

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan dilaksanakan dengan turun kelapangan seara eksplisit untuk mencari data sebagai jawaban dari permasalahan di dalam penelitian ini<sup>52</sup>. Pendekatan yang digunakan dalam peneitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang dimana data penelitian berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan uji statistik, berupa uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan dilakukan uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda serta pegujian hipotesis<sup>53</sup>.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kalimantan Selatan yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman, No. 1, Komplek Masjid Raya Sabilal Muhtadin, Gedung Islamic Center, Lantai 2, Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 70114 .

---

<sup>52</sup> Riyanto, S & Hatawan, A.A, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Penelitian Dan Eksperimen*. (YOGYAKARTA: DEEPUBLISH, 2020).

<sup>53</sup> Musfirah et al., *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Insan Cendekia Mandiri, 2022).

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

#### 1. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Muzakki BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

#### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan yang berpengaruh terhadap kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Kalsel

### **D. Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti<sup>54</sup>. Pada penelitian ini, populasi yang digunakan peneliti adalah seluruh muzakki BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan yaitu berjumlah 3000 orang.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian data yang terpilih dari populasi yang ada yang disebutkan telah mewakili populasi yang ada. Dengan kata lain sampel adalah bagian dari populasi yang dinilai sudah cukup memiliki karakteristik atau ciri dari populasi yang ada. Teknik yang

---

<sup>54</sup> Nanang Martono, *STATISTIK SOSIAL Teori Dan Aplikasi Program SPSS.*, ed. Gramedia (Yogyakarta, 2015).

digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*. Teknik *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan melihat berdasarkan kriteria yang harus dimiliki dalam suatu populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah muzakki BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan perhitungan rumus slovin sebagai berikut.

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

$$n = \frac{3000}{1+3000 \cdot 0,1^2} = 96,77$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase ketidakteelitian sampel yang di toleransi, senilai 10% (0,1).

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah anggota sampel yang dianalisis dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan sampel yang dengan jumlah 97 orang sebagai responden. Adapun untuk mempermudah peneliti dalam perhitungan maka peneliti menggenapkan sampel menjadi 100 sampel sebagai responden.

## **E. Data dan Sumber Data**

### **1. Data**

Yang dimaksud dengan data ialah segelintir fakta serta angka maupun keberadaan sesuatu dianggap handal dan benar sehingga

mampu digunakan untuk menarik kesimpulan dalam penelitian<sup>55</sup>. Data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diambil secara eksplisit dari sumber pertama<sup>56</sup>. Data primer dalam penelitian ini didapat dari hasil angket, tanya jawab (wawancara) yang dilakukan oleh peneliti. Data primer pada penelitian ini adalah jawaban dari responden yang diperoleh dari pengisian angket atau kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data atau objek atau sesuatu yang ditemukan secara tidak langsung yang didapat dari pihak-pihak tertentu yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian<sup>57</sup>. Data sekunder pada penelitian ini diantaranya buku, maupun jurnal dan artikel yang berkaitan dengan materi penelitian serta dokumentasi yang diambil melalui *website* resmi BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Sumber Data

Sumber data yang didapatkan adalah data dari jawaban para responden dengan menggunakan kuesioner sebagai alat

---

<sup>55</sup> Dr Umar Sidiq, M Ag, and Dr Moh Miftachul CH0iri, "METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN," n.d.

<sup>56</sup> Musfirah et al., *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.

<sup>57</sup> *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Penelitian Dan Eksperimen.*

pengendalian data, yaitu muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan pada penelitian ini ialah menggunakan kuesioner, untuk memperoleh data peneliti menggunakan metode penyebaran kuesioner. Koesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kemudian diberikan kepada responden untuk dijawabnya. Koesioner ini bisa dibentuk dalam media konvensional (cetak) maupun dalam bentuk *online* seperti google form.

