

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berarti datanya dipresentasikan sebagai angka. Metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan alat penelitian, dan kemudian dianalisis secara kuantitatif atau statistik.¹ Penelitian asosiatif kausal atau sebab akibat merupakan jenis penelitian yang digunakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau sebab, terhadap variabel dependen atau akibat.² Uji *two tail* atau dua arah yang digunakan pada penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis yang tidak jelas arahnya apakah positif atau negatif.³

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Lembaga Amil Zakat LMI Kota Kediri yang bertempat di Jl. Ronggowarsito No.48, Kelurahan Pocanan, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64129.

¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.hal 8, 2013.

² Ibid., 11.

³ Ibid, 121

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Keseluruhan dari sejumlah orang yang menjadi sasaran penelitian, serta memiliki karakteristik sama, biasanya disebut populasi, dan sampel akan diambil dari populasi tersebut.⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah para donatur rutin yang bergabung di Lembaga Amil Zakat LMI. Jumlah donatur rutin di Lembaga Amil Zakat LMI sebanyak 700 donatur. Jumlah tersebut diambil dari data pada tahun 2024. Kriteria donatur rutin yang digunakan oleh peneliti yaitu para donatur yang secara akad mau menyalurkan donasinya rutin setiap bulan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵ Dalam penelitian ini, sampel terdiri dari sebagian dari populasi donatur rutin ZIS yang mana telah menyalurkan infaknya secara berkesinambungan. Pemilihan sampel dilakukan melalui metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu.⁶

.Menurut Suharsimi Arikunto dalam bukunya menyatakan bahwa penentuan sampel jika populasi kurang dari 100 maka semua data dapat digunakan, tetapi jika populasinya lebih dari 100 maka sampel dapat

⁴ Ibid., 81.

⁵ Ibid., 81.

⁶ Ibid., 82.

diambil 10-15% atau 15-25% saja sudah cukup untuk mewakili keseluruhan populasi.⁷ Peneliti menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05 (5%) dan diperoleh hasil sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran kesalahan 5% (0,05)

Berdasarkan ketentuan diatas, maka hasil perhitungannya :

$$n = \frac{700}{1 + 700 \times 0,05 \times 0,05}$$

$$n = 254 \text{ (dibulatkan)}$$

Hasil dari perhitungan tersebut menentukan dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 254 orang donatur rutin ZIS.

⁷ Arikunto, S. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi 4). Rineka Cipta. hal 106, 2014.

D. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas yaitu variabel yang memberikan pengaruh atau akibat kepada variabel lainnya.⁸ Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Operasional Variabel (X)

Variabel	Indikator Variabel	Deskripsi Indikator Variabel
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (berwujud)	Penampilan karyawan selalu rapi ketika melayani donatur Lembaga memiliki kantor pelayanan yang nyaman Karyawan disiplin ketika melayani donatur Donatur memiliki akses yang mudah jika ingin mengajukan permohonan pelayanan Lembaga memiliki alat bantu dalam melakukan pelayanan

⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hal 39, 2013.

<i>Reliability</i> (kehandalan)	Karyawan cermat dalam melayani donatur Karyawan memiliki standar pelayanan yang jelas Karyawan mampu dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan
<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	Karyawan merespon setiap donatur yang ingin mendapatkan pelayanan Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat Karyawan melakukan pelayanan dengan tepat Karyawan melakukan pelayanan tepat waktu Karyawan selalu merespon semua keluhan donatur
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
<i>Emphaty</i> (Empati)	Karyawan selalu mendahulukan kepentingan donatur

		Karyawan melayani dengan sikap yang ramah dan sopan kepada donatur Karyawan tidak diskriminatif ketika melayani setiap donatur Karyawan selalu menghormati dan menghargai donatur
--	--	--

Sumber : Data diolah peneliti, April 2024

2. Variabel Terikat (Independent Variable)

Variabel terikat yaitu variabel yang diakibatkan atau mendapatkan pengaruh dari variabel lain. Variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini adalah Loyalitas Donatur (Y), dengan indikator sebagai berikut :

Tabel 3. 2

Operasional Variabel (Y)

Variabel	Indikator Variabel	Deskripsi Indikator Variabel
Loyalitas Donatur (Y)	Pembelian atau penggunaan secara berulang	Donatur membayar ZISWAF secara rutin setiap bulan di LMI Kota Kediri.
	Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain	Donatur merekomendasikan kepada orang lain untuk membayar ZISWAF melalui LMI Kota Kediri.

	Tidak memiliki niat untuk berpindah	Donatur tidak ingin berpindah ke lembaga lain selain LMI Kota Kediri
	Selalu membicarakan hal-hal positif tentang lembaga	Donatur menjelaskan kepada orang lain mengenai keunggulan membayar ZISWAF melalui LMI Kota Kediri.

