

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Objek dan Subjek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Palang Merah Indonesia (PMI) cabang Sleman. Menurut Arikunto (2016) objek penelitian adalah variabel penelitian yang merupakan inti dari problematika penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang tersedia di Palang Merah Indonesia (PMI) cabang Sleman.

Subjek penelitian menurut Arikunto (2016) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Subjek dengan penelitian ini adalah pelanggan pendonor darah di Palang Merah Indonesia (PMI) cabang Sleman.

#### **B. Jenis Data**

Data ialah aspek yang penting dalam hal menunjang satu penelitian jenis data dibuthkan dalam penelitian berasal dari responden dimana data itu didapatkan dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara pelanggan yang telah melakukan donor darah di Palang Merah Indonesia cabang Sleman tersebut. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dimana penelitian ini diperoleh dari sumber asli (tidak melalui perantara). Menurut Sekaran (2014) data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi.

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

Populasi mengacu pada gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hak atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti

karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2014). Bingkai populasi yaitu sebuah daftar dari semua elemen dalam populasi, darimana sampel akan ditarik. Menurut Ferdinand (2014) sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Susbet ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu harus adanya bentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Daerah Sleman sebagai pengguna jasa donor darah di Palang Merah Indonesia cabang Sleman sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung keakuratan data yang diperoleh yang sesuai dengan fenomena topik yang sedang diteliti.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Non-Probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sekaran (2017) *Non-Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode yang terbatas pada tipe-tipe orang yang dapat memberikan informasi yang diperlukan, hal tersebut dapat dikarenakan hanya tipe orang tertentu yang memiliki informasi atau tipe orang yang cocok terhadap kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan tidak random. Melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan peneliti. Karakteristik subjek yang diterapkan sebagai kriteria populasi adalah masyarakat Sleman sebagai pengguna jasa donor darah ke Palang Merah Indonesia cabang Sleman minimal 3 kali kunjungan sehingga diharapkan sudah memiliki pengalaman pelayanan Palang Merah Indonesia cabang Sleman dan sudah menempuh usia minimal 17 tahun.

Penentuan jumlah sampel minimum menurut Hair *et al* (2012) adalah tergantung dari jumlah indikator dikali 5-10. Untuk memudahkan peneliti dalam menentukan jumlah sampel,

maka jumlah indikator pada penelitian ini yaitu berjumlah 25 dan apabila dikali 5 maka hasilnya adalah 125.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sekaran (2014) teknik pengumpulan merupakan bagian integral dari desain penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Guna memperoleh data yang lengkap untuk melakukan penelitian ini, maka diadakan pengumpulan data melalui peninjauan langsung pada perusahaan agar memperoleh data primer dan informasi penting melalui kuesioner dan wawancara. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### **1. Kuesioner**

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dari teknik penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan metode *Skala Likert 5 poin*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau suatu kelompok mengenai fenomena tertentu. Dengan menggunakan *Skala Likert*, maka variabel yang akan dijabarkan menjadi indikator yang dapat diukur.

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh intensitas kegiatan pendonor darah pada Palang Merah Indonesia (PMI) terhadap perubahan sikap sosial pasien atau pendonor di cabang Sleman.

Responden memilih jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan subjek. Setiap item memiliki lima alternatif jawaban yang masing-masing mempunyai skor bobot berbeda-beda, yaitu:

- 1) Alternatif jawaban yang sangat setuju (SS) diberi skor 5.
- 2) Alternatif jawaban yang setuju (S) diberi skor 4.
- 3) Alternatif jawaban yang netral (N) diberi skor 3.
- 4) Alternatif jawaban yang tidak setuju (TS) diberi skor 2.
- 5) Alternatif jawaban yang sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

Prosedur penelitian ini dimulai dengan menawarkan angket atau kuesioner kepada pelanggan yang telah melakukan donor darah di Palang Merah Indonesia cabang Sleman untuk bersedia mengisinya. Kemudian dalam angket tersebut juga memberikan pertanyaan demografi responden seperti nama, jenis kelamin, dan usia yang nantinya akan diolah dengan menggunakan *software* SPSS 16.0, dilanjutkan dengan kuesioner pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian, diantaranya: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Kepuasan Pelanggan.

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2010). Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data langsung dari responden serta untuk melengkapi data yang belum

lengkap atau terjawab melalui kuesioner. Wawancara dilakukan secara langsung kepada 10 orang responden terpilih.

