

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. SETTING PENELITIAN

Agar penelitian dapat dilakukan dengan tepat dan menghindari suatu kesalahan pada penyusunan tugas akhir, maka ruang lingkup penelitian yaitu tentang pengaruh pengetahuan zakat, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* pada BAZNAS Kota Palembang. Berdasarkan penelitian ini lokasi yang ditentukan adalah BAZNAS Kota Palembang beralamat Jl. Merdeka No.1 Kel. Talang Semut Kec. Bukit Kecil 30131 (Kantor Walikota Palembang Lt.1 Bagian BAZNAS).

B. DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini digunakan dalam jenis penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Penelitian kuantitatif ialah penelitian yang menekankan pada uji teori pada pengukuran variabel-variabel untuk mengelola pengaruh pengetahuan tentang zakat dan dilandasi suatu kepercayaan terhadap lembaga amil zakat resmi diikuti dengan pengukuran kualitas pelayanan demi mengukur loyalitas pada *muzakki* dalam pembayaran zakat di BAZNAS Kota Palembang.

C. VARIABEL PENELITIAN

Adanya empat variabel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu tiga variabel bebas (*independent*) yang memengaruhi dan satu variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi. Variabel bebas yang digunakan, yaitu pengetahuan zakat (X_1), kepercayaan (X_2), kualitas pelayanan (X_3), sedangkan variabel terikat yang digunakan, yaitu loyalitas *muzakki* (Y).

D. JENIS DAN SUMBER DATA

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif karena data yang diperoleh berupa angka. Digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dalam penelitian ini data kuantitatif diperoleh langsung dari pengisian kuesioner sebagai instrumen

penelitian. demikian juga pemahaman akan kesimpulan penelitian disertai dengan tabel, grafik, bagan, atau tampilan lainnya.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang didapatkan atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh peneliti. Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan dari hasil jawaban responden atas pengisian kuesioner yang diberikan kepada *muzakki* yang khususnya ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam membayar zakat di BAZNAS Kota Palembang. Peneliti juga menggunakan data sekunder ialah hasil yang ditelaah dari rujukan yang telah diperoleh membaca berbagai referensi atau hasil penelitian sebelumnya, buku-buku, peraturan perundang-undangan dan publikasi lainnya yang terkait dengan judul yang diteliti Pengaruh Pengetahuan Zakat, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas *Muzakki*.

E. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang ingin dikaji, populasi adalah sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian dan elemen populasi itu merupakan suatu analisis dan juga populasi itu merupakan sekelompok objek, baik manusia, gejala, benda maupun peristiwa. Dalam kutipan Ine I Amirman mengatakan bahwa populasi adalah semua objek yang diteliti. Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah *muzakki* yang melakukan zakat dari tahun 2018-2020 di BAZNAS Kota Palembang .

Tabel 3.1
Jumlah *Muzakki* Zakat
BAZNAS Kota Palembang
Tahun 2018-2020

No.	Tahun	Jumlah <i>Muzakki</i>
1	2018	7.543

2	2019	8.609
3	2020	3.324
		$\Sigma = 19.476$

Sumber : BAZNAS Kota Palembang

2. Sampel

Sampel merupakan proses penarikan sebagian subjek atau objek yang ada pada populasi. Pengertian yang lain sampel adalah sebagian dari individu yang menjadi sasaran penelitian. Sampel juga didefinisikan sebagai bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *sampling purposive* yaitu teknik penentuan jumlah sampel 100 sampel dengan pertimbangan tertentu yang dimana peneliti mengambil sample ASN (Aparatur Sipil Negara) sebagai penentu dalam metode *sampling purposive*.

Alasan peneliti menggunakan metode ini karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan peneliti tentukan, sehingga peneliti menetapkan pertimbangan-pertimbangan untuk kriteria tertentu yang harus sesuai dan terpenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Sampel diambil dari populasi, dengan penentuan sampel menggunakan

rumus pendekatan Slovin, sebagai berikut:

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan

berdasarkan rumus diatas, maka diperoleh jumlah sampel :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{19.476}{1+(19.476 \times (0,1)^2)}$$
$$= \frac{19.476}{195,76} = 99,5 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini sebagian dari unit populasi. Dalam penelitian ini penulis mengambil sebanyak 100 responden dari jumlah populasi 19.476 *muzakki* yang ada pada BAZNAS Kota Palembang.

F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Yaitu penelitian yang dikaitkan secara langsung terhadap Rumah Zakat Cabang Palembang, data yang diperoleh berupa data primer yang diperlukan dengan kuesioner. Yang telah diisi lengkap oleh responden. Dan hasilnya diolah serta dianalisis kemudian dibahas untuk mengambil keputusan.

