

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan proses pemikiran dan penentuan tentang hal hal yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, yakni pendekatan yang hasil penelitiannya disajikan dengan bentuk angka-angka. Penelitian ini menggunakan alat bantu berupa aplikasi SPSS *for windows* 20, yang merupakan aplikasi pengolah data statistik, yang dipercaya dengan tepat dan cepat, dalam mendapatkan hasil analisis.

Rancangan penelitian ini terdiri dari 2 variable, dimana variable adalah atribut yang mempunyai variasi antar satu orang dengan orang yang lain. Sedangkan variable penelitian adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variable pada penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variable bebas (x) adalah variable yang diduga berpengaruh terhadap variable terikat. Variable dalam penelitian ini adalah *kualitas pelayanan*.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variable terikat (y) adalah variable yang diharapkan timbul akibat variable bebas. Dalam penelitian ini variable terikat adalah kepuasan donatur.

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah sekelompok subjek yang digunakan dalam suatu penelitian.<sup>1</sup> Sugiono mengemukakan bahwa populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”<sup>2</sup>

Populasi untuk penelitian ini adalah donatur di Yatim Mandiri Kota Kediri yang berjumlah 3860.

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagai bagian dari populasi. Sebagai contoh yang diambil dengan cara-cara tertentu. Ketetapan yang diambil untuk sampel adalah berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Suharsini Arikunto bahwa hanya untuk perkiraan, maka apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitiannya populasi. Selanjutnya jika

---

<sup>1</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h.115.

<sup>2</sup> Sugiono, *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D* (Bandung, CV Alfabeta, 2016), h.124.

jumlah subyeknya besar, maka diambil antara 10-15% atau 20-50% atau lebih.<sup>3</sup> Sampel dalam penelitian ini adalah 30 orang dengan menggunakan purposive sampling.

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyelidiki suatu masalah dan menyajikan data-data secara sistematis serta bertujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis<sup>4</sup>.

Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Peneliti mungkin menggunakan alat-alat bantu untuk mengumpulkan data seperti google form yang berisi angket yang nantinya dibagikan kepada objek penelitian, komputer/notebook dengan program SPSS, dan kalkulator. Tetapi kegunaan atau pemanfaatan alat-alat ini sangat tergantung pada peneliti itu sendiri sehingga fungsinya dapat dimanfaatkan secara maksimal guna memperoleh hasil penelitian yang akurat. Skala likert yang digunakan adalah skala likert dengan empat kategori yaitu: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) setuju, (4) sangat setuju.

#### 1. Skala Kualitas Pelayanan

---

<sup>3</sup> Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali, 1992), h. 72

<sup>4</sup> Mardalis, *Metodologi Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010, hal. 61.

Kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator yaitu: 1) Bukti fisik, 2) Kehandalan, 3) Daya Tanggap, 4) Jaminan, 5) Empati. Menggunakan skala ukur dengan empat kriteria, untuk item Favorable jawaban sangat setuju diberikan nilai 4, setuju dengan nilai 3, tidak setuju dengan nilai 2, sangat tidak setuju dengan nilai 1. Sedangkan untuk item yang Unfavorable jawaban sangat setuju diberi nilai 1, setuju dengan nilai 2, tidak setuju dengan nilai 3, sangat tidak setuju dengan nilai 4. Berdasarkan uji coba nilai realibilitas sebesar 0,800.

**Tabel 3.1 Blue Print Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	Favorable	Unfavorable	Total butir
1	Bukti fisik	1,2,	3*,4	4
2	Kehandalan	6,7,8	5*	4
3	Daya tanggap	9,11*,13	10,12	5
4	Jaminan	14,16*	15,17	4
5	Empati	18,20,21	19*,22,23	6
Total		13	10	23
*Item yang tidak valid				

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa setelah dilakukan *try out* kepada 30 donatur yang mempunyai kriteria obyek penelitian, total ada 5 item yang dinyatakan tidak valid sehingga harus dibuang atau dihapus, adapun item yang tidak valid adalah sebagai berikut: 3,5,11,16,19. Dan dari 20 item yang digunakan tersisa 18 item yang valid, adapun item yang valid adalah sebagai berikut: 1,2,4,6,7,8,9,10,12,13,14,15,17,18,20,21,22,23.