Sumber : Data diolah peneliti, April 2024

E. Data dan Sumber Data

Sumber data ada dua jenis, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data atau informasi baru yang diperoleh langsung dari sumbernya, sedangkan sumber data sekunder adalah data atau informasi yang telah ada sebelumnya dan dikumpulkan oleh pihak lain, seperti dokumen dari Lembaga LMI, jurnal penelitian, buku-buku dan sebagainya.⁹

Pada penelitian ini, menggunakan sumber data primer. Jawaban langsung yang diperoleh dari donatur rutin LMI sebagai responden adalah sumber data primer yang digunakan. Tipe data pada penelitian ini termasuk ke dalam data *cross section* atau jenis data yang terdiri dari variabel yang dikumpulkan pada sejumlah orang atau kategori pada waktu tertentu.¹⁰ Di dalam

⁹ Dimiyati, Johni. *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Aplikasinya*. Cetakan 1. Jakarta: Kencana. hal 70, 2013.

¹⁰ D.N, Gujarati. *Basic Econometrics* (Edisi Kelima). Mc Graw-Hill, 2012.

penelitian ini data yang dipakai adalah sejumlah donatur yang tercatat sebagai donatur rutin di tahun 2024.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti bertujuan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Observasi, dokumentasi, dan penggunaan angket (kuisisioner) adalah metode umum yang biasanya digunakan pada pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif. Kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini.¹¹

Penyebaran kuisisioner adalah proses memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan tujuan mengumpulkan data tentang perilaku donatur. Kuisisioner ini ditujukan kepada donatur rutin ZIS di Lembaga Amil Zakat LMI Kota Kediri. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dimana responden diminta untuk menjawab seperangkat pertanyaan tertulis. Setelah mendapatkan hasil dari penyebaran kuisisioner ini selanjutnya akan dipakai dalam pengumpulan data kuantitatif yang sesuai dengan skala yang diharapkan.¹²

G. Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan instrumen penelitian untuk pengumpulan data yang diperlukan pada penelitian.¹³ Peneliti menggunakan angket kuisisioner sebagai alat penelitian. Angket kuisisioner ini berisi serangkaian pertanyaan yang

¹¹ Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Edisi ke 2*. Jakarta: Prenadamedia Group. hal 70, 2018.

¹² Ibid., 144.

¹³ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 4. Jakarta: Rineka Cipta. hal 151. 2014.

dijawab oleh responden sesuai dengan opini mereka secara bebas. Kualitas pelayanan dan loyalitas donatur ZIS adalah topik utama dari survei ini. Kuisioner ini disusun menggunakan skala *Likert*, dimana responden memberi markah centang pada pilihan jawaban yang mereka anggap paling tepat.

H. Analisa Data

Proses mengorganisasikan dan menyederhanakan data sehingga lebih mudah dipahami atau ditafsirkan disebut analisis data. Analisis data dilakukan pada penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis data. Hasil analisis ini akan membantu peneliti untuk menjawab rumusan masalah.¹⁴ Pada penelitian ini analisis data dilakukan untuk menguji “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur Rutin Lembaga Amil Zakat Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Kota Kediri”. Peneliti menggunakan langkah analisis data sebagai berikut :

1. *Editing* (Pemeriksaan Data)

Data yang sudah terkumpul dalam penelitian mungkin terdapat salah satu bermasalah, seperti tidak logis atau meragukan. Tahap *editing* ini bertujuan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi di lapangan dan untuk mengambil ulang data jika diperlukan.

¹⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hal 147, 2013.

2. *Coding* (Memberikan Kode atau Kategorisasi)

Di dalam tahap ini melibatkan pemberian kode pada data hasil survei yang dapat berupa angka atau simbol. Hal ini memungkinkan hasil survei dimasukkan kedalam beberapa kategori.

3. *Scoring* (Memberi Skor)

Tahap untuk memberikan penilaian terhadap item-item yang diperlukan untuk diberi nilai merupakan tahap *scoring*. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran *Likert*, yaitu skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan srbagai berikut :

- 1) Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai : 5
- 2) Setuju (S) dengan bobot nilai : 4
- 3) Netral (N) dengan bobot nilai : 3
- 4) Tidak Setuju (TS) dengan bobot nilai : 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai : 1

4. *Tabulating* (Membuat Tabel)

Tahap pembuatan tabel untuk data yang telah dikumpulkan meupakan tahap *tabulating*. Tujuan dari tahap ini adalah untuk membuat data terlihat rapi dan membuat proses analisis menjadi lebih mudah.

5. *Processing* (Proses)

Mengolah dan menghitung data yang dikumpulkan adalah tahap pengolahan. Setelah itu, analisis statistik dilakukan.¹⁵

¹⁵ Marzuki. *Metodologi Riset. Cetakan kesembilan*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 81, 2020.

