

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Metode yang digunakan peneliti pada riset ini ialah dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ialah sesuatu tata cara ilmiah untuk memperoleh data yang valid dengan tujuan agar bisa meyakinkan, menciptakan, serta meningkatkan sesuatu pengetahuan sehingga pada gilirannya bisa digunakan untuk membongkar permasalahan, menguasai serta mengestimasi permasalahan dalam bidang tertentu.<sup>1</sup> Tata cara penelitian kuantitatif mempunyai tujuan untuk menguji teori yang telah berlaku selama ini apakah salah ataukah benar.<sup>2</sup> Penelitian ini berbentuk data yang diteliti diwujudkan dalam bentuk angka oleh karena itu peneliti memilih menggunakan metode penelitian kuantitatif. Selanjutnya data tersebut dianalisis dengan analisis statistik yang mempunyai tujuan agar tahu dan menemukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri.

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran baik kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta,2004), 12.

<sup>2</sup> Sarmanu, *Dasar Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Statistika* (Surabaya : Erlangga University Press,2017), 2.

mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah semua *muzakki* di LAZNAS Nurul Hayat pada tahun 2019 yaitu 2124 *muzakki*.

Sampel adalah sebagian dari wakil populasi yang diteliti, dan penentuan jumlah sampel tidak memiliki standar baku. Didalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* atau sampling secara kebetulan. Menurut Sugiyono, *accidental sampling* yaitu menentukan sampel berdasarkan kebetulan yang ditemui atau siapa pun yang dipandang oleh peneliti cocok sebagai sumber data.

Untuk menentukan jumlah sampel apabila populasi yang jumlahnya kurang lebih dari 163, maka data dapat digunakan semua, dan apabila jumlah populasi besar maka dapat di ambil sampel antara 10-15% atau 20-25%.<sup>4</sup> Penelitian ini menggunakan sampel sebesar 10% yaitu sebanyak 212 *muzakki* dan dibulatkan oleh peneliti agar memudahkan penelitian yaitu sebanyak 200 *muzakki*.

### **C. Variabel**

Variabel penelitian adalah fenomena yang merupakan objek penelitian, yaitu konsep yang memiliki bermacam-macam nilai, yaitu sumber dari mana data diambil.<sup>5</sup> Variabel di dalam penelitian adalah suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan

---

<sup>3</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Prenada Media, 2005),5.

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rieka Cipta, 1998), 106.

<sup>5</sup> Sutrisno Badri, *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Ombak (Anggota IKAPI), 2012), 28.

yang lain dalam kelompok tersebut.<sup>6</sup> Secara teoritis dilihat dari bentuk hubungan klausa yaitu sebab akibat, maka variabel tersebut dibedakan menjadi dua kategori yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

Variabel bebas adalah suatu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan dan timbulnya variabel terikat (*dependent*). Sedangkan variabel terikat (*dependent*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.<sup>7</sup> Didalam penelitian ini peneliti mengambil 2 variabel yang akan diteliti diantaranya variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat yaitu kepuasan *muzakki* (Y).

#### **D. Definisi operasional**

Penelitian ini mempunyai 2 variabel yaitu variabel bebas dan terikat. Ada variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) serta pada variabel terikat yaitu Kepuasan *Muzakki* (Y). Pengertian dari masing-masing variable antar lain sebagai beriku:

1. Variabel bebas adalah variable yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu atau variable lain. Variabel *Independen* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X).

---

<sup>6</sup> Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 42.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 38.

**Tabel 3.1**  
**Indikator Pelayanan**<sup>8</sup>

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan sarana komunikasi
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat menerima masukan maupun keluhan dari <i>muzakki</i>
	Kepastian/Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Segala sesuatu yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki setiap pelayanan atau produk dari resiko yang berbahaya dan keragu-raguan
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Kemudahan untuk melakukan hubungan komunikasi yang baik dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan <i>muzakki</i>
	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	Bentuk pelayanan yang dapat dilihat secara langsung

2. Variabel terikat adalah variabel yang diduga sebagai akibat atau dipengaruhi oleh variable yang didahuluinya. Variable *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan *muzakki* (Y).

<sup>8</sup> Greorius Chandra, *Strategi dan Program Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 8-9.