## 2. Skala Kepuasan Donatur

Kepuasan donatur terdiri dari empat aspek yaitu: 1) aspek perasaan puas, 2) aspek selalu membeli produk, 3) aspek merekomendasikan kepada yang lain, 4) aspek sesuai harapan. Menggunakan skala ukur dengan empat kriteria, untuk item Favorable jawaban sangat setuju dengan nilai 4, setuju dengan nilai 3, tidak setuju dengan nilai 2, dan sangat tidak setuju dengan nilai 1. Sedangkan untuk item Unfavorable jawaban sangat setuju diberi nilai 1, setuju dengan nilai 2, tidak setuju dengan nilai 3, dan sangat tidak setuju dengan nilai 4. Berdasarkan uji coba diperoleh nilai sebesar 0,741.

**Tabel 3.2 Blue Print Kepuasan**

No	Aspek	Favorable	Unfavorable	Total butir
1	Perasaan puas	1,3,5,6*	2,4	6
2	Selalu membeli produk	8*,10	7,9	4
3	Merekomendasikan kepada yang lain	11*,13*,14	12,15	5
4	Sesuai harapan	16,18,19	17*,20	5
Total		12	8	20
*Item yang tidak valid				

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa setelah dilakukan *try out* kepada 30 donatur yang mempunyai kriteria obyek penelitian, total ada 5 item yang dinyatakan tidak valid sehingga harus dihapus atau dibuang, adapun item yang tidak valid sebagai berikut: 6,8,11,13,17. Dan dari 20 item

yang digunakan tersisa 15 item yang dinyatakan valid, adapun item yang valid adalah sebagai berikut: 1,2,3,4,5,7,9,10,12,14,15,16,18,19,20.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data yaitu:

### 1. Skala

Dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran sebagai instrumen penelitian, skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga bisa digunakan dalam pengukuran dan menghasilkan data kuantitatif. Tujuan menggunakan skala pengukuran dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur yang dimiliki oleh objek.

Skala yang digunakan adalah Skala Likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Skala likert yang digunakan terdiri dari 4 kategori yaitu: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) setuju, (4) sangat setuju.

Dalam skala likert, sangat setuju merupakan kategori tinggi dibandingkan dengan setuju, kemudian kategori setuju sudah pasti lebih tinggi dibanding dengan netral, untuk kategori netral sudah dapat

dipastikan lebih tinggi dari tidak setuju, dan untuk tidak setuju lebih tinggi dari sangat tidak setuju. Dalam kasus skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap dapat menggunakan model perntaan positif dan pernyataan negatif.<sup>5</sup>

## 2. Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis untuk dijawab.<sup>6</sup> Dalam teknik ini peneliti membagikan angket yang berupa pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para responden, yaitu donatur Yatim Mandiri Kota 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.

## E. Teknik Analisi Data

Di dalam penelitian kuantitatif analisis data adalah kegiatan setelah data responden atau data lainnya terkumpul seluruhnya. Analisis data adalah proses mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan

---

<sup>5</sup> Riyanto and Hatmawan, 25.

<sup>6</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Bandung: Alfabeta, 2011),

data setiap variabel yang diteliti, menghitung untuk menjawab rumusan masalah.<sup>7</sup>

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas analisis deskriptif dan uji hipotesis.

#### 1. Analisis Deskriptif

Bertujuan untuk mendeskripsikan tentang data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek penelitian dan tidak dimaksudkan untuk uji hipotesis. Data berupa kuesioner diperoleh dari kategori yang terdiri atas rendah, sedang, tinggi.

#### 2. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan dengan bantuan IBM SPSS Statistics 20, yaitu menggunakan uji koefisien regresi. pengujian koefisien regresi untuk mengetahui apakah variabel independent (intensitas menonton) berdampak secara signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependent (minat belajar). Untuk menguji hipotesis yang diajukan apakah diterima atau ditolak dengan melihat nilai signifikansi.

---

<sup>7</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, 147.