

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah penelitian dengan menggunakannya sebagai alat bantu dalam menyelesaikan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2021:2), metode penelitian adalah pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menyelesaikan masalah yang diteliti dengan menggunakan teknik yang sesuai dengan protokol penelitian yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang relevan untuk pemecahan masalah dari member Fitness City Kota Bandung yaitu dengan menggunakan metode survei.

Menurut Sugiyono (2021:57), metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang kejadian di masa lalu atau sekarang, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, dan hubungan variabel, metode ini juga digunakan untuk menguji sejumlah hipotesis mengenai variabel sosiologis maupun psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data menggunakan observasi (seperti wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan temuan penelitian biasanya digeneralisasi. Tujuan dari penelitian survei ini adalah untuk memberikan penjelasan yang menyeluruh mengenai konteks, ciri-ciri, dan atribut

atribut yang khas dari kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa yang bersifat umum. Menurut Sugiyono (2021:16), metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, dan menganalisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif.

Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2021:64) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau kesimpulan. Metode penelitian deksriptif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah 1 (satu) sampai dengan 2 (dua), yaitu untuk mengetahui pendapat responden mengenai Harga, Kualitas Layanan, dan kepuasan member, yaitu dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Sedangkan penelitian verifikatif, menurut Sugiyono (2021:17) adalah suatu penelitian yang ditunjukan untuk menguji teori dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau tidak. Metode penelitian verifikatif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada nomor Tiga (tiga) dan nomor 4 (Empat), untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Harga dan kualitas Layanan terhadap kepuasan Member baik secara simultan maupun parsial.

3.2 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian

Definisi dan operasionalisasi variabel penelitian penting untuk dijelaskan karena variabel adalah segala sesuatu yang menjadi masalah dalam penelitian.

Variabel yang didefinisikan dengan jelas dalam penelitian dijelaskan dengan definisi variabel dan operasional variabel untuk mencegah terjadinya salah pengertian. Dengan adanya definisi variabel, maka ruang lingkup penelitian yang dapat dilakukan juga dapat dibatasi. Harga (X1), kualitas Layanan (X2), kepuasan Member (Y), adalah faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya, variabel-variabel tersebut dibuat operasionalisasi variabel sesuai dengan dimensi, indikator, ukuran dan skala penelitian.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:68), variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik Kesimpulan. Dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*), dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Harga (X1) dan Kualitas Layanan (X2). Kemudian, kepuasan Member (Y) sebagai variabel terikat. Selanjutnya, setiap variabel memiliki definisi, yaitu yang akan dijelaskan pada halaman selanjutnya.

Variabel bebas (*Independent Variabel*) Menurut Sugiyono (2021:69), variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menjadi akibat, atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*Dependent variable*). Sedangkan variabel terikat (*Dependent Variabel*) Menurut sugiyono (2021:69) merupakan Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Penelitian ini memiliki dua variabel yang akan diuji keterkaitannya Dimana terdapat dua variabel bebas yaitu Harga (X1) dan Kualitas Layanan (X2), serta variabel terikat yaitu Kepuasan (Y). Definisi dari masing-masing variabel tersebut Adalah sebagai berikut :

1. Harga (X1)

Nagle, Hogan & Zale (2021), menekankan bahwa harga merupakan elemen strategis yang mencerminkan posisi produk dalam pasar. Harga dipengaruhi oleh diferensiasi produk, sensitivitas harga konsumen, serta tingkat persaingan.

2. Kualitas Layanan (X2)

Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, kualitas layanan merupakan tingkat perbedaan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dengan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar diterima. Apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas layanan dapat dinilai baik. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dianggap kurang baik.

3. Kepuasan Member (Y)

Menurut Kotler & Keller (2022) Menyatakan bahwa kepuasan Adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja layanan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel bertujuan untuk memudahkan proses mendapatkan dan mengelola data yang berasal dari para responden. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk merinci variabel penelitian ke dalam hal-hal yang meliputi konsep variabel, dimensi indikator, ukuran dan skala. Selain

itu, operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator yang akan menjadi bahan penyusunan instrumen kuesioner.

