

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Daniel Muijs metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena dengan menggunakan data-data numerik, kemudian dianalisis yang umumnya menggunakan statistik.<sup>1</sup>

Jenis penelitian ini adalah kausal. Jenis penelitian kausal merupakan penelitian hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pada penelitian ini akan menjelaskan seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel terikatnya, yaitu seberapa besar pengaruh variabel bebas: *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *emphaty* ( $X_4$ ) dan *tangibles* ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat: kepuasan mustahik (Y).

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini adalah di Kantor Baznas Kota Padang yang beralamat di Jln. By Pass KM. 12 Kel. Sungai Sapih Kec. Kuranji Kota Padang Sumatera Barat. Sedangkan waktu penelitiannya dimulai dari Januari 2018 sampai selesai.

---

<sup>1</sup> Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), h. 49

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Rosady Ruslan populasi (*population*) data yang diteliti yaitu berkaitan dengan sekelompok orang, kejadian atau semua yang mempunyai karakteristik tertentu dan anggota populasi itu disebut dengan elemen populasi (*population element*).<sup>2</sup> Populasi bukan hanya orang sebagai objek/subjek penelitian, tetapi dapat juga pada benda-benda alam lainnya, dan termasuk jumlah (kuantitas atau kualitas) tertentu yang ada pada objek/subjek yang diamati, bahkan seluruh karakteristik tertentu yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut yang akan diteliti.<sup>3</sup>

Jadi populasi adalah keseluruhan objek yang memiliki karakteristik tertentu yang sesuai dengan penelitian sebagai sumber data bagi peneliti. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mustahik yang pernah mendapatkan bantuan dana dari Baznas Kota Padang, terkhusus pada program Padang Cerdas, Padang Sehat dan Padang Peduli.

### 2. Sampel

Didalam penelitian keterbatasan waktu dan biaya untuk meneliti suatu populasi menyebabkan perlunya dilakukan pengambilan sampel. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.<sup>4</sup>Metode

---

<sup>2</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2013), h.133

<sup>3</sup>*Ibid.*, h. 134

<sup>4</sup> Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 37.

pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling*. *Non-Probability Sampling* adalah teknik yang tidak memberikan peluang (kesempatan) yang sama bagi setiap unsur-unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>5</sup>

Selanjutnya pengambilan sampel dengan *non-probability sampling* dengan jenis *Accidental Sampling* (sampel Aksidental). Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dijumpai, atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dipergunakan sebagai sampel, jika dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>6</sup>

Rumus untuk menentukan jumlah sampel menurut pendapat Wibisono, adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$Z$  = Tingkat keyakinan dalam penentuan sampel 95% = 1,96

Moe = margin of error / kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, ditetapkan sebesar 10%

Dari data populasi tersebut maka dapat ditarik sampel sebagai berikut:

<sup>5</sup>Rosady Ruslan, *Op. Cit.*, h.156

<sup>6</sup>*Ibid.*, h. 157

<sup>7</sup> Yoan Santosa Putra, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang)*, Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen, Vol 20, No 20, 2015, h.5

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$

$$n = 96,04$$

Maka jumlah sampel untuk diteliti adalah 96 orang mustahik. Untuk lebih mempermudah dalam pengolahan data maka jumlah sampel di cukupkan 100 orang. Pembagian mustahik pada penelitian ini adalah pada tiga program Baznas Kota Padang, yaitu Padang Sehat sebanyak 34 orang mustahik, Padang Cerdas sebanyak 33 orang mustahik dan Padang Peduli sebanyak 33 orang mustahik.

#### D. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

##### 1. Variabel

Sekaran, Cooper dan Schindler mengungkapkan pengertian variabel sebagai sesuatu yang dapat dibedakan atau mempunyai variasi nilai.<sup>8</sup>

##### a. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang nilai-nilainya tergantung atau terikat oleh nilai-nilai variabel lain atau variabel yang tergantung kepada

---

<sup>8</sup>Zulganet, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, (yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h.63

variabel lain.<sup>9</sup> Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan mustahik (Y).

b. Variabel Bebas (independent variable)

Variabel bebas atau variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Pengaruh yang diberikan oleh variabel independen biasanya bersifat negatif atau positif.<sup>10</sup> Variabel bebas pada penelitian ini adalah : *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *emphaty* ( $X_4$ ) dan *tangibles* ( $X_5$ ).