## **G. Pengukuran dan Instrumen Penelitian**

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel merupakan suatu yang menjadi sorotan atau fokus perhatian yang dinilai memberi pengaruh dalam penelitian. Variabel ini suatu bentuk yang diberi angka yang disebut dengan kuantitatif atau variabel adalah suatu unsur yang nilainya berbeda serta dapat berubah-ubah<sup>58</sup>. Variabel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen.

---

<sup>58</sup> Siregar S, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. (Jakarta: KENCANA, 2019).

a. Variabel Bebas (*independent variabele*)

Variabel bebas atau variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi sebab sehingga menyebabkan perubahan terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kinerja Karyawan ( $X_2$ ).

b. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat atau variabel dependen merupakan variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Muzakki (Y).

2. Skala

Skala didefinisikan sebagai suatu pengukuran yang telah disepakati untuk dijadikan acuan atau dasar dalam menentukan besar kecilnya suatu jangkauan dalam suatu alat ukur. Dalam penggunaan di data kuantitatif ini skala tersebut digunakan sebagai alat ukur<sup>59</sup>. Dalam pengukuran instrumen penelitian Kepuasan Muzakki di BAZNAS Povinsi Kalsel, peneliti menggunakan skala pengukuran berupa Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur besaran angka yang menunjukkan sikap serta pendapat atau persepsi suatu individu atau kelompok dalam menyikapi suatu fenomena sosial yang terjadi<sup>60</sup>.

---

<sup>59</sup> Prof. dr Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019) hal. 233.

<sup>60</sup> Ibid 93

Dalam penelitian ini, pernyataan yang dimuat di kuesioner disajikan dengan menggunakan lima skala yang dapat dijawab oleh masing-masing responden. Skala ini menjadi ukuran tingkat perasaan responden, dimulai dari sangat tidak setuju hingga sampai sangat setuju. Setiap jawaban dari responden memiliki nilai secara skala dari 1 sampai dengan 5. Berikut adalah skala likert yang dijadikan acuan dalam penelitian ini:

---

Sangat	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak	Sangat Tidak
Setuju (S)			Setuju (TS)	Setuju (STS)
5	4	3	2	1

---

Instrumen penelitian merupakan media atau bahan yang digunakan sebagai alat untuk mengukur suatu fenomena di alam maupun sosial yang dapat diamati melalui variabel penelitian<sup>61</sup>. Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner. Instrumen yang didapat dari kuesioner ini merupakan penjabaran dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dalam penelitian ini adalah :

---

<sup>61</sup> B Sudaryana and R Agudiyadi, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Depublish, 2022) hal 166.

Tabel 3. 1 Variabel-Variabel Penelitian

Varibel	Indikator	Teori
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	1. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reability</i> ) 3. Daya Tanggap ( <i>Responsivinness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Empathy</i> )	Parasuraman (1985) <sup>62</sup>
Kinerja Karyawan (X <sub>2</sub> )	1. Kualitas (Mutu) 2. Kuantitas 3. Waktu 4. Kerjasama antar karyawan 5. Penekanan Biaya 6. Pengawasan	Kasmir (2016) <sup>63</sup>
Kepuasan Muzakki	Kepuasan Muzakki keseluruhan ( <i>overall customer of Satisfaction</i> )  Konfirmasi Harapan ( <i>Confirmation of Expectation</i> )  Niat Beli Ulang ( <i>Repurchase Intentin</i> )  Kesiediaan untuk merekomendasikan ( <i>Willingness to Recommended</i> )	Tjiptono(2014) <sup>64</sup>

<sup>62</sup> Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research (SERVQUAL)."

<sup>63</sup> Seger Priantono, "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Kerja Dengan Variabel Moderator Budaya Kerja Pada Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM) Di Kota Probolinggo."

<sup>64</sup> Tjiptono and Diana, *Pemasaran*.



	Kepuasan /Ketidakpuasan Muzakki (Dissatification Custumer)	
--	--	--

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah menggunakan analisis data kuantitatif . Analisis data kuantitatif merupakan analisis data yang menggunakan analisis angka melalui perhitungan statistik analisis data pada penelitian ini melakukan beberapa pengujian koesioner, yakni uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik, kemudian analisis regresi berganda dan yang terakhir adalah pengujian hipotesis<sup>65</sup>.

