

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan dengan hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka atau presentase, dan diolah menggunakan model teori, rumus matematika, dan SPSS sehingga dari data tersebut diambil sebuah kesimpulan apakah ada hubungan antara dua variabel dan apabila ada seberapa eratny hubungan serta berat atau tidaknya hubungan itu.¹

B. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari suatu pembahasan yang tidak sesuai dengan pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini ruang lingkup batasan hanya mencakup tentang pengaruh kualitas jasa pelayanan dan pemasaran rasional terhadap loyalitas donatur tetap di Amil Zakat Kotak Amal Indonesia Kediri.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini saya lakukan di Kantor LK nasional Kotak Amal Indonesia Kediri yang beralamatkan di Jl. Perum Doko Indah Blok

¹ Selvia, C,G dkk, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: UII Press,1993),87

B No. 21, Katang Kota Kediri Telepon 0895-8044-8998.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan unit atau bagian analisa yang ciri-cirinya akan diduga, sedangkan menurut Sugiyono “Populasi adalah wilayah generalis yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.²Populasi ini adalah para donatur umum aktif yang bergabung di Lembaga Kemanusiaan nasional Kotak Amal Indonesia Kediri. Jumlah populasi donatur umum aktif Lembaga Kemanusiaan nasional Kotak Amal Indonesia Kediri sebesar 276 Donatur. Jumlah tersebut diambil dari data dari bulan Januari sampai Desember 2018 yang menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqohnya melalui petugas jemput zakat dan datang langsung ke kantor.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Andi Supangat, sampel adalah “bagian dari populasi (contoh) untuk dijadikan sebagai bahan penelaah dengan harapan contoh yang diambil dari populasi tersebut

²Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung Alfabeta.2010).222

dapat mewakili (*representatif*) terhadap populasinya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 163 donatur.³

a. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak dan sederhana. Menurut Arikunto teknik *simple random sampling* dianggap sebagai populasi yang homogen sehingga peneliti memberikan hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (*chance*) dipilih menjadi sampel.⁴

b. Penentuan Jumlah Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan secara acak kepada donatur umum aktif Lembaga Kemanusiaan nasional Kotak Amal Indonesia Kediri yang bergabung di tahun 2018 yang melakukan pembayaran secara *cash*. Jumlah populasi donatur umum aktif Lembaga Kemanusiaan nasional Kotak Amal Indonesia Kediri sebesar 276 Donatur. Jumlah tersebut diambil dari data dari bulan Januari sampai Desember 2018.

Jumlah sampel diperoleh dengan rumus, yaitu :

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

³Andi Supangat. *Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametrik*. Edisi Pertama. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007) 122

⁴Arikunto, Suharsimi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta, 2002). 213

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi (Donatur Umum Aktif Lembaga Kemanusiaan nasional Kotak Amal Indonesia Kediri sejumlah 276 Orang)

e : Presentase tingkat signifikan (5%)

Berdasarkan rumus tersebut sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$= \frac{276}{1 + (276 \times 0,05^2)}$$

$$= \frac{276}{1 + (276 \times 0,0025)}$$

$$= \frac{276}{1 + 0,69}$$

$$= \frac{276}{1,69}$$

$$= 163,31$$

$$= 163 \text{ responden}$$

E. Data dan Teknik Pengumpulannya

1. Data

Data merupakan sekumpulan peristiwa yang akan diambil dari suatu fakta yang berupa angka, huruf atau simbol.

Ada dua macam sumber data yaitu ⁵:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung sumber asli (tidak melalui perantara). Adapun data yang diperoleh berupa informasi mengenai gambaran-gambaran umum dari pelayanan di Lembaga Kemanusiaan nasional Kotak Amal Indonesia Kediri. Misalkan : opini subjek secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan, wawancara dan penyebaran kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Misalkan : bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter).

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan 4 cara, yaitu :

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data di mana teknik ini cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Observasi adalah teknik pengumpulan data secara langsung

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2004), 140

dengan cara penelitian dan mencatat hal-hal yang diperlukan sehubungan dengan pengumpulan data. Observasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah observasi sistematis, di mana penulis menggunakan pedoman sebagai instrumen penelitian.⁶

b. Wawancara

Wawancara juga termasuk salah satu teknik pengumpulan data yang menggunakan sistem tanya jawab sambil langsung bertatap muka dengan bagian administrasi dan bagian program Kemanusiaan nasional Kotak Amal Indonesia Kediri⁷

c. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner yaitu melakukan penyebaran daftar pertanyaan yang diberikan kepada para responden dengan tujuan mendapatkan informasi mengenai perilaku konsumen. Kuesioner yang disebarakan ditujukan kepada donatur aktif Lembaga Kemanusiaan nasional Kotak Amal Indonesia Kediri.⁸

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner (daftar pertanyaan) kepada responden (sumber data). Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan

⁶ Ibid,143

⁷ Ibid,143

⁸ Ibid,144

atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁹dalam penelitian ini data diperoleh dari angket berupa:

