

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu mengukur data dengan angka-angka untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara citra lembaga dengan loyalitas donatur di LAZIS Al Haromain. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan metode survey.

Penelitian asosiatif yaitu penelitian hubungan, suatu penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lain.<sup>33</sup> Metode survey yaitu suatu metode pengumpulan data yang menggunakan kuesioner atau angket.<sup>34</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah LAZIS Al Haromain yang beralamatkan di Jl. Ketintang Barat 1/27 Surabaya, telp (031) 81111841, (031) 70518810, e-mail : lazis.alharomain@gmail.com, SMS center : 087771111597, Website: www.lazisalharomain.com, twitter @peduli\_dai, pin BB: 22471A86.

---

<sup>33</sup> Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, hal.7

<sup>34</sup> Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung. hal.135

## **C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.<sup>35</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah donatur LAZIS Al Haromain Surabaya yang berada di wilayah Sidoarjo saja yang berjumlah 246 donatur hingga April 2013.

### **2. Sampel**

Setelah menentukan populasi, maka langkah selanjutnya adalah menentukan sampel. Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Menurut Suharsimi Arikunto<sup>36</sup> “apabila subyek kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Apabila subyeknya lebih dari 100, dapat diambil sampelnya antara 10%-15% atau 20%-25%”.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup>Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, hal.115

<sup>36</sup>Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, RinekaCipta, Jakarta, hal.134

Jumlah donator LAZIS Al Haromain yang berada diwilayah Sidoarjo berjumlah 246. Dengan cara pengambilan sampel sebagai berikut, dari populasi yang berjumlah 246 orang subyek ditetapkan untuk diambil 20% sebagai sampel. Jadi, jumlah sampel adalah (n=49) dibulatkan menjadi 50.

### **3. Teknik sampling**

Untuk menentukan sample yang akan digunakan dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Karena dalam penelitian ini semua populasi dianggap sama (homogen). Dikatakan simpel atau sederhana, karena cara pengambilan sampel dari semua populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.<sup>37</sup>

### **D. Variabel dan Indikator**

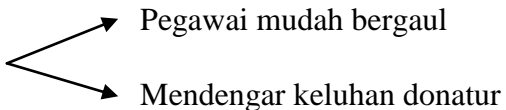
Variable dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu citra lembaga yang merupakan variabel independen dan loyalitas donatur yang merupakan variabel dependen.

1. Citra lembaga (X) terdiri dari tiga sub-variabel, yaitu:

- a. Pelayanan, indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Ditto Santoso yang telah dimodifikasi sesuai keadaan obyek penelitian yaitu LAZIS Al Haromain. Indikator dari pelayanan antara lain:

---

<sup>37</sup> Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, hal.59

- 1) Tepat dalam pelayanan
- 2) Sopan dan ramah
- 3) Kompetensi pegawai
- 4) Penampilan pegawai
- 5) Kemudahan akses donatur
- 6) Komunikasi yang baik 

b. Reputasi, indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Sunarto<sup>38</sup> yang telah dimodifikasi sesuai keadaan obyek penelitian yaitu LAZIS Al Haromain. Indikator dari reputasi antara lain:

- 1) Nama baik, merupakan persepsi para donatur tentang sejauh mana nama baik yang berhasil dibangun oleh lembaga.
- 2) Dikenal luas, merupakan persepsi para donatur, tentang sejauh mana nama lembaga tersebut sudah dikenal oleh masyarakat luas.
- 3) Transparansi keuangan, bagaimana persepsi donatur tentang transparansi keuangan yang dipublikasikan.

c. Identitas perusahaan, ada empat indikator dalam identitas perusahaan, yaitu:

- 1) Logo lembaga yang mudah dikenali
- 2) Logo lembaga yang mudah dibedakan
- 3) Moto lembaga yang mudah diingat

---

<sup>38</sup> Sunarto, 2006, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Tabungan Britama Bri Kanca Kendal), *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas diponegoro Semarang.