2. Defenisi Operasional

Defenisi operasional atau sering dinamakan juga sebagai operasionalisasi variabel adalah kegiatan atau proses yang dilakukan peneliti untuk mengurangi tingkat abstraksi konsep sehingga konsep tersebut dapat diukur.<sup>11</sup> Neuman mengungkapkan bahwa operasionalisasi variabel yang baik tercermindari item-item kuesioner yang jelas dan dapat dipahami dengan baik oleh responden.<sup>12</sup>

**E. Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan

---

<sup>9</sup>*Ibid.*, h.65

<sup>10</sup>*Ibid.*, h.66

<sup>11</sup>*Ibid.*, h.84

<sup>12</sup>*Ibid.*, h.86

tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.<sup>13</sup> Penyusunan angket dilakukan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang, atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif<sup>14</sup>, yang akan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Bobot Skala Likert**

Pilihan Jawaban	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup setuju	CS	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Untuk memperoleh instrumen yang baik maka perlu disusun kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :<sup>15</sup>

**Tabel. 3.2**  
**Kisi-kisi instrumen penelitian**

No	Variabel	Indikator
1	Reliabilitas ( $X_1$ )	a. Keberadaan petugas siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan.

<sup>13</sup>Made Wirartha, *Metode penelitian Sosial Ekonomi*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005), h. 226

<sup>14</sup> Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Op.Cit.*, h. 45

<sup>15</sup> Ni Nyoman Yuliarni dan Putu Riyasa, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol 12 No 1, 2007, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar, h. 21

		<p>b. Petugas tepat waktu dalam melayani mustahik</p> <p>c. Pelayanan petugas tidak membedakan mustahik satu dengan lainnya.</p>
2	Responsiveness ( $X_2$ )	<p>a. Petugas cepat tanggap atas keluhan mustahik.</p> <p>b. Petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi mustahik.</p>
3	Assurance ( $X_3$ )	<p>a. Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.</p> <p>b. Petugas dalam memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas.</p> <p>c. Petugas mampu memberikan penjelasan/berkomunikasi dengan baik.</p>
4	Empathy ( $X_4$ )	<p>a. Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan.</p> <p>b. Petugas memberikan rasa adil kepada setiap mustahik.</p> <p>c. Petugas berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan.</p>
5	Tangible ( $X_5$ )	<p>a. Ruang pelayanan memadai dan nyaman.</p>

		b. Peralatan dan perlengkapan pelayanan memadai dan baik. c. Prosedur pelayanan sama bagi semua pihak.
6	Kepuasan (Y)	a. Pelayanan oleh petugas sesuai dengan yang diharapkan. b. Bersedia memberikan rekomendasi kepada orang lain

## F. Jenis dan Sumber Data

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengolahan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti.<sup>16</sup> Data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari wawancara langsung kepada karyawan Baznas Kota Padang dan berupa kuesioner kepada sejumlah mustahik.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.<sup>17</sup> Data sekunder dari penelitian ini adalah bersumber dari

<sup>16</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h.101-102

<sup>17</sup>Muhammad, *Loc. Cit*



bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal, data dari Baznas Kota Padang dan dokumen lainnya

## G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

### 1. Teknik Wawancara

Wawancara yang dimaksud disini adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai. Pada penelitian ini pihak yang akan diwawancarai adalah pegawai Baznas Kota Padang dan Mustahik.<sup>18</sup>

### 2. Teknik Pertanyaan/ *Questioner*

Teknik ini merupakan bentuk alat pengumpul data dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan. Diharapkan dengan menyebar daftar pertanyaan kepada setiap responden, peneliti dapat menghimpun data yang relevan. Pada penelitian ini, *questioner* akan diberikan kepada mustahik untuk diisi yang akan dijadikan sebagai sumber data.<sup>19</sup>

### 3. Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak mereka dapat berupa catatan, surat, buku harian, dan dokumen-

---

<sup>18</sup>*Ibid*, h. 151

<sup>19</sup>*Ibid*, 150-151

dokumen. Dokumen biasanya dikatalogkan dan ditampilkan dalam tempat penyimpanan kumpulan manuskrip, atau perpustakaan.<sup>20</sup> Pada penelitian ini dokumen yang digunakan berasal dari buku-buku di perpustakaan, jurnal-jurnal, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

## H. Uji Coba Penelitian

### 1. Uji Validitas

Validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas instrumen harus mengandung dua hal, faktor ketepatan dan faktor kecermatan.<sup>21</sup>

Proses kerjanya sebagai berikut:<sup>22</sup>

- a. Tentukan skor setiap butir dan skor total (jumlah skor seluruh butir)
- b. Skor butir sebagai nilai X dan skor total sebagai nilai Y
- c. Tentukan indeks validitas setiap butir dengan mengorelasikan skor setiap butir (X) dengan skor total (Y). Rumus korelasi yang digunakan adalah rumus korelasi Pearson, 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 suatu item dengan item total

<sup>20</sup>Uhar Suharsaputra, *Op. Cit.*, h. 215

<sup>21</sup>Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2009), h. 146

<sup>22</sup>Misbahudin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), Ed ke-2, h. 304

$\Sigma X$	= jumlah skor setiap item
$\Sigma X^2$	= jumlah kuadrat skor item
$\Sigma Y$	= jumlah skor seluruh item
$\Sigma Y^2$	= jumlah kuadrat skor seluruh item
$\Sigma XY$	= jumlah hasil kali skor seluruh item
n	= jumlah responden

