

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka dan statistik¹. Sedangkan jenis penelitian ini merupakan penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas yaitu penelitian hubungan yang bersifat sebab akibat. Tujuan utamanya adalah untuk mendapat bukti hubungan sebab akibat, sehingga dapat diketahui variabel mana yang mempengaruhi dan variabel mana yang dipengaruhi².

B. Definisi Operasional

Untuk menjelaskan variabel-variabel yang sudah didefinisikan maka perlu definisi operasional dari masing-masing variabel sebagai upaya pemahaman dan penelitian. Definisi dari variabel-variabel yang diteliti adalah:

1. Kualitas Pelayanan (X) kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan akan bertahan suatu perusahaan jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka.

¹ Ridwan dan Tita Lestari, *Dasar-Dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 1999), 2.

² Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 37

2. Kepuasan Pelanggan (Y) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja tidak sesuai harapan, donatur tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, donatur puas. Jika melebihi harapan, maka pelanggan amat puas.

Tabel 3.1

Indikator Penelitian

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	1. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>reability</i>) 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>)
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kemudahan memperoleh jasa 2. Kesiediaan untuk merekomendasikan

Sumber: Data Diolah

C. Populasi

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki karakteristik tertentu dan telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan³. Pada penelitian ini, populasi yang

³ Said Kelana Asnawi dan Chandra Wijaya, *Metodologi Penelitian Keuangan: Prosedur, Ide dan Kontrol cet. 1* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 18.

digunakan adalah donatur rutin Yatim Mandiri Kediri yang berjumlah 4,753 orang hingga April 2018.

D. Sampel

Sedangkan pemilihan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:⁴

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Persentase tingkat kesalahan (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0.01, 5% atau 0.05, dan 10% atau 0,1)

Berdasarkan rumus diatas, sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{4753}{1 + (4753 \times 0,1^2)}$$

$n = 97,93$ responden

⁴ Deni Darmawan, *Metode penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 156.

E. Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden penelitian dengan menggunakan alat pengukuran berupa kuisisioner atau angket. Kuisisioner atau angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.⁵ Data primer disini diperoleh secara langsung dari donatur rutin Yatim Mandiri Kediri yakni menyangkut tentang permasalahan penelitian. Informasinya berupa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah jenis data mencakup informasi yang telah dikumpulkan dan hanya mungkin relevan dengan permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data-data dan informasi yang diperlukan dengan cara membaca literatur, buku, artikel, jurnal, *website*, dan skripsi maupun tesis penelitian sebelumnya.⁶ Data sekunder ini dapat berupa laporan – laporan dari Yatim Mandiri Kediri yang sudah diolah atau di susun oleh lembaga dan ada hubungannya dengan permasalahan yang di teliti.

⁵ Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 33.

⁶ Carl Mc Daniel dan Rogers Gates, *Riset Pemasaran Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 82.

Sumber data adalah subjek dimana data-data yang dibutuhkan peneliti diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden sebagai alat untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Serta dari referensi lain dari jurnal, buku-buku, dan lain sebagainya

2. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Sutrisno Hadi mengatakan bahwa, “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologi dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”⁷. Jadi observasi adalah pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Dari metode observasi ini peneliti melakukan pengamatan untuk memperoleh data mengenai strategi petugas *ZIS-co* dalam penghimpunan dana zakat yang digunakan Yatim Mandiri. Serta untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan di sebuah lembaga dari kondisi pihak-pihak yang terkait.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang dilakukan untuk mencari data mengenai suatu hal dengan cara melihat dan mencatat yang ada di objek penelitian. Dalam metode ini, dimaksudkan untuk memperoleh data dari Yatim Mandiri Kediri tentang sejarah, visi

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2011), 166.

misi, sarana dan prasarana, serta mencari dokumen lain yang penting dan terkait dengan penelitian.

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis untuk dijawab⁸. Dalam teknik ini peneliti membagikan angket yang berupa pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para responden, yaitu donatur rutin Yatim Mandiri Kediri. Pertanyaan ini merupakan bentuk dari indikator-indikator variabel bebas dan terikat. Dengan teknik ini, diharapkan mampu memperoleh hasil tanggapan para donatur rutin tentang kualitas pelayanan dan kepuasan Yatim Mandiri Kediri. Adapun kualitas pelayanan mengenai etika dan pelayanan yang diberikan kepada donatur. Sedangkan kepuasan donatur mengenai persepsi dan perasaan donatur ketika melakukan shadqah rutin di Yatim Mandiri Kediri.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu perangkat untuk menggali data dari responden sebagai sumber data dalam sebuah penelitian⁹. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar penelitian lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistimatis sehingga lebih mudah

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 199.