Penelitian ini terdapat 3 (Tiga) variabel yaitu, Harga sebagai variabel bebas pertama, Kualitas Layanan sebagai variabel bebas kedua, dan Kepuasan Member sebagai variabel terikat. yang kemudian dikembangkan menjadi indikator-indikator, dan selanjutnya dikembangkan menjadi item-item pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan dalam pembuatan kuesioner. Penjelasan lebih rinci mengenai operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3. 1
Operasionalisasi variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Harga (X1) Kotler & Keller (2021), tidak menyebut “dimensi” secara eksplisit, namun beberapa aspek harga yang memengaruhi perilaku konsumen dapat dipahami sebagai dimensi	Tingkat harga (<i>Prive Level</i>)	Kesesuaian harga dengan kualitas	Tingkat Harga yang dibayarkan sesuai dengan kualitas fasilitas dan layanan	Ordinal	1
		Harga dianggap adil oleh Member	Tingkat Harga yang ditetapkan Gym tergolong wajar	Ordinal	2
	Keadilan Harga (<i>Price Fairness</i>)	Kesesuaian harga dengan manfaat	Tingkat Harga yang di bayarkan sesuai	Ordinal	3

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			dengan manfaat atau nilai yang diterima		
		Transparansi harga	Tingkat Informasi harga, biaya tambahan dan ketentuan pembayaran disampaikan secara jelas dan terbuka	Ordinal	4
	Harga Kompetitif (<i>Price competitiveness</i>)	Menilai harga dibandingkan gym lain dengan fasilitas yang sama.	Tingkat Harga dengan gym lain	Ordinal	5
		Harga sesuai dengan kondisi persaingan	Tingkat harga yang ditawarkan sesuai dengan kompetitor	Ordinal	6
	harga vs nilai (<i>Price value Relationship</i>)	Harga sesuai dengan kualitas atau produk	Tingkat harga terhadap kualitas	Ordinal	7
		Kepuasan dengan membandingkan harga dan manfaat	Tingkat kepuasan dengan harga yang dibayarkan dan manfaat	Ordinal	8

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			yang diterima		
Kualitas Layanan (X2) (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml & Bitner, 2021). Model ini menjelaskan lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Fasilitas Fisik & kenyamanan.	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Kondisi kelengkapan peralatan	Tingkat kelengkapan Peratan yang tersedia lengkap dan berfungsi	Ordinal	9
		Kebersihan fasilitas	Tingkat kebersihan area latihan	Ordinal	10
		Kenyamanan fasilitas	Tingkat sirkulasi udara nyaman dan bersih	Ordinal	11
	Keandalan (<i>Reability</i>)	Ketepatan pelayanan	Tingkat layanan sesuai dan jadwal Latihan dilaksanakan tepat waktu	Ordinal	12
		Konsistensi Layanan	Tingkat Layanan yang diterima member tidak berbeda antar kunjungan	Ordinal	13
		Ketepatan penanganan masalah	Tingkat layanan Keluhan member ditangani dengan cepat	Ordinal	14

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan layanan	Tingkat Layanan member dengan cepat dan membantu saat membutuhkan bantuan	Ordinal	15
		Kesigapan	Tingkat kesigapan staff dalam memberikan layanan	Ordinal	16
		Kejelasan informasi	Tingkat pemberian informasi jelas terkait jadwal, Latihan dan promo	Ordinal	17
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kompetensi staff	Tingkat penjelasan penggunaan alat dengan baik	Ordinal	18
		Rasa aman dan percaya	Tingkat staff membuat Member merasa aman saat berolahraga dan memberikan jaminan keselamatan selama latihan	Ordinal	19

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian secara individual kepada member	Tingkat perhatian secara personal kepada setiap member sesuai dengan kebutuhan dan keluhan yang disampaikan	Ordinal	20
		Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	Tingkat pelayanan dengan sikap ramah dan sopan	Ordinal	21
Kepuasan (Y) <i>Kotler and Armstrong (2021:35)</i> “Customer satisfaction is the extent to which a product’s perceived performance matches a buyer’s expectations”	Kinerja (<i>performance</i>)	Kepuasan atas layanan fitness city	Tingkat Kepuasan terhadap bantuan dan penanganan masalah	Ordinal	22
		Kepuasan terhadap harga	Tingkat Manfaat yang diperoleh sebanding dengan harga yang dibayarkan	Ordinal	23
	Harapan (<i>Expectation</i>)	Harapan terhadap harga	Tingkat Harga sesuai dengan		