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan langkah pengukuran instrument dalam penelitian yang tujuannya untuk mengetahui kebenaran suatu instrumen<sup>66</sup>. Untuk mengukur kebenaran suatu instrumen penelitian dilakukan suatu pengujian. Pengujian ini menggunakan *SPSS 25 for windows* dengan cara menghubungkan pernyataan dengan skor total yang menggambarkan jawaban responden terhadap persepsinya masing-masing. Nilai korelasi (r) dibandingkan dengan angka yang ditunjukkan dalam tabel korelasi. Untuk menguji koefesion korelasi ini dapat dilihat pada taraf signifikan yang

<sup>65</sup> *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.*

<sup>66</sup> *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Penelitian Dan Eksperimen.*

menunjukkan angka 5% dan jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid<sup>67</sup>.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas disebut juga dengan kehandalan, kestabilan. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur apakah instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan handal atau dapat dipercaya. Variabel penelitian yang dinyatakan handal dan dapat dipercaya maka akan menunjukkan hasil penelitian dengan kepercayaan yang baik.<sup>68</sup> Ciri suatu variabel yang reliabel ialah jika nilai *cronboach alpha* masing-masing variabel menunjukkan lebih dari 60% atau 0,6<sup>69</sup>.

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Suatu penelitian harus melalui suatu pengujian untuk mengetahui apakah data yang didapat telah berdistribusi normal atau tidak. Suatu penelitian akan dikatakan baik apabila data yang diperoleh berdistribusi normal<sup>70</sup>. Uji Normalitas dapat dilihat dari hasil yang termuat melalui grafik histogram, grafik P-Plot dan uji *Kolmogorov Smirnov*.

---

<sup>67</sup> Musfirah et al., *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.

<sup>68</sup> Juliandi Azuar, Irfan, and Saprihal Manurung, *Metode Penelitian Bisnis Konsep & Aplikasi* (Medan: UMSU Press, 2014).

<sup>69</sup> *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

<sup>70</sup> Riyanto, S & Hatawan, A.A, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Penelitian Dan Eksperimen*. (YOGYAKARTA: DEEPUBLISH, 2020) hal. 137-138.

b. Uji Multikolinieritas

Menguji apakah ditemukan hubungan yang kuat antar variabel dalam model regresi dilakukan suatu pengujian yang disebut dengan uji multikolinieritas. Jika ditemukan tidak adanya hubungan atau korelasi diantara variabel bebas maka dapat dikatakan bahwa model regresi baik. Untuk mengetahui multikolinieritas dapat diketahui dengan cara melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIP). Apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIP < 10 maka dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi<sup>71</sup>.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam suatu penelitian kuantitatif diperlukan pengamatan untuk mengidentifikasi kesamaan atau ketidaksamaan varian dengan pengamatan lain dalam suatu model regresi. Pengujian ini disebut dengan uji heteroskedastisitas. Model regresi yang baik ialah tidak ditemukannya gejala atau tidak ditemukan ciri-ciri heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini untuk menguji gejala heteroskedastisitas peneliti menggunakan pengukuran dengan metode *Rank Spearman* dengan kriteria pengambilan keputusan berpangku pada poin-poin sebagai berikut:

- 1) Jika nilai sig. (*2-tailed*) masing-masing variabel bebas > 0,05 heteroskedastisitas tidak terjadi.

---

<sup>71</sup> Riyanto, S & Hatawan, A.A, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Penelitian Dan Eksperimen*. (YOGYAKARTA: DEEPUBLISH, 2020) hal. 139.

