

## **BAB III**

# **METODE PENELITIAN**

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandasan pada filsafat positivism. Penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>45</sup>

Alasan peneliti menggunakan metode kuantitatif karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan dan komitmen organisasi terhadap loyalitas donatur. Penelitian ini bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti, serta hubungan/pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain. Jenis penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Metode asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggunakan hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>46</sup> Keterkaitan yang terjadi pada pelayanan dan komitmen organisasi ini sangat berpengaruh terhadap loyalitas donatur.

<sup>45</sup> Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta Hal 8

<sup>46</sup> Syofian Siregar, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif ; dilengkapi perbandingan perhitungan manual & spss*, Edisi pertama, Jakarta : Kencana hal 7

## B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Panti Pesantren Muhammadiyah Cabang Tambaksari Surabaya. Tepatnya, di Jl.Gersikan No 59 nomer telepon 031-5013544, Email : pam\_muh.tambaksari@yahoo.co.id.

### C. Populasi dan Sampel

## 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.<sup>47</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah 200 donatur kader Muhammadiyah di Panti Pesantren cabang Tambaksari Surabaya.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa dianggap mewakili keseluruhan populasi.<sup>48</sup> Oleh karena, untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat menggunakan rumus Isaac dan Michael. Jadi, sampel yang diambil adalah 127 donatur kader Muhammadiyah di Panti Pesantren Muhammadiyah cabang Tambaksari Surabaya.

### 3. Teknik Sampling

Teknik Sampling dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *sampling purposive*. Teknik yang dimaksud dari *non-*

<sup>47</sup> Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian ; Suatu pendekatan praktis*, Jakarta ; Rineka Cipta, Hal 173.

<sup>48</sup> Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung ; Alfabeta, hal 57.

*probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>49</sup> *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>50</sup> Rumusan menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya sebagai berikut :

### **Gambar III.1**

#### Rumus Isaac dan Michael

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

s = Jumlah sampel

**N = Jumlah populasi**

$\lambda^2$  = Chi Kuadrat, dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%

d = 0,05

$$P = Q = 0,5$$

Dari tabel di atas diketahui, bahwa penentuan jumlah sampel dari rumus Isaac dan Michael memberikan kemudahan penentu jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%.<sup>51</sup> Dengan tabel ini, peneliti dapat secara

<sup>49</sup> Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta Hal 84

<sup>50</sup> Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta Hal 85

<sup>51</sup> Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta Hal 86

langsung menentukan besaran sampel berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang dikehendaki.

Jadi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 127 donatur kader Muhammadiyah di Panti Pesantren Muhammadiyah cabang Tambaksari Surabaya dengan taraf kesalahan 5%

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

Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel yakni variabel bebas dan terikat. Selain itu, penelitian ini memiliki beberapa indikator, berikut variabel dan indikator dalam penelitian ini:

## 1. Variabel

#### a. Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>52</sup> Dalam penelitian ini, variabel bebas ada dua yakni pelayanan (X1) dan komitmen organisasi(X2).

### b. Variabel Dependensi

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel *output*, *criteria*, konsekuensi. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel

<sup>52</sup> Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal. 39

terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas<sup>53</sup>. Variabel terikat adalah loyalitas donatur (Y).

## 2. Indikator

Instrumen penelitian ditentukan oleh indikator yang akan diukur dari setiap variabel. Dari indikator kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.<sup>54</sup> Berikut Indikator-indikator dari ketiga variabel :

**Tabel III.1**  
Variabel, Dimensi, dan Indikator

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Layanan (X1)	<i>a) Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tataan tempat pelayanan saat berdonasi</li> <li>2. Udara dalam ruangan</li> </ol>
		<i>b) Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan tepat</li> </ol>
		<i>c) Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Segera mendapatkan perbaikan layanan apabila terjadi kesalahan dalam layanan</li> <li>2. Respon yang bijaksana apabila ada komplain</li> <li>3. Segera memberikan penyelesaian komplain</li> </ol>

53 |b|d

<sup>54</sup> Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal. 103

		<i>d) Competence</i>	1. Sesuai kemampuan dan fungsi sebagai petugas layanan
		<i>e) Emphaty</i>	1. Tanggap dalam pelayanan 2. Petugas siap merespon permintaan donatur 3. Layanan yang diberikan penuh perhatian dan kesabaran
2	Komitmen Organisasi (X2)	a) Keinginan	1. Merasa memiliki organisasi.
		b) Kebutuhan	1. Merasa rugi apabila keluar dari organisasi.
		c) Kewajiban	2. Rela berkorban untuk organisasi. 3. Mampu melaksanakan tugas dan kewajiban dengan baik dan tegas.
3	Loyalitas Donatur (Y)	a) Kepuasan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. 2. Cepat dan tanggap saat melangsungkan layanan.
		b) Pembelian Ulang	1. Rutin setiap bulan berdonasi. 2. Mengikuti program yang ada dalam organisasi. 3. Merekendasikan organisasi kepada kerabat atau kenalan.