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		member fitness city	fasilitas dan manfaat yang diberikan	Ordinal	24
		Harapan terhadap layanan fitness city	Tingkat kesesuaian dengan layanan yang di berikan fitness city	Ordinal	25

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi berfungsi sebagai objek studi dalam penelitian, dan pengolahan data dapat dilakukan dengan mengidentifikasi populasi. Sampel dari populasi digunakan untuk membantu proses penelitian. Istilah “populasi” mengacu pada semua komponen atau individu dalam suatu bidang yang diteliti. Namun, sebagai sampel penelitian, sampel adalah komponen atau unit dari populasi. Teknik sampling tertentu digunakan untuk mengumpulkan sampel penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2021:126), populasi adalah kategori untuk generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dianalisis sebelum ditarik kesimpulan. Populasi mencakup semua atribut, tidak hanya jumlah yang ada pada objek atau subjek yang diteliti. Berikut data Member aktif Fitness City Kota Bandung tahun 2024

Tabel 3. 2
Data Member Fitness City Kota Bandung

No	Bulan	Jumlah Member
1	Januari	243
2	Februari	244
3	Maret	244
4	April	242
5	Mei	238
6	Juni	231
7	Juli	232
8	Agustus	227
9	september	226
10	Oktober	228
11	November	227
12	December	224
Total		2.806
Rata – rata		233,83

Sumber : Data Internal FITNESS CITY

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, dapat dilihat bahwa member aktif Fitness City Kota Bandung mengalami kenaikan dan penurunan selama tahun 2024. Populasi yang diambil dalam penelitian ini Adalah keseluruhan jumlah member aktif di Fitness City Kota Bandung selama tahun 2024 sebanyak $2.806/12=233,83$ atau dibulatkan menjadi 234 orang. Hasil perhitungan ini didapat dari jumlah member dibagi 12 bulan berdasarkan data yang diperoleh dari Fitness City kota Bandung.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi dalam penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2021:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan karena adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana, dan jumlah populasi yang banyak. Oleh karena itu, akan dipilih sampel yang benar-benar dapat mewakili populasi

secara akurat. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin, dengan tingkat keakuratan sebesar 90% dan *margin of error* (e)² sebesar 10%, untuk lebih jelasnya akan peneliti sajikan pada rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e^2 = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditoleransi
(Tingkat kesalahan dalam sampling ini Adalah 10%)

Jumlah populasi Member aktif Fitness City sebanyak 234 dengan tingkat kesalahan yang ditolerir sebesar 10% (0,1) atau bisa disebutkan tingkat keakuratan 90% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{234}{1 + 234(0,1)^2} = 70,06 \text{ dibulatkan menjadi } 70$$

Berdasarkan perhitungan di halaman sebelumnya, maka dapat diperoleh ukuran (n) dalam penelitian ini yaitu sebanyak 70 yang akan dijadikan sebagai ukuran sampel dalam penelitian ini

3.3.3 Teknik sampling

Teknik sampling digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan menjadi sumber data sebenarnya. Teknik sampling adalah cara yang digunakan untuk mengidentifikasi sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono 2021:128). Teknik sampling terbagi menjadi dua kategori, yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*.

Menurut Sugiyono (2021:131) *non-probability sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Non-probability Sampling* terdiri dari *sampling* sistematis, *sampling* kuota, *sampling insidental*, *purposive sampling*, *sampling* jenuh, dan *snowball sampling*. Teknik *non-probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2021:133) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Penelitian ini menyebarkan kuesioner melalui Google Form kepada responden yang menjadi Member Fitness City Kota Bandung, berikut ini tabel yang berisi karakteristik responden dari teknik *purposive sampling* yang akan digunakan dalam penelitian ini, yang peneliti sajikan pada halaman selanjutnya :

Tabel 3. 3
Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	keterangan
1	Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan
2	Usia	1. 18 – 25 Tahun 2. 26 – 35 Tahun 3. 36 – 45 Tahun 4. > 45 Tahun
3	Pekerjaan	1. Pelajar/Mahasiswa 2. Karyawan