**Tabel 3.2**  
**Indikator Kepuasan *Muzakki*<sup>9</sup>**

<b>Variabel</b>	<b>Variabel Indikator</b>	<b>Deskripsi Indikator</b>
Kepuasan <i>Muzakki</i> (Y)	Terpenuhi harapan	Terpenuhinya harapan donatur yang diberikan oleh layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening seperti lebih mudah, praktis, cepat dan aman dalam menyalurkan zakat dibandingkan lembaga lain.
	Perasaan senang dan nyaman	Perasaan senang, nyaman atas keramahan dan ingin kembali bertransaksi atau berdonasi di lembaga amil zakat tersebut.
	Perasaan puas terhadap pilihan	Perasaan puas telah memilih lembaga amil zakat dibandingkan lembaga lain dan menyarankan kepada orang lain

Sumber : Data diolah Indikator Kepuasan menurut M. Ahriviansyah Rowi

### **E. Pengumpulan data**

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana dapat diperoleh. Adapun mengenai sumber data pada penelitian ini dikelompokkan menjadi:

#### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data yang diteliti dengan melakukan pencatatan dan pengamatan secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi. Dalam penelitian ini contoh data primernya adalah data yang diperoleh melalui angket yang berupa pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh seluruh karyawan LAZNAS Nurul Hayat Kediri dan para *muzakki* LAZNAS Nurul Hayat Kediri.

<sup>9</sup> Vincent Gasparisz, *Total Quality Control* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), 95.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu merupakan data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar dari peneliti sendiri, walaupun data dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli. Data sekunder dapat diperoleh dari perpustakaan, instansi-instansi, serta maupun dari pihak lain.

Didalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh adalah dari dokumen-dokumen LAZNAS Nurul Hayat Kediri, seperti: profil lembaga, laporan keuangan tahunan, stuktur organisasi, data jumlah karyawan. dll.

## F. Instrument Penelitian

Instrumen tersebut ialah suatu peralatan atau fasilitas atau sarana yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi supaya pekerjaannya lebih gampang dan hasilnya lebih baik.<sup>10</sup> Di dalam riset ini, instrumen yang digunakan adalah angket atau kuisisioner. Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang efisiensi bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>11</sup>

Untuk menentukan tingkat kesepakatan atau tingkat pilihan mereka dengan mengisi kuesioner dan peneliti dalam hal ini menggunakan skala likert. Pada kepuasan pelanggan terhadap *muzakki* di kuesioner ini peneliti

---

<sup>10</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : PT Rineka Cipta,2006),151.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian..*, 135.

menggunakan *ranking* skala dengan angka satu sampai lima, berikut contoh tabel nilai dari kesepakatan penjawab kuesioner:<sup>12</sup>

**Tabel 3.3**  
**Pedoman Nilai Jawaban Kuesioner**

No.	Keterangan	Simbol	Skor
a.	Sangat Setuju	SS	5
b.	Setuju	S	4
c.	Netral / Biasa	N	3
d.	Tidak Setuju	TS	2
e.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

### G. Analisis Data

Analisa data atau informasi ialah sebuah proses penyimpulan data dan serta informasi dengan sesederhana mungkin dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau dibuat kesimpulan.<sup>13</sup> Didalam prosedur analisa data, ada beberapa langkah - langkah yang harus dilakukan meliputi :

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas dapat digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika validitas tinggi, maka data yang ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Validitas data diukur dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid .

<sup>12</sup> Michle Minor dan C. Mowan Jhon, *perilaku konsumen*, (Jakarta: Erlangga, 2002), 100.

<sup>13</sup> Masri Singarimbun, Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survey* (Jakarta : Pustaka, 1990),203.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur diyakini bisa dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas menggunakan SPSS 24.

Dalam penelitian ini, instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *croanbach alpha* lebih dari 0,60. Untuk menilai reliabel tidaknya suatu instrument dilakukan dengan mengkonsultasikan rhitung dengan rtabel apabila rhitung > r tabel maka instrument dinyatakan tidak reliabel.

Sedangkan reliable yaitu kemampuan kuesioner memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Menurut Triton, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Nilai Alpa Cronbach**

No.	Nilai Alpa Cronbach	Keterangan
1.	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,21 – 0,40	Agak Reliabel
3.	0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
4.	0,61 – 0,80	Reliabel
5.	0,81 – 1,00	Sangat Reliabel

## 3. Uji Normalitas

Uji normalitas data dapat digunakan menguji apakah data kontinu berdistribusi normal sehingga analisis validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, dan regresi dapat dilaksanakan. Jika data berdistribusi normal maka digunakan uji statistik parametrik. Sedangkan, bila data tidak berdistribusi normal maka digunakan uji statistik non parametrik.



Didalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* yang dijadikan dengan kurva P-P Plots.<sup>14</sup> Adapun kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan Kolmogorow-Smirnov adalah sebagai berikut:

- a. Nilai Sig atau signifikansi atau probabilitas  $< 0,05$  distribusi data adalah tidak normal.
- b. Nilai Sig atau signifikansi atau probabilitas  $> 0,05$  distribusi data adalah normal.<sup>15</sup>

#### 4. Analisis Deskriptif

Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan tingkat terhadap kepuasan *muzakki* LAZNAS Nurul Hayat Kediri.

#### 5. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan atau ketidaksamaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji park. Caranya dilakukan dengan meregresikan nilai residual ( $Lnei2$ ) dengan variabel independent ( $Lnx1$ ).

Berikut ini kriteria heteroskedastisitas :

---

<sup>14</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 153.

<sup>15</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0* (Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya, 2009), 83.

- 1)  $H_0$  : Tidak ada gejala heteroskedastisitas
- 2)  $H_a$  : Ada gejala heteroskedastisitas
- 3)  $H_0$  diterima apabila  $-t_{tabel} < -t_{hitung}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

b. Uji Auto korelasi

Uji Autokorelasi merupakan cara atau suatu konsep dimana untuk melihat apakah terjalin korelasi antara periode  $t$  dengan periode *cross section* syang tadinya  $(t-1)$ . Secara simpelnya yaitu bahwa analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, jika tidak boleh ada korelasi antara observasi dengan observasi sebelumnya.

Uji Autokorelasi hanya dilakukan pada data *timeseries* (runtur waktu) dan tidak perlu dilakukan pada data seperti pada kuesioner dimana pengukuran semua variabel dilakukan secara serempak pada saat yang bersamaan. Jadi pada penelitian ini peneliti tidak memakai uji autokorelasi.

6. Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan rumus regresi sederhana yang bertujuan buat mengetahui dan memberikan informasi berapa besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rumus regresi yang digunakan :

$$Y = \alpha + bX + e$$

Dimana :

$Y$  = Variabel Dependent (kepuasan *muzakki*)

$\alpha$  = Konstanta

$X$  = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

b = koefisien regresi yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika satu unit perubahan pada variabel bebas ( Variabel X).

E = Error item

#### 7. Analisis Korelasi (r)

Analisis r ini merupakan analisis untuk mencari arah serta berapa besar kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) serta informasi data interval dan rasio.<sup>16</sup>

Langkah-langkah agar dapat ditentukan nilai korelasinya (r) adalah dengan cara sebagai berikut:

- a. Mencari tabel penolong
- b. Menghitung atau mencari tahu nilai r

Tabel rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right)\left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right)}}$$

Catatan :

r : Korelasi *Pearson Product Moment*

n : Jumlah sampel

x : Nilai dari tiap-tiap pertanyaan serta item

y : Nilai total<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Usman husai, dan Purnomo r, Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 197.

<sup>17</sup> Hasan, iqbal dan Misbahudin, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 304.

**Tabel 3.5**  
**Interprestasi nilai r *Product Moment***

Besarnya r	Interprestasi
0,00 – 0,20	Antara X dan Y terdapat pengaruh, tapi sangat lemah sekali sehingga korelasi ini diabaikan dan dianggap tidak ada korelasinya
0,20 – 0,40	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang lemah atau rendah
0,40 – 0,70	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sedang atau cukupan
0,70 – 0,90	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang tinggi
0,90 – 1,00	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sangat tinggi.

#### 8. Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian secara parsial atau individu, tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat :

- a. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis uji F didalam riset ini tidak dibutuhkan sebab analisi uji F bertujuan buat mengetahui atau mengenali pengaruh secara bersama variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Sehingga buat uji hipotesis cuman dibutuhkan uji t sebab variabel yang dipakai dalam riset ini cuman menggunakan satu variabel bebas (*independent*) sehingga tidak butuh untuk menguji pengaruh secara bersama variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).