Untuk mengumpulkan data lapangan diperlukan teknik atau metode sebagai berikut:

- a. Wawancara, yaitu aktivitas dalam mengumpulkan data yang berhadapan secara langsung dengan narasumber atau responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara tidak berstruktur dimana wawancara dilakukan tanpa menggunakan pedoman sehingga peneliti lebih bebas dalam mengemukakan pertanyaan dan peneliti lebih banyak mendengarkan informasi dan keterangan yang diberikan oleh subjek penelitian.
- b. Kuesioner, yaitu mengajukan serangkaian pertanyaan yang dibuat dalam daftar pertanyaan penelitian yang berkaitan tentang pengaruh pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* pada BAZNAS Kota Palembang. Dalam hal ini responden yang dimaksud peneliti ialah *muzakki* BAZNAS Kota Palembang yang sesuai dengan kriteria yang peneliti tentukan dan untuk menghitung menghitung kuisisioner menggunakan skala likert :

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1) Sangat Setuju (SS) | = 5 |
| 2) Setuju (S) | = 4 |
| 3) Netral (N) | = 3 |
| 4) Tidak Setuju (TS) | = 2 |
| 5) Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |

G. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Definisi operasional variabel adalah suatu penjelasan yang lebih merinci diberikan pada variabel dengan cara mengartikan atau menjelaskan secara spesifik kegiatan dan memberikan suatu operasional yang dibutuhkan untuk mengukur variabel itu sendiri.

1. Pengetahuan Zakat (X1)

Pengetahuan adalah suatu ilmu yang diketahui oleh individu terhadap sesuatu atau segala perbuatan individu untuk memahami suatu objek yang dihadapi, hasil usaha individu untuk memahami suatu objek tertentu. Pengetahuan zakat adalah suatu pemahaman atas konsep yang dipelajari yakni konsep zakat secara umum.

Indikator yang digunakan dalam penelitian, antara lain :

- Tahu atau tidaknya zakat
- Pengetahuan tentang perlu atau tidaknya zakat
- Pengetahuan tentang hukum zakat
- Pengetahuan tentang besaran zakat
- Tujuan diperintihkannya zakat

2. Kepercayaan (X2)

Kepercayaan adalah suatu kesediaan oleh individu untuk mempercayai suatu pihak lain atau sebuah lembaga lain bahwa ucapan atau perbuatan dapat dipercaya atau diandalkan. Kepercayaan *muzakki* terhadap lembaga amil zakat (LAZ) resmi sebagai kemauan *muzakki* untuk bisa mengandalkan LAZ dalam menyalurka zakatnya kepada *mustahik*, karena *muzakki* memiliki keyakinan pada lembaga tersebut.

Indikator yang digunakan dalam penelitian, antara lain :

- Kinerja sesuai dengan harapan nasabah.
- Kepercayaan telah mengerjakan sesuai dengan standar.
- Kepercayaan bahwa pelayanannya konsisten.
- Kepercayaan perusahaan bertahan lama.

3. Kualitas Pelayanan (X3)

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas pelayanan yang mereka terima. Pada dasarnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Indikator yang digunakan dalam penelitian, antara lain :

- a. *Tangible* yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa. *Tangible* adalah bukti langsung berupa program yang dilakukan serta adanya efek (pengaruh) yang terjadi bagi *mustahik*.
- b. *Empathy* yaitu sifat kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
- c. *Responsiveness* yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan *muzakki*. *Responsiveness* adalah keinginan para karyawan untuk membantu para *muzakki* dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap yang cepat terhadap *muzakki* dan *mustahik* salah satu wujud pelayanan prima yang dilakukan amil.
- d. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*), dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang diberikan dan tanpa melakukan kesalahan. *Reliability* adalah kemampuan amil untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan *muzakki* dan *mustahik* secara memuaskan.
- e. *Assurance* yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifar dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan *muzakki* dan membuat mereka terbebas dari bahaya dan resiko.

4. Loyalitas *Muzakki*

Wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.

Indikator yang digunakan dalam penelitian, antara lain :

- a. Pembelian ulang
- b. Kebiasaan mengonsumsi merek tersebut,
- c. Selalu menyukai merek tersebut,
- d. Tetap memilih merek tersebut,
- e. Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik,
- f. Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain.