⁹ Bagon Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Kencana, 2007), 60.

diolah.¹⁰ Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah angket, yaitu suatu daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada subjek untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan tertulis seperlunya.¹¹ Cara mengisinya adalah dengan memberi tanda centang pada jawaban yang dipilih. Angket disebarakan kepada anggota sampel dari populasi penelitian.¹² Adapun angket ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur.

G. Analisis data

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.¹³ M. Kasiran berpendapat metode ini dimaksudkan untuk meringkas data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan sehingga hubungan antar problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.¹⁴ Dalam prosedur analisis data, ada beberapa langkah pokok yang harus dilakukan yaitu:

1. Pemeriksaan Data (*editing*)

Sebelum pengumpulan data dilakukan, peneliti sudah memberikan penjelasan tentang data yang diperlukan dalam praktiknya, hasil kuesioner yang masuk dari responden masih banyak mendapatkan kesalahan. Oleh

¹⁰Riduwan, *Dasar-dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2011), 151.

¹¹Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: UPFE UMY, 2003), 61.

¹²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 74.

¹³Masri Singarimbun, Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survei* (Jakarta: Pustaka, 1990), 203.

¹⁴M. Katsiran, *Metodologi Penelitian* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), 128.

karena itu, *editing* diperlukan untuk memeriksa kesalahan atau kekurangan.

2. Pembuatan Kode (*coding*)

Proses pembuatan kode merupakan proses pemberian tanda menggunakan angka atau simbol pada semua jawaban yang terdapat dalam kuesioner. Kode diberikan untuk semua kuesioner yang sama sehingga semua jawaban dapat dimasukkan dalam sejumlah kategori atau kelompok. Di sini efisiensi analisis akan tercipta sebab semua jawaban dapat diturunkan menjadi beberapa kategori yang dipilih secara seksama.

3. *Scoring*

Scoring adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat *option* (pilihan) sebagai berikut :

- | | | |
|------------------------------|-------------|---|
| a. Sangat Setuju (SS) | diberi skor | 5 |
| b. Setuju (S) | diberi skor | 4 |
| c. Ragu-Ragu (RG) | diberi skor | 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) | diberi skor | 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) | diberi skor | 1 |

4. Penyusunan Tabel (Tabulasi)

Tabulasi merupakan proses peringkasan data dan menampilkannya dalam bentuk yang lebih rapi untuk kepentingan analisis lebih lanjut. Tabulasi merupakan yang harus dipertimbangkan sejak awal dalam urutan

penelitian. Dalam prosesnya, tabulasi dapat dilakukan secara manual maupun dengan komputer.

5. Processing

a. Uji Validitas

Suatu instrumen baru dapat dipergunakan dalam penelitian apabila telah dinyatakan valid. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r tabel untuk tingkat signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dalam uji validitas. Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya.¹⁵ Untuk mengetahui valid atau tidak di setiap butir item maka teknik yang digunakan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan (X) dengan loyalitas (Y) adalah dengan teknik analisa korelasi pearson product moment :¹⁶

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

Keterangan:

r = koefisien korelasi *pearson product moment*

x = skor setiap pertanyaan atau item

y = skor total

n = jumlah responden

¹⁵Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1999), 135.

¹⁶ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya* (Jakarta: Kencana Prenadana Media Group, 2007), 136.

b. Uji Reliabilitas

Reabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dibantu dengan menggunakan koefisien *croanbach alpha* yang dirumuskan sebagai berikut :¹⁷

$$r = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

- r = koefisien reliabilitas instrument (*croanbach alpha*)
 k = banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$ = jumlah skor setiap butir pertanyaan (varian skor butir)
 σ_t^2 = jumlah keseluruhan skor pertanyaan (varian skor total)

Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS for windows 21. Kriteria yang digunakan untuk menafsirkan hasil uji reliabilitas, adalah :¹⁸

- 1) Jika nilai_{hitung} lebih besar dari taraf signifikan (α) = 0,6 maka angket dinyatakan reliabel.
- 2) Jika nilai_{hitung} lebih kecil dari taraf signifikan (α) = 0,6 maka angket dinyatakan tidak reliabel.

¹⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis ...*, 135

¹⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP, 2005, 129.

c. Analisis Deskriptif

Data yang diperoleh kemudian di deskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data angket. Analisis deskriptif akan menunjukkan nilai sampel, mean, standar deviasi.

d. Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linier *Ordinary Least Square* (OLS) terdapat masalah-masalah klasik. Pengujian asumsi klasik menggunakan SPSS versi 21. Uji asumsi klasik meliputi uji :

1) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara periode t dengan periode *cros section* sebelumnya ($t-1$). Secara sederhana adalah bahwa analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, jika tidak boleh ada korelasi antara observasi dengan observasi sebelumnya.

