalitas sebaran dan linearitas hubungan.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dipakai untuk menguji apakah data subjek penelitian mengikuti suatu distribusi normal statistik. Uji normalitas yang digunakan yaitu uji Lilliefors.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas berguna untuk menentukan apakah keeratan hubungan antar variabel searah atau tidak (linier atau tidak). Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan uji anava. Arah tersebut menunjukkan hubungan linear antara variabel-variabel penelitian. Hubungan kedua variabel penelitian dikatakan linear jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.

Tabel 3.3

Uji Linearitas

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1.000	Sangat kuat

I. Hipotesis Penelitian

Tolak H₀ jika t hitung > t tabel, dalam hal lain H₀ diterima pada $\alpha = 0,05$.

Untuk keperluan uji ini dengan rumus berikut :

$$T \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$T \text{ tabel} = Th (1 - \alpha)(n - 2)^2$$