- 1) Beberapa butir pertanyaan mengenai variable (X1) Kualitas Pelayanan
- 2) Beberapa butir pertanyaan mengenai variable (X2) pemasaran relasional
- 3) Beberapa butir pertanyaan mengenai variable (Y) Loyalitas Donatur Tetap

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran *Likert*, yaitu skala yang berisi 5 tinglat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

- 1) SS (Sangat Setuju) : Skor 5
- 2) S (Setuju) : Skor 4
- 3) KS (Kurang Setuju) : Skor 3
- 4) TS (Tidak Setuju) : Skor 2
- 5) STS (Sangat Tidak Setuju) : Skor 1

Hasil penyebaran kuesioner ini nantinya akan digunakan untuk mendapatkan jawaban kuantitatif sesuai dengan skala yang dikehendaki

⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2004),142

d. Literatur/Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data ini juga dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan membaca buku-buku serta artikel atau tulisan yang relevan untuk mendukung penelitian ini.

3. Identifikasi Variabel

Berdasarkan judul penelitian yang telah dikemukakan di atas yaitu “Pengaruh Pelayanan dan Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Donatur di Kotak Amal Indonesia Kediri”, maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel Bebas

Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat.¹⁰ Variabel independen dalam penelitian ini adalah Strategi Kualitas Jasa Pelayanan (X_1) dan Pemasaran Relasional (X_2).

b. Variabel Terikat

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas.¹¹ Variabel dependen dalam

¹⁰ Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Cetakan ke-III, Bandung: Alfabeta, 2008).223

¹¹ *ibid*,224

penelitian ini adalah Loyalitas Donatur tetap (Y).

4. Definisi Operasional Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian.

a. Variabel Bebas

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu kualitas jasa pelayanan (X_1) dan pemasaran relasional (X_2)

1) Kualitas Pelayanan (X_1)

Kepuasan pelayanan ialah tindakan yang dilakukan seseorang karyawan untuk memenuhi kepentingan para donatur. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

2) Pemasaran Relasional (X_2)

Pemasaran relasional merupakan upaya pengenalan kepada setiap donatur secara lebih dekat, menciptakan komunikasi dua arah dengan mereka, serta mengelola

hubungan yang saling menguntungkan antara donatur dengan lembaga kemanusiaan nasional.

b. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah (Y) yaitu Loyalitas Donatur Tetap. Menurut Gremler dan Brown dalam Ali Hasan bahwa loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli.¹²

5. Analisa Data

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah diaba dan diinterpretasikan.¹³ M. Katsiran 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 produk yang harus dilakukan yaitu :

¹² Gremler dan Brown dalam Hasan Ali. *Marketing*, (Yogyakarta.2008).132

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

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

a. Pemeriksaan data (*editing*)

Sebelum mengumpulkan data dilakukan, peneliti sudah memberikan penjelasan tentang yang dilakukan dalam praktiknya, hasil kuisisioner yang termasuk dari responden masih banyak mendapatkan kesalahan. Oleh karena itu editing diperlukan untuk memeriksa kesalahan atau kekurangan.

b. Pembuatan kode (*coding*)

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

c. Analisis data**1) Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah analisis data dengan menggunakan statistic univariate seperti rata-rata, median, modus, deviasi standar, varians, dll. Dengan tujuan untuk mengetahui gambaran atas penyebaran data sampel atau populasi. Data yang diperoleh kemudian di deskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna

untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa pelayanan dan pemasaran relasional dengan loyalitas donatur tetap di KAI.

2) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena data yang baik adalah data yang menyerupai distribusi normal. Uji distribusi normal merupakan syarat untuk semua uji statistic. Uji normalitas dapat dilakukan dengan berbagai cara menggunakan *Kolmogorov Smirnov* atau *Kutosis & Skewness*. Uji normalitas dilakukan menggunakan program analisis statistic IBM SPSS. Dasar pengambilan keputusan untuk mendekati kenormalan adalah jika mean dan median sama maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Cara melihat data terdistribusi normal dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya dengan melihat nilai skewness ataupun nilai kurtosis. Pada data yang terdistribusi normal memiliki skewnessnya 0 (nol)¹⁵ ataupun memiliki nilai = 3 untuk nilai kurtosisnya.¹⁶

3) Analisis korelasi pearson product moment

Korelasi pearson product moment adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variable bebas (X) dengan

¹⁵ Zuraidah, *Statisti Deskriptif*, (Kediri: STAIN Press,2012),244

¹⁶*Ibid*,250

variable terikat (Y) dan data terbentuk interval dan rasio.¹⁷ Hubungan variable terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan negative. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien (r). Langkah-langkah untuk menentukan nilai korelasi (r) sebagai berikut:

Membuat tabel Penolong

Menghitung nilai r

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

Keterangan:

n = banyaknya pasangan data x dan y

$\sum x$ = total jumlah variable x

$\sum y$ = total jumlah variable y

$\sum xy$ = hasil perkalian dari total jumlah variable x dan variable y

Korelasi PPM dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari loyalitas ($-1 \leq r \leq +1$).¹⁸

Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasi negatifnya sempurna;