I. Analisis Data

1. Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi *SPSS* 26 dan masing-masing item kuisioner tersebut dianalisis dengan skor total jawaban responden. Tujuan uji validitas ini adalah untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuisioner yang digunakan peneliti untuk mendapatkan dan mengukur data penelitian yang telah didapat dari responden. Dasar pengambilan keputusan uji validitas :

- a. Dilihat dari r hitungnya:
 - Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid
 - Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid
- b. Melihat nilai signifikansi :
 - Jika $Sig \leq 0,05$ = valid
 - Jika $Sig \geq 0,05$ = tidak valid.¹⁶

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah item kuisioner sudah dinyatakan valid. Uji ini bertujuan untuk menentukan konsistensi kuisioner jika pengukuran dilakukan berulang kali. Semua item kuisioner yang termasuk dalam suatu variabel penelitian dapat diuji reliabilitasnya secara bersamaan. Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS* 26

¹⁶ Sujarweni, V. Wiratna. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Umum*. Yogyakarta: Ardana Media, 187-193, 2014.

dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *cronbach alpha* $> 0,6$ maka kuisioner dinyatakan reliabel.¹⁷

3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah jenis analisis data dimana keadaan atau karakteristik data sampel ditunjukkan secara terpisah untuk masing-masing variabel. Analisis deskriptif adalah jenis informasi statistik yang dipakai dalam menganalisis data melalui penggambaran data yang telah dikumpulkan agar lebih mudah dipahami.¹⁸ Penggunaan data ini dilakukan untuk membuktikan tingkat kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur rutin di Lembaga Amil Zakat LMI Kota Kediri.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan peneliti untuk menentukan apakah variabel bebas dan variabel terikat termasuk dalam model regresi berdistribusi normal maka dilakukan uji normalitas. Model regresi yang baik memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Peneliti menggunakan metode *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* dalam melakukan uji normalitas. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan sebagai berikut :

- Nilai residual berdistribusi normal jika nilai Sig $> 0,05$

¹⁷ Ibid., 187-194.

¹⁸ Ibid., 30-32.

- Nilai residual tidak berdistribusi normal jika nilai Sig > 0,05.¹⁹

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan peneliti untuk mengetahui apakah model regresi menunjukkan ketidaksamaan varians residual antara dua pengamatan. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada pengujian ini, peneliti menggunakan uji heteroskedastisitas memakai grafik *Scatter Plot*, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Terjadi heteroskedastisitas, apabila ada pola pada grafik *scatter plot*, seperti titik yang membentuk pola bergelombang, kemudian menyempit.
- Tidak terjadi heteroskedastisitas, apabila tidak ada pola dan menyebar titik.²⁰

c. Uji Autokorelasi

Peneliti menentukan apakah ada atau tidaknya hubungan atau korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dan kesalahan pengganggu pada $t-1$ (sebelumnya) dengan melakukan uji autokorelasi. Peneliti menggunakan teknik *Durbin-Watson* dalam pengujian ini. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Jika d kurang dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ H_0 ditolak, yang menunjukkan ada autokorelasi

¹⁹ Ibid., 46-48.

²⁰ Sujarweni, V. Wiratna. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Umum*. Yogyakarta: Ardana Media., 180-181, 2014.

- Jika d terletak antara dU dan (4-dU) H0 diterima, yang menunjukkan tidak ada autokorelasi
- Jika d terletak antara dL dan dU atau antara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak ada kesimpulan yang pasti.²¹

5. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel yang diteliti.²² Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan uji korelasi melalui teknik *korelasi pearson product moment* dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r = koefisien korelasi *pearson product moment*

x = skor setiap pertanyaan atau item

y = skor total

n = jumlah responden.

²¹ Ibid., 180.

²² Usman, Husaini, and R. Purnomo Setiady. *Pengantar Statistik. Edisi Kedua*. Jakarta: PT Bumi Aksara. hal 197, 2015.

6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dihitung menggunakan analisis regresi linear sederhana. Rumus yang digunakan yaitu :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X : Variabel bebas (kualitas pelayanan)

Y : Variabel terikat (loyalitas donatur)

a : Konstanta

b : Koefisien regresi²³

7. Uji Hipotesis

Ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara parsial dapat diketahui melalui Uji T.

Kriteria yang digunakan pada uji t sebagai berikut:

- a. H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$.

Dengan demikian, variabel *independent* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

²³Sujarweni, V. Wiratna. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Umum*. Yogyakarta: Ardana Media, hal 137-142, 2014.

- b. H_0 diterima dan H_a ditolak, apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$.

Dengan demikian, variabel *independent* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*.²⁴

8. Koefisien determinasi

Ukuran seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dihitung menggunakan koefisien determinasi (R^2). Kriteria uji R^2 memiliki nilai yang berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Jika R^2 semakin mendekati 1 yang berarti mendekati 100% menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.²⁵

²⁴ Santoso, Singgih. *Total Quality Management (TQM) Dan Six Sigma*. Jakarta: Elex Media Komputindo. hal 168, 2010

²⁵ Hasibuan, Nurliyati, Yurmaini, and Erliyanti. "Pengaruh Perubahan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Akutansi Online* 2:136–48, 2023.