4) Kinerja pegawai sesuai dengan moto perusahaan

2. Loyalitas donatur, Terdapat 4 indikator loyalitas donatur yaitu:<sup>39</sup>

1. Membicarakan hal-hal positif lembaga
2. Mengikuti program atau kegiatan yang diadakan lembaga.
3. Merekomendasikan kepada orang lain.
4. Pengulangan donasi
  - Donatur tetap
  - Pilihan pertama

**Tabel 3.1**

**Variabel dan Indikator**

Variabel	Sub- Variabel	Indikator
<b>Citra Lembaga (X)</b>	a. Pelayanan	1. Tepat dalam pelayanan
		2. Sopan dan ramah
		3. Kompetensi pegawai
		4. Penampilan pegawai
		5. Kemudahan akses donatur
		6. Pegawai mudah bergaul
		7. Mendengar keluhan donatur
	b. Reputasi	1. Reputasi baik
		2. Dikenal luas
		3. Transparansi keuangan
	c. Identitas perusahaan	1. Logo yang mudah dikenali
		2. Logo yang mudah dibedakan
		3. Motto yang mudah di ingat
		4. Kinerja karyawan

<sup>39</sup>Jill griffin, 2005, *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta, Hal. 66

		sesuai dengan motto perusahaan
<b>Loyalitas Donatur (Y)</b>		1. Membicarakan hal positif
		2. Merekomendasikan kepada orang lain
		3. Pilihan pertama
		4. Mengikuti kegiatan yang diadakan
		5. Donatur tetap

### E. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam tahap-tahap penelitian yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

#### 1. Menemukan, memilih dan merumuskan masalah

Setiap penelitian harus ada yang namanya permasalahan. Masalah bisa timbul karena pengalaman pribadi, pengamatan terhadap sekitar atau bisa dari hasil membaca. Di sini peneliti menemukan masalah dari pengamatan di sekitar. Peneliti melihat sebuah yayasan panti asuhan yang memiliki sedikit donatur serta kondisi bangunan yang lusuh dan perlu untuk direnovasi. Hal ini peneliti kaitkan dengan reputasi atau citra sebuah lembaga terhadap minat donatur untuk berdonasi.

#### 2. Menyusun kerangka teori

Langkah selanjutnya adalah mencari landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dipilih, yaitu tentang citra perusahaan/lembaga dan loyalitas pelanggan/donatur. Kerangka teori merupakan penjelasan sementara dari gejala yang menjadi obyek yang diteliti dan dapat meyakinkan sesama peneliti dan para pembaca hasil penelitian ini.

### 3. Perumusan hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian. Jadi, peneliti merumuskan sementara rumusan masalah yang diteliti.

### 4. Menetapkan variabel

Menentukan variabel yang berhubungan dengan penelitian. Peneliti menggunakan satu variabel bebas atau *independent* yaitu citra lembaga (X) dan satu variabel terikat atau *dependent* yaitu loyalitas donatur (Y).

### 5. Memilih alat pengumpulan data

Peneliti menggunakan metode angket, yang akan diberikan kepada donatur yang berada di wilayah Sidorjo saja. Selain angket peneliti memilih metode observasi, peneliti secara langsung terjun ke kantor pusat LAZIS Al Haromain untuk mengamati sendiri. Metode dokumen yang menjelaskan tentang profil lembaga tersebut.

### 6. Menentukan Sampel

Dalam penelitian ini sampel populasi berjumlah 50 donatur, jadi peneliti memberikan angket kepada donatur yang berada di wilayah Sidoarjo saja.

### 7. Menyimpulkan dan menyajikan data

### 8. Setelah peneliti mendapatka semua data yang diperlukan dalam penelitian maka data itu diolah dan disajikan kepada para pembaca.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Observasi

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.<sup>40</sup> Jadi, observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Dari metode observasi ini peneliti melakukan pengamatan untuk memperoleh data tentang citra sebuah lembaga dari kondisi fisik lembaga dan kinerja pegawai dalam melayani tamu.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang dilakukan untuk mencari data mengenai suatu hal dengan cara melihat dan mencatat yang ada di obyek penelitian. Dalam metode ini, dimaksudkan untuk memperoleh data dari LAZIS Al Haromain tentang sejarah, visi dan 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 dijawabnya.<sup>41</sup> Dalam teknik ini peneliti membagikan angket yang berupa pernyataan yang telah disiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para responden, yaitu donatur LAZIS Al Haromain. Pernyataan ini merupakan bentuk dari indikator-indikator variabel bebas dan terikat. Dengan teknik ini, diharapkan mampu

---

<sup>40</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, hal. 166

<sup>41</sup> Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Alfabeta, Bandung, hal 199



memperoleh hasil tanggapan para donatur tentang pelayanan dan citra LAZIS Al Haromain.

## **G. Teknik Validitas Instrumen**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Berikut hasil pengujian validitas dengan perhitungan koefisien korelasi *Pearson Product Moment*<sup>42</sup>. Untuk mempermudah analisis digunakan bantuan komputer program SPSS. Hasil analisis yaitu nilai sig dibandingkan dengan taraf signifikan sebesar 0.05.