2) Jika nilai sig. (*2-tailed*) masing-masing variabel bebas  $< 0.05$  maka ditemukan heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier regresi berganda dilakukan apabila dalam suatu penelitian yang memiliki lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat<sup>72</sup>. Tujuan dari analisis linier berganda adalah untuk mengidentifikasi pengaruh dua variabel bebas terhadap variabel terikat. Keterikatan dua variabel bebas dan variabel terikat ini dapat dilihat dari masing-masing nilai koefisien variabel bebas. Berikut adalah rumus perhitungan persamaan regresi pada umumnya :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Muzakki

a : Konstanta

$\beta_1$  : Koefisien Variabel Kualitas Pelayanan

$\beta_2$  : Koefisien Variabel Kinerja Karyawan

$X_1$  : Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Kinerja Karyawan

e : *error*/Variabel Pengganggu

---

<sup>72</sup> Iyanto, S & Hatawan, A.A, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Penelitian Dan Eksperimen*. (YOGYAKARTA: DEEPUBLISH, 2020) hal. 140.

#### 4. Uji Hipotesis

Untuk menyatakan hipotesis mana yang diterima dan ditolak dalam suatu penelitian diperlukan suatu pengujian yang disebut dengan uji T dan uji F. Dalam pengujian ini memerlukan batas tingkat kepercayaan yang disebut dengan *confident interval*. Tingkat kepercayaan (*confident interval*) dalam penelitian ini adalah = 95% (  $\alpha = 5\%$  ).

##### a. Uji Parsial (T)

Nama lain dari uji T adalah Uji parsial. Uji ini digunakan untuk menguji signifikan pengaruh secara parsial atau sendiri antara variabel bebas terhadap variabel terikat<sup>73</sup>. Perhitungan dalam uji ini menggunakan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 yang dilakukan dengan membandingkan angka T hitung dan angka pada T tabel. Berdasarkan perbandingan tersebut maka dapat ditentukan keputusan dengan berdasarkan asumsi sebagai berikut:

- 1) Apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$  atau nilai  $sig > 0,05$  (5%) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel bebas yang diuji tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau nilai  $sig < 0,05$  (5%) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas yang diuji berpengaruh terhadap variabel terikat.

---

<sup>73</sup> Riyanto, S & Hatawan, A.A, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Penelitian Dan Eksperimen*. (YOGYAKARTA: DEEPUBLISH, 2020) hal. 141.

Hipotesis yang diajukan yaitu :

1) Kualitas Pelayanan

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Muzakki (Y)

H<sub>a</sub> : Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Muzakki (Y).

2) Kinerja Karaywan

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kinerja Karyawan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Muzakki (Y).

H<sub>a</sub> : Ada pengaruh yang signifikan antara Kinerja Karyawan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Muzakki (Y).

b. Uji Simultan (F)

Uji F atau disebut juga dengan uji simultan. Uji ini dilakukan untuk menguji semua variabel bebas secara keseluruhan dan bersamaan dalam satu model, yang artinya seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama atau simultan<sup>74</sup>. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 (5%). Berdasarkan pengujian maka dapat ditentukan keutusan dengan melihat kriteria penerimaan dan penolakan hipotesisnya sebagai berikut:

---

<sup>74</sup> Riyanto, S & Hatawan, A.A, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Penelitian Dan Eksperimen*. (YOGYAKARTA: DEEPUBLISH, 2020) hal 142.

- 1) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  (5%) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel-variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  (5%) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel-variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Hipotesis yang diajukan yaitu:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kinerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan muzakki ( $Y$ ).

$H_a$  : Ada pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kinerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan muzakki ( $Y$ ).

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kemampuan suatu model dalam menerangkan ataupun mendeskripsikan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap suatu variabel terikat (dependen). Nilai koefisien determinasi ini dapat diketahui dengan melihat nilai *adjusted R – Squared*. Koefisien determinasi mendeskripsikan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam mendeskripsikan variasi dari variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berkisar antara 0 sampai 1. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang kecil menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas (independen) memiliki kemampuan yang sangat terbatas dalam mendeskripsikan

variabel terikat (dependen). Sebaliknya, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang besar dan mendekati 1 memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen<sup>75</sup>.

---