No	Karakteristik Responden	keterangan
		3. Pegawai Negeri 4. Wirausaha 5. lainnya
4	Penghasilan/bulan	1. Rp. 1.000.000- Rp. 3.000.000/perbulan 2. Rp. 3.000.000-Rp. 6.000.000/Perbulan 3. >Rp. 6.000.000/perbulan

Sumber : Data Dioalah Peneliti (2025)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau langkah-langkah yang diambil untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2021:296) data dapat dibedakan menjadi dua kategori berdasarkan sumbernya, yaitu data primer dan data sekunder. Berdasarkan penjelasan tersebut, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data primer, yaitu data yang diperoleh melalui :

a. Pengamatan Langsung (*Observation*)

Penulis mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung atau observasi terhadap Member Fitness City Kota Bandung. Menurut Sugiyono (2021:296) observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek yang sedang diteliti secara langsung.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara dilakukan melalui sesi tanya jawab dengan Member Fitness City. Menurut Sugiyono (2021:304) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data atau informasi ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi fenomena atau permasalahan yang perlu diteliti.

c. Penyebaran Angket (Kuesioner)

Kuesioner akan disebarkan kepada Member aktif Fitness City Kota Bandung untuk memperoleh informasi mengenai tanggapan yang relevan dengan penelitian. Menurut Sugiyono (2021:199), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data atau informasi dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur yang relevan dengan penelitian. Penelitian kepustakaan bertujuan untuk memperoleh data sekunder, yaitu data yang berfungsi sebagai faktor penunjang yang bersifat teoritis. Studi kepustakaan dapat mencakup data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti literatur, buku, jurnal, internet, serta data perusahaan, termasuk data penjualan dan data pengunjung yang berkaitan dengan objek penelitian.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:156) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Uji instrumen penelitian mencakup uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas berkaitan

dengan upaya untuk mengurangi atau meminimalkan kesalahan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh menjadi akurat dan bermanfaat. Uji validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau diukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi pengukuran antara satu responden dengan responden lainnya, serta sejauh mana pernyataan dapat dipahami tanpa menimbulkan perbedaan interpretasi.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan antara objek yang diteliti dengan data yang dikumpulkan, menurut sugoyino (2021:175) pengujian validitas mengukur derajat kesesuaian antara data yang sebenarnya terjadi pada objek dengan data yang diperoleh oleh peneliti. Untuk menguji validitas setiap item, dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing masing butir dengan skor total, yang merupakan jumlah dari semua skor butir. Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan standar validasi yang berlaku, untuk menghitung nilai koefisien, penelitian ini menggunakan rumus *pearson product moment* yang peneliti sajikan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien validitas item yang di cari (Koefisien Product Moment)

r	= koefisien korelasi
x	= Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item
Y	= skor total instrument
n	= Jumlah responden dalam uji instrumen
ΣX	= Jumlah dari variabel X
ΣY	= Jumlah dari variabel Y
Σxy	= Jumlah hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y
ΣX^2	= Jumlah kuadrat total dari variabel X
ΣY^2	= Jumlah kuadrat total dari variabel Y
ΣXY	= Jumlah perkalian total variabel X dan Y

Dasar Pengambilan Keputusan :

- Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Menurut Sugiyono (2021:180) syarat minimum agar suatu butir instrumen atau pernyataan dianggap valid adalah nilai indeks validitasnya harus positif dan minimal 0,3 ke atas. Oleh karena itu, semua instrumen atau pernyataan yang memiliki tingkat korelasi di bawah 0,3 perlu diperbaiki karena dianggap tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Kevalidan setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS yang berjudul item total statistic. Penilaian kevalidan

masing-masing butir pertanyaan dapat dilakukan dengan melihat nilai *corrected item-total correlation* dari setiap butir pertanyaan.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan ukuran mana yang dapat dipercaya atau dengan kata lain menunjukkan ukuran mana yang harus dilakukan 2 (dua) kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Menurut Sugiyono (2021:176) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan metode objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk uji reliabilitas digunakan metode *cronbach alpha*, yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *spearman brown*. Sehubungan dengan hal tersebut, berikut langkah-langkah untuk pengujian reliabilitas :