### **2. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas konstruk dilakukan untuk mengukur konstruk tersebut handal atau tidak<sup>43</sup>. Dikatakan reliable, jika *Cronbach Alpha* > 0.6.

## **H. Teknik Analisis Data**

Psoses analisis data merupakan salah satu metode untuk menemukan jawaban atas pernyataan dari perihal perumusan-perumusan yang diperoleh dari obyek penelitian. Analisis data dimaksudkan untuk mengkaji pengujian hipotesis yang diajukan oleh penulis. Data yang dihasilkan dikumpulkan akan diseleksi, dikelompokkan serta disajikan, setelah itu dianalisis sesuai dengan bentuk dan jenis data.

---

<sup>42</sup> Imam Ghozali, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Semarang, Universitas Diponegoro. Hal 45.

<sup>43</sup> Imam Ghozali, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Semarang, Universitas Diponegoro. Hal 45.

Tujuan dari analisis data adalah untuk mencari keabsahan data tersebut dan mendapatkan suatu kesimpulan dari hasil-hasil penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, teknik analisis statistik dilakukan dengan cara menggunakan rumus:

### 1. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.<sup>44</sup> Dalam penelitian ini pengukuran menggunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap dalam suatu penelitian.<sup>45</sup> Untuk kriteria jawaban pada variabel X dan Y adalah 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 |

### 2. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden dan jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam

---

<sup>44</sup> Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, hal, 131-132

<sup>45</sup> Jonathan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, hal.96

kuesioner untuk masing-masing variabel.<sup>46</sup> Dan untuk jawaban responden didapat dari besarnya interval kelas mean setelah diketahui, kemudian dibuat rentang skala, sehingga dapat diketahui di mana letak rata-rata penilaian responden terhadap setiap variabel yang dipertanyakan. Contoh rentang skala mean tersebut ditunjukkan sebagai berikut :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan hasil interval kelas 0,8, maka dapat disimpulkan kriteria rata-rata jawaban responden adalah<sup>47</sup> :

1,00 - < 1,80 = Sangat tidak setuju

1.80 - < 2,60 = Tidak Setuju

2,60 - < 3,40 = Ragu-ragu

3,40 - < 4,20 = Setuju

4,20 - < 5,00 = Sangat setuju

Skala mean di atas untuk memberikan penilaian dalam menjawab pernyataan-pernyataan yang ada pada kuisisioner.

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana.

Karena penelitian ini terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka menggunakan analisis regresi linier sederhana, dengan

---

<sup>46</sup> Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta, hal.172

<sup>47</sup> Bilson Simamora, 2004, *Panduan Riset Administrasi*, SUN, Jakarta, Hal.131

pengujian hipotesis menggunakan uji t. Analisis regresi digunakan untuk mendapatkan hubungan fungsional antara dua variabel atau lebih atau mendapatkan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat atau meramalkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>48</sup> Rumus persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = variabel terikat yaitu loyalitas donatur

X = variabel bebas yaitu citra lembaga

a = bilangan konstan

b = koefisien arah regresi linier

#### 4. Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

Koefisien korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel.<sup>49</sup> Dalam penelitian ini untuk menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan antara citra lembaga dengan loyalitas donatur.

Apabila nilai R = 0 atau mendekati 0, maka hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) sangat lemah atau

---

<sup>48</sup> Meilia Nur I.S, 2010, *Statistika Deskriptif dan Induktif*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hal. 180

<sup>49</sup> Imam Ghazali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang, Universitas Diponegoro hal.96

tidak ada hubungan sama sekali. Namun bila  $R = +1$  atau mendekati, maka hubungan variabel X dan Y sangat kuat dan dapat dinyatakan bahwa hubungan yang terjadi bersifat positif. Apabila  $R = -1$  atau mendekati, maka hubungan antara variabel X dan Y sangat kuat dan dapat dikatakan bahwa hubungan yang terjadi adalah negatif.<sup>50</sup>

**Tabel 3.2**

**Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1000	Sangat kuat

**Sumber:** Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, P'231

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.<sup>51</sup>

Jika  $R^2$  mendekati 1 (semakin besar nilai  $R^2$ ), menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan semakin kuat. Jika  $R^2$  mendekati 0 (semakin kecil nilai  $R^2$ ), menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel terikat secara simultan semakin lemah.

<sup>50</sup> Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, hal. 231

<sup>51</sup> Imam Ghazali, 2011, *plikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, hal.97