## **E. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

### 1. Variabel penelitian

Menurut Sekaran (2014) variabel adalah atribut-atribut penelitian yang akan diuji oleh peneliti. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Definisi operasional variabel adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana caranya mengukur sebuah variabel. Didalam penelitian ini terdapat 2 jenis variabel yang digunakan, yakni terdiri atas:

#### a) Variabel bebas atau *Independent variable*

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menyebabkan terjadinya perubahan. Dengan kata lain, variabel bebas yaitu faktor-faktor yang nantinya akan diukur, dipilih, dan dimanipulasi oleh peneliti untuk melihat hubungan diantara fenomena atau peristiwa yang diteliti atau diamati. Dengan kata lain, varians dalam variabel terikat disebabkan oleh variabel bebas (Sekaran, 2014). Dalam hal ini variabel bebas atau *independent* adalah Bukti Fisik (*Tangible*) (X1), Keandalan (*Reliability*) (X2), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4), Empati (*Empathy*) (X5).

#### b) Variabel terikat atau *Dependent variable*

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Tujuan peneliti adalah untuk memahami dan

mendeskripsikan variabel terikat, atau menjelaskan variabilitasnya, atau memprediksinya. Dengan kata lain, variabel terikat merupakan variabel utama yang sesuai dalam investigasi. Melalui analisis variabel terikat maka terdapat kemungkinan untuk menemukan jawaban atau solusi atas masalah tersebut. Terdapat kemungkinan untuk mempunyai lebih dari satu variabel terikat dalam suatu studi (Sekaran, 2014). Dalam penelitian ini Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel terikat atau *dependent*.

## 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Untuk memberikan gambaran dan pemahaman yang lebih baik, maka berikut ini akan disampaikan beberapa definisi operasional dari masing-masing variabel yang berkaitan dan akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai halaman berikut:

**TABEL 3.1**  
**DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN**

No	Nama Variabel	Definisi	Indikator	Sumber Indikator
1	Bukti Fisik <i>(tangibles)</i> (X1)	Bukti Fisik <i>(tangibles)</i> yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan fisik, peralatan, serta penampilan seluruh personil dan media yang terlibat dalam penyediaan pelayanan (Lupiyoadi, 2013).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan yang modern dan mendukung.</li> <li>2. Kebersihan para karyawan.</li> <li>3. Tampilan fisik perusahaan.</li> <li>4. Lingkungan perusahaan yang nyaman.</li> </ol>	Khasanah, dkk (2010).

No	Nama Variabel	Definisi	Indikator	Sumber Indikator
2	Keandalan ( <i>reliability</i> ) (X2)	Keandalan ( <i>reliability</i> ) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi, 2013).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat dalam mengatasi masalah.</li> <li>2. Memahami kemauan dan kehendak pelanggan.</li> <li>3. Memberikan jasa tepat waktu.</li> <li>4. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.</li> </ol>	Jacobis (2013).
3	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) (X3)	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) ialah bentuk kebijakan dalam menolong pemberian layanan yang sangat cepat Serta ketepatan pada pelangganserta tercapainya informasi yang memiliki kejelasan maupun kehendak dalam menolong peserta didiknya(Lupiyoadi, 2013).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian layanan yang cepat.</li> <li>2. Kesiediaan menolong pelanggan.</li> <li>3. Bisa menyempatkan waktu untuk menanggapi keluhan pelanggan.</li> </ol>	Jacobis (2013).
4	Jaminan ( <i>assurance</i> ) (X4)	Jaminan ( <i>assurance</i> ) ialah satu pengetahuan kesopanan dan santun para karyawan usaha supaya tumbuhnya kepercayaan pelanggan (Lupiyoadi, 2013).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberi kepercayaan kepada pelanggan.</li> <li>2. Diberikan waktu layanan sehari.</li> <li>3. Selalu bersikap sopan dan ramah.</li> <li>4. Lingkungan perusahaan yang aman dan nyaman.</li> </ol>	Jacobis (2013).