Uji autokorelasi hanya dilakukan pada data *time series* (runtur waktu) dan tidak perlu dilakukan pada data seperti pada kuesioner dimana pengukuran semua variabel dilakukan secara serempak pada saat yang bersamaan. Cara untuk mendeteksi adanya autokorelasi dalam penelitian ini dengan menggunakan *Durbin-Watson*. Secara garis besar tolak ukur untuk

menyimpulkan adanya autokorelasi atau tidak adakah sebagai berikut :

- a) Jika DW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- b) Jika DW terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- c) Jika DW terletak antara dL dan dU atau antara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan yang lain. Cara untuk memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

- a) Titik-titik data menyebar di atas, di bawah atau di sekitar 0.
- b) Titik-titik data mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.¹⁹

¹⁹ Ibid, 180.

3) Uji Normalitas

Pada penelitian ini menggunakan regresi sederhana, maka asumsi yang digunakan adalah uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah sampel penelitian merupakan jenis distribusi normal, maka digunakan pengujian menggunakan data deskriptif, menghitung nilai *kurtosis*, *skewness* dan *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test*, grafik distribusi normal terhadap model yang diuji.²⁰ Dasar pengambilan keputusan untuk mendekati kenormalan adalah jika nilai dan median sama maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Cara melihat data terdistribusi normal dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya dengan melihat nilai skewnes ataupun nilai kurtosis. Pada data yang terdistribusi normal memiliki skewnesnya 0 (nol)²¹ ataupun memiliki nilai = 3 untuk nilai kurtosisnya.²²

4) Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*

Analisis korelasi yang digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel yang diteliti. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian adalah korelasi *product moment pearson* yaitu untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan

²⁰Dwi Priyatno, *Belajar Praktis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendarasan Skripsi dan Tesis* (Yogyakarta: Gava Media,2012), 60.

²¹Zuraidah, *Statistik Deskriptif* (Kediri: STAIN Press, 2012), 244

²² *Ibid*, 250.

timbang balik antara dua variabel. Hubungan dua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan hubungan yang negatif. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi (r). Adapun rumus dari koefisien korelasi tersebut adalah sebagai berikut:²³

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

Keterangan :

n = banyaknya pasangan data X dan Y

$\sum x$ = total jumlah dari variabel X (kualitas pelayanan)

$\sum y$ = total jumlah dari variabel Y (kepuasan donatur)

$\sum x^2$ = kuadrat dari total jumlah variabel X

$\sum y^2$ = kuadrat dari total jumlah variabel Y

$\sum xy$ = hasil perkalian dari total jumlah variabel X dan variabel Y

Korelasi PPM dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq + 1$). Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna; $r = 0$ artinya tidak ada korelasi; dan $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut:²⁴

Tabel 3.2

²³Irham Fahmi, *Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016), 67.

²⁴Ibid.,68.

Interpretasi Koefisien Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80-1,000	Sangat Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

5) Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis regresi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, adapun rumusnya :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

- Y = variabel terikat
 X = variabel bebas
 a = nilai konstanta
 b = koefisien regresi dari variabel terikat

Langkah membuat persamaan regresi linier sederhana :

- a) Membuat tabel penolong.
- b) Mencari nilai konstanta a dan konstanta b.

Rumus :²⁵

$$b = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{n}$$

- c) Membuat persamaan regresi dengan rumus : $Y = a + bx$

²⁵ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 66

6) Uji t

Untuk mengetahui apakah variabel independen (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$ atau 0,05 ukuran standart yang sering digunakan dalam penelitian.
- b) Menentukan t hitung

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b}{Sb}$$

Keterangan :

b = koefisien regresi

Sb = standart error of regression

- c) Kriteria pengujian

$t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} \geq -t_{\text{tabel}}$ jadi H_0 diterima

$t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} \leq -t_{\text{tabel}}$ jadi H_0 ditolak²⁶

7) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan kudrat dari koefisien korelasi (r^2) yang berkaitan dengan variabel bebas dan variabel terikat. Secara umum dikatakan bahwa r^2 merupakan kuadrat korelasi antara variabel yang digunakan sebagai *predictor* dan variabel yang memberikan *response*. Koefisien determinasi dalam analisis regresi biasanya dijadikan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

²⁶Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian ...* 194.

Koefisien determinasi (R) bertujuan mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.²⁷ Dalam penelitian ini perhitungan korelasi determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel X (kualitas pelayanan) dalam menjelaskan variabel terikat Y (kepuasan donatur). Kriteria pengujian $R^2 = 0$, artinya variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin mendekati 1, yang berarti mendekati 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat. Rumus dari koefisien determinasi sebagai berikut:

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

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

r = nilai koefisien korelasi

²⁷ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS ...*, 79.