¹⁷ Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua*, (Jakarta:PT Bumi Aksara,2006),197

¹⁸ Ibid,68

$r=0$ artinya tidak ada korelasi; dan $r = 1$ berarti korelasi sangat kuat. Sedangkan arti loyalitas r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi r sebagai berikut:

Tabel 3.1

Interprestasi Koefesien Korelasi nilai r

Interval koefesien niali r	Interprestasi
0.00 – 0.199	Antara variable x dan y terdapat hubungan tetapi sangat rendah, sehingga korelasi ini diabaikan dan dianggap tidak ada korelasinya.
0.20 – 0.399	Antara variable x dan y terdapat hubungan rendah
0.40 – 0.599	Antara variable x dan y terdapat hubungan yang sedang
0.60 – 0.799	Antara variable x dan y terdapat hubungan yang kuat
0.80 – 1.000	Antara variable x dan y terdapat hubungan yang sangat kuat

Sumber : Ridwan, *Metode dan teknik, menyusun tesis*, (Bandung: Alfabeta 2013),136

6. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Uji Validitas

Menurut Azwar Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas adalah tingkat kesesuaian antara suatu batasan konseptual yang diberikan dengan bantuan operasional yang telah dikembangkan.¹⁹ Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur (Suharsimi Arikunto). Uji Validitas dilakukan menggunakan program analisis statistik IBM SPSS. Kuesioner dinyatakan valid jika nilai probabilitas Korelasi [sig.(2-tailed)] lebih kecil dibandingkan dengan taraf signifikan sebesar 0,05.

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Masri Singarimbun).²⁰ Diperoleh dengan bantuan program analisis statistik IBM SPSS. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan ciri *Cronbach Alpha* > 0,50 Nunnally.

¹⁹Azwar, S. *Reabilitas dan Validitas: Interpretasi dan Komputasi*. (Yogyakarta : Liberty, 1986). 133

²⁰ Ibid; 134.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menguji hubungan/korelasi atau pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Regresi juga digunakan untuk melakukan prediksi atau estimasi variabel terikat berdasarkan variabel bebasnya. Asumsi dari arti persamaan regresi sederhana berlaku pada regresi ganda, tetapi bedanya terletak pada rumusnya, sedangkan nilai analisis regresi ganda dapat dihitung dengan menggunakan SPSS.²¹ Analisis regresi berganda menggunakan rumus persamaan seperti yang dikuti dalam Sugiyono sebagai berikut :

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

Fungsi tersebut menerangkan hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana :

Y = Loyalitas Donatur

a = Konstanta

b₁ = Koefisiensi regresi X₁

X₁ = Kualitas Pelayanan

b₂ = Koefisiensi regresi X₂

²¹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung Alfabeta, 2008) 124

X_2 = Pemasaran Relasional

e = Error

d. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka dari itu, dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Metode pengujian dilakukan secara parsial dan juga secara simultan. Pengujian secara parsial menggunakan uji t, dan pengujian secara simultan menggunakan uji F.

1) Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel independen dengan ketentuan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ ($\alpha=5\%$), maka dikatakan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.²² Uji signifikansi ini berfungsi apabila peneliti ingin mencari makna hubungan variabel X terhadap Y, maka hasil korelasi *Pearson Product Moment* tersebut diuji dengan uji signifikansi dengan rumus :²³

²²Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung Alfabeta.2011).123

²³ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom,2008),66

$$\text{Rumus: } t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = nilai t

r = nilai koefesien korelasi

n = jumlah sempel

Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka tolak H_0 artinya signifikan dan

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka terima H_0 artinya tidak signifikan

Kriteria yang digunakan :

$H_0 : b_i = 0$, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_i : b_i > 0$, artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

2) Uji f

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, secara simultan terhadap variabel dependen.

Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

$H_a : b_1 - b_4 > 0$, artinya ada pengaruh positif yang signifikan dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Menentukan taraf signifikansi, tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah berdasarkan dasar signifikansi dengan Kriteria yang digunakan:²⁴

Taraf signifikan ($\alpha = 0,05$)

Apabila signifikansi $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Apabila signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

3) Koefisien determinasi

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari 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

²⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Undip Semarang, 2005), 85.

menentukan besarnya pengaruh variable bebas terhadap variable terikat.

Koefesien determinasi (R) bertujuan mengukur besar kemampuan model dalam menerangkan variable terikat.²⁵ Dalam penelitian ini perhitungan korelasi determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variable X1 dan X2 dalam menjelaskan variable terikat Y Kriteria pengujian $R^2 = 0$, artinya variable bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variable terikat. Jika R^2 semakin mendekati 1, yang berarti mendekati 100% artinya variable bebas berpengaruh kuat terhadap variable terikat. Rumus dari koefesien dterminasi sebagai berikut:

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

Keterangan:

R^2 = koefesien dterminasi

r = nilai koefesien korelasi²⁶

²⁵ Dwi Prayitno, *MandiriBelajar SPSS*, (Yogjakarta:Mediakrom,2008),79

²⁶Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung:Alfabeta,2012),231