No	Nama Variabel	Definisi	Indikator	Sumber Indikator
5	Empati ( <i>empathy</i> ) (X5)	Empati ( <i>empathy</i> ) pemberian perhatian yang tulus serta pribadi dengan diberi kepada pelagannya dengan berusaha melakukan pemahaman kemauan pelanggan maupun ketentuan dalam hal kepedulian untuk pemberian perhatiannya untuk murid (Lupiyoadi, 2011).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diutamakan keperluan pelanggan.</li> <li>2. Pemberian pelayanan sesuai kebutuhan</li> <li>3. Waktu beroperasi yang sesuai.</li> </ol>	Jacobis (2013).
6	Kepuasan Pelanggan	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yangdipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. (Kotler dan Keller, 2012).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan puas dengan layanan yang cepat dan tepat.</li> <li>2. Puas dengan keramahan karyawan.</li> <li>3. Puas dengan fasilitas perusahaan.</li> <li>4. Puas dengan sikap yang dimiliki karyawan.</li> <li>5. Pelayanan sepenuh hati.</li> <li>6. Kemampuan karyawan memuaskan.</li> <li>7. Sikap perhatian dan kesungguhan karyawan memuaskan.</li> </ol>	Sutrisno (2015).

## F. Uji Kualitas Instrumen

Agar tujuan peneliti dapat terpenuhi maka analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, yang terdiri dari berbagai pertanyaan dalam kuesioner.

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dengan kata lain, validitas terkait dengan apakah kita mengukur konsep yang tepat (Ferdinand, 2014). Ghozali (2018) menyatakan bahwa kuesioner dapat dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengukuran validitas dalam penelitian ini menggunakan *bivariate Pearson* yaitu teknik korelasi dimana menghitung korelasi antara masing-masing butir pertanyaan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 atau 5%. Dasar yang digunakan dalam mengambil keputusan uji validitas adalah sebagai berikut :

- a) Jika nilai  $P\ value < \alpha\ 0,05$  maka data tersebut valid.
- b) Jika nilai  $P\ value > \alpha\ 0,05$  maka data tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu. Menurut Ghozali (2018) suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu alat ukur atau instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila instrumen tersebut selalu memberikan hasil yang sama meskipun digunakan berkali-kali, baik oleh peneliti yang sama maupun oleh peneliti yang berbeda.

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat dipercaya. Pengujian dapat menggunakan reliabilitas konsistensi internal dengan *cronbach's alpha*. Dalam melihat hasil uji reliabilitas dalam SPSS digunakan uji statistik Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu data dikatakan reliabilitas adalah apabila variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,6$  dan tidak reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $\leq 0,6$  (Ghazali, 2010).

## G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

### 1. Analisis Deskriptif

Melakukan analisis deskriptif pada variabel penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran dari masing-masing variabel penelitian yang diuji. Berdasarkan pada data yang terkumpul akan didapatkan nilai maksimum, minimum, dan rata-rata. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 5.

Perhitungan dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,80\end{aligned}$$

Berdasarkan pada nilai interval diatas yaitu 0,80, maka jawaban responden terhadap masing-masing variabel dikategorikan sebagai berikut :

- 1) Skor 1,0 – 1,79 : Sangat Rendah
- 2) Skor 1,80 – 2,59 : Rendah
- 3) Skor 2,60 – 3,39 : Cukup Rendah
- 4) Skor 3,40 – 4,19 : Tinggi
- 5) Skor 4,20 – 5,00 : Sangat Tinggi

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis linier berganda dilakukan dengan uji koefisien determinasi dan uji t. Menurut Sugiyono (2013) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

## 2. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2017) Uji ini dilakukan untuk melihat apakah model yang dianalisa memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi yaitu variabel-variabel yang digunakan model mampu untuk menjelaskan fenomena yang dianalisis. Untuk menguji kelayakan model

penelitian ini digunakan Uji Anova (Uji F) dan *Goodness of Fit* yang ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasinya. Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika tingkat signifikansi  $< 0,05$  maka hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak digunakan untuk analisis berikutnya.
- b) Jika tingkat signifikansi  $\geq 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak layak digunakan untuk analisis berikutnya.

Hipotesis di bawah ini akan diuji berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut:

- a)  $H_0$  akan diterima jika nilai signifikan lebih besar dari  $0,05$
- b)  $H_0$  akan ditolak jika nilai signifikan lebih kecil dari  $0,05$  atau dengan cara lain sebagai berikut:
- c) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
- d) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

### 3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara individu. Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi dari nilai thitung masing-masing koefisien regresi dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan yaitu sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Jika signifikansi terhitung lebih besar dari  $\alpha$  maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol ( $H_0$ ) artinya variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, sedangkan jika signifikansinya lebih kecil dari  $\alpha$  maka keputusannya menolak  $H_0$  artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2017).

### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yaitu digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variasi variabel *dependent* amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependent* (Ghozali, 2018). Para peneliti terdahulu menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat naik atau turun apabila satu variabel *independent* ditambahkan kedalam model.