

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Sumber data

Jenis ini masuk kategori penelitian lapangan, karena data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di LPDU_sa Semarang. Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang di peroleh di lokasi penelitian.¹

Data yang di gunakan adalah data primer dan data skunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara).² Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang telah di kumpulkan oleh pihak lain³. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data tentang LPDU_sa Semarang yaitu mengenai gambaran umum tentang lembaga tersebut, catatan dan data internal lembaga tersebut.

3.2 Populasi dan Sampel.

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

¹ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005, h. 119.

² Nur Indriantoro, Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, cetakan kedua 2002, h. 146.

³ Husain umar, *Research Methods In Finance And Banking*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002, h. 82.

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua *muzakki* di LPDU_sa Semarang yang berjumlah 600 orang.⁵

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁶ Sampel juga bisa dikatakan sebagian atau wakil populasi yang di teliti.⁷ Teknik pengambilan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, yang dimaksud *convenience sampling* yaitu metode yang didasarkan pada pemilihan anggota populasi yang mudah diakses untuk memperoleh jawaban atau informasi atau bisa di katakan sebagai prosedur untuk mendapatkan unit sampel menurut keinginan peneliti.⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah para *muzakki* yang mudah ditemui atau diakses. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin. Karena jumlah respondennya sudah diketahui.⁹

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

n= besaran sampel

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2008, h. 80.

⁵ Hani, *Dokumentasi Laporan Pertanggung Jawaban*, Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung, 2010.

⁶ Sugiono, *Op.cit*, h. 81.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, h. 120.

⁸ Mudrajat kuncoro, *op.cit*, h. 119.

⁹ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2007, h. 137.

N= besaran populasi

e= nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan/*margin of error max.*

$$n = \frac{600}{1 + 600 \cdot (0.1)^2}$$

$$n = \frac{600}{7}$$

$$n = 85$$

Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata jumlah *muzakki* yang berzakat di LPDU_sa Semarang adalah 600 orang, jumlah sampel untuk penelitian menggunakan *margin of error* sebesar 2,5% dari jumlah keseluruhan sampel. Maka jumlah sampel yang diteliti adalah 85 orang.

3.3 Metode pengumpulan data.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik metode antara lain sebagai berikut :

3.3.1 Kuesioner

Angket (kuesioner) adalah suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban dari responden secara tertulis.¹⁰ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki* di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung Semarang.

¹⁰ Yatim Rianto, *Metodologi Pendidikan Suatu Tujuan Dasar*, Surabaya: Gaung Persada Press, 1996, h. 70.

3.3.2 Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis.¹¹ Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis seperti buku-buku, pamflet, dokumen tentang gambaran umum perusahaan dan catatan-catatan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4 Variabel penelitian Dan Pengukuran

Tabel 3.4

Operasional Variabel

Variabel Independen	Definisi	Indikator	Sub indikator	Item
Kualitas jasa	Kesan yang diterima oleh para <i>muzakki</i> atas apa yang ditawarkan oleh LPDU-sa.	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsive-ness</i> 3. <i>Asurance</i> 4. <i>Empathy</i>	~Ketepatan, terpercaya. ~Peka ~Pengetahuan, kesopanan. ~Perhatian	-Ketepatan sasaran untuk memberikan dana zakat kepada yang berhak. -Keinginan <i>amil</i> zakat untuk membantu <i>muzakki</i> -Memberikan pelayanan yang cepat. - <i>Amil</i> zakat LPDU-sa memiliki pengetahuan yang luas tentang zakat. -LPDU-sa mengutamakan pelayanan yang ramah. -LPDU-sa

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Op. cit*, h. 158

		5. <i>Tangible</i>	~Bukti fisik, baik dari gedung maupun pegawainya.	memberikan pelayanan sepenuh hati dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan yang spesifik bagi para <i>muzakki</i> . -Gedung yang representatif memiliki peralatan yang lengkap. - <i>Amil</i> zakat yang selalu berpakaian rapi dan islami. -Fasilitas yang memadai
Variabel Dependen	Definisi	Indikator	Sub Indikator	Item
Kepuasan	Perasaan senang atau kecewa <i>muzakki</i> setelah membandingkan antara kinerja LPDU-sa dengan harapan para <i>muzakki</i>	1. Kesesuaian harapan 2. Kemudahan dalam memperoleh jasa 3. Kesiediaan merekomendasi	~Memenuhi harapan yang diinginkan para <i>muzakki</i> ~Kemudahan ~Kesiediaan untuk merekomendasikan pada orang lain	-Lembaga zakat dapat mengerti keluhan-keluhan para <i>muzakki</i> . -Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan <i>muzakki</i> -Memberikan kemudahan kepada para <i>muzakki</i> dalam pelayanan. -Kesiediaan untuk merekomendasi kepada keluarga atau orang lain.
Variabel Dependen	Definisi	Indikator	Sub Indikator	Item