1. Item dibagi menjadi dua secara acak (ganjil dan genap) dan dikelompokkan ke dalam kelompok I dan kelompok II.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga diperoleh skor total untuk kelompok I dan kelompok II.
3. Korelasikan skor dari kelompok I dan kelompok II dengan menggunakan rumus:

$$r_{AB} = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n\sum A^2 - (\sum A)^2)(n\sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi pearson product moment
 A = Variabel nomor ganjil
 B = Variabel nomor genap
 ΣA = Jumlah total skor belahan ganjil
 ΣB = Jumlah total skor belahan genap
 ΣA^2 = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil
 ΣB^2 = Jumlah kuadran total skor belahan genap
 ΣAB = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus menurut Sugiyono (2021:190) korelasi Spearman Brown sebagai berikut:

$$r = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

- r = Nilai reliabilitas
 r_b = Korelasi pearson product moment antar belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0.60.

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrument (r_b hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata, sehingga akan memunculkan keputusan sebagai berikut:

1. Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen tersebut dikatakan reliabel.
2. Bila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

Alat ukur penelitian wajib memenuhi kriteria reliabilitas. Suatu instrumen dikatakan andal jika hasil pengukurannya konsisten meskipun digunakan secara berulang. Untuk menilai reliabilitas, penelitian ini menggunakan pendekatan statistik melalui koefisien reliabilitas. Instrumen dianggap memenuhi syarat reliabilitas jika koefisiennya melebihi 0,60, maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2021:206), metode analisis data adalah suatu pendekatan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyusun data dalam tabel berdasarkan variabel dari semua responden, serta menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti. Selain itu, metode ini juga mencakup perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Namun, untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir ini tidak perlu dilakukan.

Analisis data dengan menggunakan statistik deskriptif mencakup penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, serta perhitungan modus, median, dan mean. Selain itu, juga dilakukan perhitungan desil, persentil, penyebaran data melalui rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase. Dalam statistik deskriptif, dapat juga dilakukan analisis untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, prediksi dengan analisis regresi, dan perbandingan dengan membandingkan rata-rata sampel atau populasi. Menurut

Sugiyono (2021:207) kebenaran hipotesis harus dibuktikan dengan data yang telah dikumpulkan.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa analisis data yang digunakan bertujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu Harga(X1) dan Kualitas Layanan (X2), terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan (Y).

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian dan menganalisis data yang diperoleh dari kuesioner. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tanggapan nasabah terhadap variabel Harga (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap kepuasan Member (Y) Menurut Sugiyono (2021:64), analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui kondisi suatu variabel secara mandiri, baik satu variabel maupun lebih, tanpa membandingkan dengan variabel lain.

Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2021:146) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Setiap item kuesioner memiliki 5 (lima) pilihan jawaban dengan bobot nilai berbeda. Responden memberikan skor sesuai pilihan jawaban yang menggambarkan dan mendukung terhadap pertanyaan, mulai dari item positif hingga negatif. Skor ini membantu mengidentifikasi alternatif jawaban yang dipilih responden. Menurut Sugiyono (2021:147)

Tabel 3. 4
Alternatif Jawaban Skala Likert

No	Skala	Bobot Nilai
1	SS (sangat Setuju)	5
2	S (Setuju)	4
3	KS (Kurang Setuju)	3
4	TS (Tidak Setuju)	2
5	STS (sangat Tidak Setuju)	1

Sumber: Sugiono (2021: 147)

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas, dapat diketahui bahwa dalam pernyataan-pernyataan positif dan negatif memiliki bobot nilai yang berbanding terbalik. Pada kuesioner penelitian ini akan menggunakan pernyataan positif sehingga jawaban sangat setuju memiliki nilai 5 (lima), setuju memiliki nilai 4 (empat), dan pernyataan negatif dengan jawaban kurang setuju memiliki nilai 3 (tiga), tidak setuju memiliki nilai 2 (dua), dan sangat tidak setuju memiliki nilai 1 (satu).

Pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan variabel bebas dan variabel terikat dalam operasionalisasi variabel, semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner. Skala *likert* digunakan untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, yang kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori pilihan jawaban dan kemudian dijumlahkan. Setelah setiap indikator memiliki jumlah, kemudian dirata-ratakan dan selanjutnya Digambarkan dalam suatu garis kontinum untuk mengetahui kategori dari hasil rata rata tersebut. Garis kontinum adalah garis yang digunakan untuk menganalisis, mengukur, dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti, sesuai instrumen yang digunakan. Dalam menentukan kategori skala pada garis kontinum menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata - rata} = + \frac{\sum \text{jawaban kuesioner}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{Responden}} \times 100\%$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil dimasukan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor, selanjutnya untuk mengkategorikan kecenderungan jawaban responden kedalam skala dengan rumus sebagai berikut :

$$NJI(\text{nilai jenjang interval}) = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kriteria pertanyaan}}$$

Keterangan :

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

$$NJI (\text{Nilai Jenjang Interval}) = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

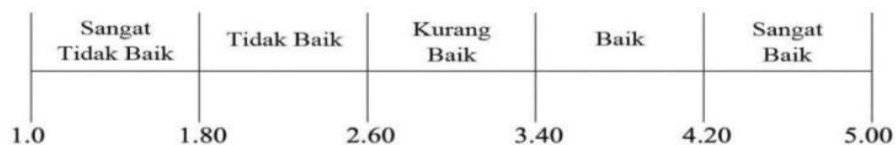
Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat diketahui kategori skala pengukuran pada tabel berikut ini :

Tabel 3. 5
Skala Pengukuran

Interval	kriteria
1,00- 1,80	Sangat tidak baik
1,81 – 2,60	Tidak baik
2,61 – 3,40	Kurang baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat baik

Sumber : Sugiono (2021:148)

Setelah tafsiran nilai rata-rata jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu garis kontinum sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Garis Kontinum
Sumber : Sugiyono (2021:148)

3.6.2 Analisis verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis dengan bantuan perhitungan statistik sehingga menghasilkan kesimpulan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono (2021:17) metode verifikatif adalah penelitian yang dilakukan pada populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Teknik analisis ini dipakai untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga(X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap kepuasan Member (Y) Beberapa metode analisis verifikatif yang digunakan akan dijelaskan pada sub bab berikutnya.

3.6.2.1 Metode Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2022:213) menyatakan bahwa analisis regresi berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh secara simultan atau (bersama-sama) dua variabel bebas atau lebih yang terdiri dari Harga (X1) dan Kualitas Layanan (X2) dengan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y).

Berikut dibawah ini merupakan persamaan dari regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (kepuasan konsumen)

a = Bilangan Konstanta

b₁ = koefisien regresi Harga

b₂ = koefisien regresi Kualitas Layanan

X₁ = Variabel bebas (Harga)

X₂ = Variabel bebas (kualitas Layanan)

e = Tingkat Kesalahan (*standard error*)

3.6.2.2 *Method of successive interval (MSI)*

Method of Succesive Interval adalah teknik untuk mengubah data ordinal menjadi data interval. Setelah data ordinal diperoleh dari kuesioner, data tersebut perlu ditransformasi menjadi skala interval agar dapat dianalisis menggunakan regresi linier berganda yang memerlukan data interval. Teknik Transformasi ini paling sederhana dilakukan dengan metode MSI (*Method of Successive Interval*). Banyak prosedur statistik seperti regresi, korelasi pearson, dan uji t membutuhkan data dengan skala interval. Oleh karena itu, jika data yang dimiliki masih berskala ordinal, data tersebut harus diubah menjadi skala interval agar memenuhi

persyaratan analisis tersebut. Selanjutnya, akan dijelaskan langkah-langkah analisis data menggunakan metode MSI (*Method of Successive Interval*) sebagai berikut :

1. Menentukan frekuensi responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1 sampai 5 pada setiap pertanyaan kuesioner).
2. Menentukan jumlah responden yang memperoleh masing-masing skor tersebut dan nyatakan sebagai frekuensi.
3. Bagi setiap frekuensi dengan total responden untuk mendapatkan proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Menggunakan tabel distribusi normal standar untuk menentukan nilai Z dari proporsi kumulatif tersebut.
6. Menghitung nilai skala (*Scale Value*) untuk setiap skor responden menggunakan rumus sebagai berikut.

$$SV = \frac{(\text{density at lower limit}) - (\text{density at upper limit})}{(\text{area under upper limit}) - (\text{area under lower limit})}$$

Keterangan :

SV (scala value) = Nilai Skala

Density at lower limit = Desnsitas bawah

Density at upper limit = Desnsitas batas bawah

Area under upper limit = Daerah dibawah batas atas

Area under lower limit = Daerah dibawah batas bawah

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1[sv \text{ min}]$$

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan media komputerisasi menggunakan program SPSS *for windows* untuk mempermudah proses perubahan data dari skala ordinal ke skala interval. Selanjutnya, peneliti akan menjelaskan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini pada sub bab berikutnya.