- d. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitas 3%

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok obyek yang relatif sama (aspek yang diukur belum berubah) meskipun tetap ada toleransi bila terjadi perbedaan.<sup>23</sup>

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk menghitung indeks reabilitas yaitu dengan teknik *alfa cronbach*, dengan rumus:<sup>24</sup>

$$r_i = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Keterangan:

K = mean kuadrat antara subyek

<sup>23</sup>Suliyanto, *Op. Cit.*, h. 149

<sup>24</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: 2017, Alfabeta), Cet ke-28, hal.365

$\sum s_i^2$  = mean kuadrat kesalahan

$s_t^2$  = jumlah pertanyaan atau pernyataan

## I. Teknik Analisis Data

Setelah data penelitian valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis data. Dalam penelitian ini terdapat beberapa teknik dalam menganalisis data yang digunakan, yaitu:

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah uji prasyarat tentang kelayakan data untuk dianalisis. Melalui uji ini, sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak normal.<sup>25</sup> Berdistribusi normal atau tidaknya data dapat dilihat dengan menggunakan tabel *one sample kolmogrov-smirnov* test, jika nilai data signifikan uji *kolmogrov-smirnov* > 0,05 berarti distribusi data dinyatakan normal.

#### b. Uji multikolinearitas

Uji ini didapat dengan menggunakan SPSS, berguna untuk melihat apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variable independen. Jika terjadi korelasi maka terjadinya problema multikolinearitas. Untuk melihat ada tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan rumus VIF (*Variance Inflation*

<sup>25</sup>Misbahuddin dan iqbal hasan, *Op.Cit.*, h. 278.

*Factor*) jika nilai VIF 1 maka dapat disimpulkan bahwa model tidak terkena multikolinearitas.<sup>26</sup>

c. Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik Heterokedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Model regresi yang baik merupakan yang tidak terjadi heterodekastisitas.<sup>27</sup>

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya.<sup>28</sup>

Maksudnya analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan analisis regresi didapatkan persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang.

Rumus regresi linear berganda:<sup>29</sup>

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5+e$$

<sup>26</sup> Junai la Fian dan Tri Yuniati, *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap loyalitas Pelanggan Autoo 2000 Sungkono Surabaya*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 5 No. 6, 2016, h. 12.

<sup>27</sup> *Ibid.*, h. 13

<sup>28</sup> Misbahuddin dan iqbal hasan, *Op.Cit*, h. 159

<sup>29</sup> Usein Umar , *Riset Pemasaran* (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2003) h. 129

Dimana:

Y = Kepuasan mustahik

a = Nilai intercept (konstanta)

b = Koefisien regresi persial

X1 = Keandalan

X2 = Daya tanggap

X3 = Jaminan

X4 = Kepedulian

X5 = Bukti Fisik

e = Faktor pengganggu (residual) indenpenden lain yang tidak di ukur dalam penelitian yang mempunyai pengaruh terhadap variabel indenpenden.

## J. Uji Hipotesis

### 1. Uji T

Uji terhadap nilai statistik t merupakan uji signifikan parameter individual. Nilai statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel indenpenden secara individual terhadap variabel dependennya.

Ho :  $\beta = 0$ , artinya variabel indenpenden bukan merupakan penjelas variabel dependen

$H_a : \beta \neq 0$ , artinya variabel independen merupakan penjelas variabel dependen<sup>30</sup>

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t table dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, dengan rumus sebagai berikut.<sup>31</sup>

$$t_0 = \frac{b_1 - B_i}{S_{b1}}$$

Keterangan:

$t_0$  = koefisien nilai tes

$B_i$  = koefisien regresi

$S_{b1}$  = Standar kesalahan koefisien regresi

Jika  $t_{hitung} \leq$  dari  $t_{table}$  =  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti variabel bebas tersebut tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.

Jika  $t_{hitung} \geq$  dari  $t_{table}$  =  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti variabel bebas tersebut signifikan mempengaruhi variabel terikat.

## 2. Uji F (F-test)

Nilai statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan/model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen.

<sup>30</sup>Erwan Agus purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), Ed ke-2, h. 193

<sup>31</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), h. 108

$H_0 : \beta = 0$ , artinya semua variabel independen bukan merupakan penjelas variabel dependen

$H_a : \beta \neq 0$ , artinya semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.<sup>32</sup>

Rumus uji F adalah sebagai berikut:<sup>33</sup>

$$F_0 = \frac{R^2 (n-k-1)}{k (1-R^2)}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah subjek

$R^2$  = Koefisien regresi

$K$  = Jumlah variabel

Kriteria pengujian yaitu:

$F_{hitung} \geq F_{table}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, bukti fisik secara bersamaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik.

$F_{hitung} \leq F_{table}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, bukti fisik secara bersamaan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik.

<sup>32</sup>Ibid., h. 194

<sup>33</sup> Iqbal Hasan, Loc.Cit., h.107