Kepercayaan	Keyakinan para <i>muzakki</i> terhadap lembaga (LPDU-sa)	1. <i>Credibility</i> 2. <i>Copetency</i> 3. <i>Cortesy</i>	~Kepercayaan ~kemampuan ~Keramahan, perhatian, sikap atau moral.	-LPDU-sa transparan dalam menggunakan dana zakat - <i>Amil</i> zakat profesional dalam melayani para <i>muzakki</i> -SDM di LPDU-sa mampu memotifasi kepada para <i>muzakki</i> -Dalam melayani <i>muzakki amil</i> zakat selalu bersikap etis -LPDU-sa selalu memperhatikan nilai-nilai kesopanan
-------------	--	---	--	--

Sedangkan pengukuran data yang digunakan oleh penulis yaitu skala liker, skala ini berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Kriteria skor sebagai berikut:

- Sangat setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Ragu- ragu (RR) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju = 1

3.5 Teknik analisis data

Setelah data terkumpul maka analisis langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Dalam analisis ini menggunakan teknik analisis data statistik, adapun tahapan analisisnya serta rumusnya yang digunakan adalah sebagai berikut:

3.5.1 Uji validitas

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrument pengukur dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang harus diukur. Dengan kata lain instrument tersebut dapat mengukur *construct* sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh pada setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut.¹²

Teknik korelasi yang digunakan adalah product moment :

$$r = \frac{N (\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2 (N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}$$

keterangan :

r = koefisien korelasi antara item (x) dengan skor total (y)

X = skor setiap item

Y = skor total

N = jumlah responden

Setelah perhitungan dilakukan (dalam hal ini proses perhitungan di bantu dengan program (SPSS) kemudian nilai r yang diperoleh di bandingkan dengan nilai r tabel sesuai dengan basis n dan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$) dalam pengujian validitas, kuisisioner di katakan valid apabila r hitung > r tabel.

¹²*Ibid*, h. 168-170

3.5.2 Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.¹³ Dalam setiap penelitian, adanya kesalahan pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran itu sangat diperhitungkan.

Penelitian yang digunakan pada koefisien tersebut dikenal dengan rumus sperman brown prophecy :¹⁴

$$r^1 = \frac{2rb}{1 + rb}$$

keterangan :

r^1 = reabilitas internal seluruh instrument

rb = korelasi produk moment antara pilihan pertama dan kedua

3.5.3 Uji asumsi klasik

3.5.3.1 Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal ataukah mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara analisis grafik. Yaitu melihat histrogram yang

¹³*Ibid*, h. 170

¹⁴*Ibid*, h. 196

membandingkan antara data observasi dengan distribusi mendekati normal. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

3.5.3.2 Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas

dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterpot.

3.5.3.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara sesama variabel bebas sama dengan nol.

3.5.4 Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu kualitas jasa (pelayanan), dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan kepercayaan *muzakki* LPDU-sa Semarang. Dalam hal ini, menggunakan rumus:

$$Y = a+bx_1 \quad Y_1 = a+by_1 \quad Y_2 = a+by_2$$

Keterangan: Y1= Kepuasan *muzakki*

Y2= Kepercayaan *muzakki*

X= Kualitas jasa

a = konstanta

b = koefisien regresi

Untuk melakukan regresi sederhana dengan uji signifikansi, yaitu dengan alat uji T-test. T-test untuk menguji pengaruh secara parsial.

Rumusan hipotesisnya:

Ho: $P = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

Ha: $P \neq 0$ (ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

Menurut kriteria P value:

- a) Jika $P > 5\%$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (Ho) atau Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) Jika $P < 5\%$, maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (Ho) atau Ha diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.¹⁵

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Op. cit*, h. 299