3.6.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih bersifat dugaan dan perlu dibuktikan kebenarannya (Sugiyono 2021:100). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Harga (X1) dan Kualitas Layanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan Member (Y), baik secara simultan maupun parsial. Uji hipotesis dalam analisis korelasi ini disusun dalam bentuk hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (H1)

3.6.3.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Hipotesis parsial untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji parsial dilakukan dengan membandingkan nilai hitung dengan tabel. Nilai hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data *Coefficient*, hipotesis dijelaskan ke dalam bentuk *statistic* sebagai berikut :

1. Hipotesis 1

$H_0: \beta_1 = 0 \rightarrow$ Artinya tidak terdapat pengaruh variabel Harga (X₁) terhadap kepuasan Member (Y).

$H_1: \beta_1 \neq 0 \rightarrow$ Artinya terdapat pengaruh variabel Harga (X_1) terhadap kepuasan Member(Y).

2. Hipotesis 2

$H_0: \beta_2 = 0 \rightarrow$ Artinya tidak terdapat pengaruh variabel Kualitas Layanan (X_2) terhadap kepuasan Member (Y).

$H_1: \beta_2 \neq 0 \rightarrow$ Artinya terdapat pengaruh variabel Kualitas Layanan (X_2) terhadap kepuasan Member(Y).

Untuk menguji hipotesis parsial, pengujian yang digunakan adalah uji t dengan rumus menurut Sugiyono (2021:248) sebagai berikut :

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

Keterangan :

t_{hitung} = Statistik uji korelasi

n = Jumlah data

r = Koefisien korelasi

Langkah selanjutnya yang perlu dilakukan dalam uji hipotesis parsial adalah membandingkan hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan t_{tabel} dengan ketentuan penjelasan sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya H_1 diterima.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, sebaliknya H_1 ditolak.

3.6.3.2 Uji Hipotesis Simultan (uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-tes ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan tingkat signifikan secara simultan atau keseluruhan dari variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening yaitu pengaruh Harga (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) terhadap kepuasan Member (Y). Pengujian hipotesis menurut Sugiyono (2021:257) dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan :

F = Uji hipotesis simultan dengan uji F

R^2 = Kuadrat koefisien korelasi ganda

k = Banyak nya variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (k) dan penyebut ($n-k-1$) dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Terima H_1 , jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_1 diterima (signifikan).
2. Tolak H_0 , jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_1 ditolak (tidak signifikan).

Atau dengan menggunakan SPSS dapat digunakan ketentuan sebagai berikut:

1. Terima H_1 , jika probabilitas $F(F_{sig}) < 5\%$, F_{sig} (signifikan).

2. Tolak H_0 , jika probabilitas $F(F_{sig}) > 5\%$, F_{sig} (tidak signifikan)

Rancangan hipotesis untuk Uji F adalah sebagai berikut :

Hipotesis 3

1. $H_0: \rho_{YX_1X_2} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Harga(X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) terhadap kepuasan Member (Y).
2. $H_a: \rho_{YX_1X_2} \neq 0$: Terdapat pengaruh Harga (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) terhadap kepuasan Member (Y).

3.7 Rancangan kuesioner

Menurut Sugiyono (2021:199) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini mencakup pernyataan yang berkaitan dengan variabel Harga (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) terhadap kepuasan Member (Y), sesuai dengan operasionalisasi variabel dalam penelitian. Responden diminta untuk memilih jawaban pada kolom yang telah disediakan menyangkut variabel variabel yang sedang diteliti dengan berpedoman pada skala likert.

3.8 Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Fitness City Kota Bandung yang beralamat di Jl. Pasir Kaliki No.215, Sukabungah, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40162. Adapun waktu untuk menyelesaikan penelitian ini terhitung mulai dari bulan 20 oktober 2025 sampai dengan selesai.