## **E. Tahap – tahap Penelitian**

Ada beberapa tahap penelitian yang akan dilakukan dalam menyelesaikan penelitian, diantaranya yaitu :

## 1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dimulai dengan rumusan masalah, menentukan variabel, melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan gambaran dan landasan teori yang tepat, menentukan, menyusun, dan menyiapkan alatuan yang akan digunakan dalam penelitian ini yang kemudian dilakukan pengecekan oleh pembimbing terlebih dahulu.

## 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap ini, lokasi ditentukan dan menyelesaikan perizinan penelitian, menentukan jumlah sampel, melakukan pengumpulan data dengan alat ukur yang sudah dipersiapkan.

### 3. Tahap Pengolahan Data

- a. Penelitian melakukan *scoring* terhadap hasil skala yang telah diisi oleh responden.
  - b. Menghitung dan membuat tabulasi data yang diperoleh, kemudian membuat tabel data.
  - c. Melakukan analisa data dengan metode statistik.
  - d. Membuat kesimpulan dan laporan akhir penelitian.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

## Angket (kuesioner)

Menurut Sugiyono, angket merupakan metode pengambilan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>55</sup> Metode angket digunakan untuk mendapatkan data dan menggali data tentang sesuatu yang berkaitan dengan penelitian. Angket disebar kepada donatur kader Muhammadiyah yang telah berdonasi.

Skala yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah skala *Likert*, yakni skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial.<sup>56</sup> Setiap pernyataan diberi alternatif skor untuk mempermudah dalam mengolah data dari responden, berikut ini kriteria skor yang ditentukan oleh peneliti :

- 1) Untuk jawaban “Sangat Setuju (SS)” diberi skor 5.
  - 2) Untuk jawaban “Setuju (S)” diberi skor 4.
  - 3) Untuk jawaban “Ragu-ragu (RG)” diberi skor 3.
  - 4) Untuk jawaban “Tidak Setuju (TS)” diberi skor 2.
  - 5) Untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju (STS)” diberi skor 1.

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung ; Alfabeta, 2012), hal. 142

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung ; Alfabeta, 2012), hal. 93.

## **G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian**

Proses analisis data menggunakan pola berfikir induktif. Yakni proses pengolahan data dari hal-hal yang khusus yang diperoleh dari responden, kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Diantaranya, mengelompokkan data berdasarkan variabel, jenis responden, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan untuk menguji hipotesis penelitian.<sup>57</sup>

Peneliti menggunakan statistik inferensial non parametris untuk keperluan analisis data kuantitatif. Yakni teknis statistik untuk menganalisis data dari sampel. Hasil tersebut, berlaku untuk populasi serta tidak menuntut terpenuhi banyak asumsi.

## H. Teknik Analisa Data

## 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan pada kuesioner, untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan dengan tepat. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung ; Alfabeta, 2012), hal. 147

*corrected item-total correlation.*<sup>58</sup> Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom (df)* = n-k, dengan alpha 0,05 dalam hal ini, n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Kriteria pengambilan keputusan valid tidaknya suatu kuesioner sebagai berikut :

- a. Apabila  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka pernyataan dalam kuesioner tersebut valid.
  - b. Apabila  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka pernyataan dalam kuesioner tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur instrument terhadap ketepatan (konsisten).<sup>59</sup> Suatu kuesioner dikatakan *reliable*, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan *reliable*, jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $>0,60$ .

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji yang dipilih dalam penelitian ini adalah

<sup>58</sup> Gunawan Sudarmanto, *Statistik Terapan Berbasis Komputer dengan Program IBM SPSS Statistic 19*, (Jakarta ; Mitra Wacana Media, 2013)hal. 56-57

<sup>59</sup> Husain Usman dan Purnomo Setiadi, *Pengantar Statistika*, Bumi Aksara, Jakarta ; Bumi Aksara, 2012) hal. 287

one sample kol-mogorov-smirnov dengan menggunakan taraf signifikan 0,05. Data akan dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05.<sup>60</sup>

#### 4. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai syarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian linieritas pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.<sup>61</sup>

## 5. Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Analisis ini, mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linier, melibatkan variabel bebas yang digunakan alat untuk memprediksi besarnya nilai variabel terikat<sup>62</sup>

## 6. Analisis Regresi Linier Berganda

<sup>60</sup> Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta ; Mediakom, 2009) hal.28

<sup>61</sup> Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta ; Mediakom, 2009), hal.36

<sup>62</sup> Abdul Muhid, *Analisis Statistik ; 5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for windows*, (Surabaya ; Zifatama Publishing, 2012)Hal. 117

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai independen mengalami kenaikan atau penurunan.

## 7. Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.

R<sup>2</sup> sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangannya pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya R<sup>2</sup> sama dengan 1, maka persentase sumbangannya pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna atau variabel independen yang digunakan menjelaskan 100% variasi variabel dependennya.<sup>63</sup>

<sup>63</sup> Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta ; Mediakom, 2009), hal.79