Tabel 3.1
Definisi Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi	Indikator
Pengetahuan Zakat (X1)	Pengetahuan adalah suatu pengetahuan akan sesuatu atau segala perbuatan manusia dan untuk memahami suatu objek yang dihadapi, hasil usaha manusia untuk memahami untuk objek tertentu. Pengetahuan zakat adalah pemahaman atas konsep yang dipelajari yakni konsep zakat secara umum.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui pengertian zakat 2. Mengetahui dasar hukum zakat 3. Mengetahui organisasi pengelolaan zakat
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah suatu keinginan untuk mempercayai pihak lain dimana kedua pihak saling berhubungan atau harapan seseorang bahwa kata-kata pihak lainnya dapat dipercayai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integritas 2. Keterbukaan 3. Kompeten
Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan demi keinginan dan kebutuhan nasabah agar terpenuhi dan nasabah merasa puas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realibility : multiguna 2. Tangible : fasilitas kantor 3. Responsiveness : kecepatan petugas menyelesaikan masalah 4. Assurance : Keamanan 5. Empathy : Memahami kebutuhan nasabah.

Loyalitas <i>Muzakki</i> (Y)	Menurut Oliver, <i>Loyalty</i> adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian secara terus-menerus atau berlangganan kembali pada sebuah produk atau jasa yang disukai. Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, kepatuhan, atau ketaatan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian berulang secara teratur (<i>repeat purchase</i>). 2. Membeli antaralini produk dan jasa 3. Mereferensikan kepada orang lain 4. Menunjukkan daya tarik produk dari pesaing (<i>retention</i>).
------------------------------	--	---

H. INSTRUMEN PENELITIAN

Langkah awal sebelum melakukan uji analisis data ialah dimana peneliti melakukan analisis penelitian dengan menggunakan uji instrumen atau alat ukur, langkah-langkah yang dilakukan dalam intrumen penelitian yaitu :

1. UJI VALIDITAS

Uji validitas merupakan suatu instrument yang dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti dengan tepat. Validitas merupakan alat ukur untuk menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Valid atau tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment (*r* hitung) (Supriyanto dan Maharani, 2013). Dimana *r* hitung dapat dicapai dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana:

- n = banyak sampel
- X = skor itemX
- Y = skor total item X
- r = koefisien korelasi

Instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasinya $r \geq 0,3$ dengan $\alpha = 0,05$.

2. UJI RELIABILITAS

Apabila suatu alat pengukuran telah dinyatakan valid, maka tahap berikutnya adalah mengukur realibilitas dari instrument kuisioner tersebut. Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Kosisetensi disini berarti kuisioner tersebut konsisten jika digunakan untuk mengukur konsep atau konstruk dari suatu kondisi ke kondisi yang lain. kuisioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Rumus digunakan untuk *Cronbach's Alpha* :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas isntrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σ_b^2 = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

I. UJI ASUMSI KLASIK

1. UJI NORMALITAS

Dalam pengujian yang dilakukan oleh peneliti untuk menghasilkan kualitas data, layak, atau tidaknya suatu yang diangkat maka peneliti mengaitkan data, faktor dengan metode uji *Kolmogorov-smirnov*, kriteria pengujian ialah jika masing-masing variabel menghasilkan nilai K-S-Z dengan $P > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel yang diteliti berdistribusi normal.

2. UJI LINIERITAS

Pengujian linieritas perlu dilakukan, untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linier atau tidak. Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan *curve sestimation*, yaitu gambaran hubungan linier

antara variabel dependen dengan variabel independen. Jika nilai sig. $f < 0,05$, maka variabel independen memiliki hubungan linier dengan variabel dependen.

3. UJI MULTIKOLONIERITAS

Uji ini dimaksud untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*. Jika $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

4. UJI HETEROKEDASTISITAS

Supriyanto dan Maharani menyatakan bahwa model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman* yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.¹

J. ANALISIS REGRESI BERGANDA

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* pada BAZNAS Kota Palembang secara bersama-sama menggunakan persamaan regresi berganda, sebagai berikut :

¹ Imam Ghozali, 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hlm 139

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa uji statistik.

K. UJI HIPOTESIS

1. UJI T (PARSIAL)

Uji parsial berguna untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan untuk membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Untuk menentukan t_{tabel} ditentukan dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana n adalah jumlah responden, dan k adalah jumlah variabel. Kriteria pengujian yang digunakan adalah :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

2. UJI F (SIMULTAN)

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel independen (Ghozali, 2006). Uji F digunakan menguji signifikansi pengaruh variabel X terhadap Y secara bersama-sama. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima dengan tingkat signifikansi sebesar $> 0,05$.

3. UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Dimana kontribusi variabel independent (persentase) dapat mempengaruhi variabel dependent dan sisanya sebesar (presentase) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini. Nilai koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat, maka semakin menuju pada garis regresi untuk meramalkan Y.