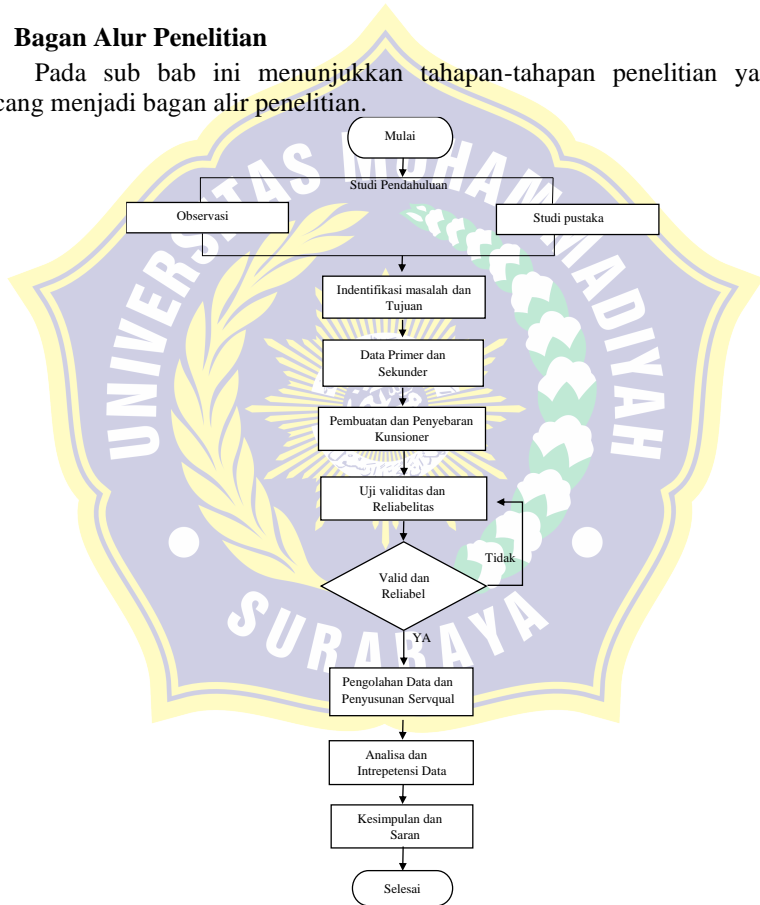


BAB III METODE PENELITIAN

Metode ilmiah diperlukan dalam melakukan penelitian dan memerlukan landasan atau kerangka acuan yang bertujuan untuk menjalani proses penelitian secara sistematis, terstruktur, dan berorientasi pada tujuan. Metode penelitian ini melibatkan serangkaian tahapan yang dilakukan dalam rangka penelitian.

3.1 Bagan Alur Penelitian

Pada sub bab ini menunjukkan tahapan-tahapan penelitian yang dirancang menjadi bagan alir penelitian.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan pada bulan 23 September 2023 sampai 01 Desember 2023 memfokuskan pada muzakki membayar zakat yang ada pada Desa Gumeno. Permasalahan yang terdapat pada penelitian ini adalah muzakki membayar zakat dimana untuk mengetahui peningkatan pelayanan membayar zakat dalam menggunakan Lembaga Amil Zakat Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Desa Gumeno.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan mengidentifikasi variabel penelitian, menyusun kuesioner, menetapkan populasi dan sampel, serta teknik pengambilan sampel (sampling). Metode pengumpulan data terutama berfokus pada penggunaan data sekunder dan data primer.

1. Data Primer

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan langsung yaitu saling bertukar pikiran dan informasi yang ditentukan (Rachmawati, 2017).

b. Kuesioner

Menurut (Sujarweni, 2019). Kuesioner adalah metode untuk mengumpulkan informasi dengan menyediakan rangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Setiap pertanyaan dalam kuesioner dirancang secara logis dan terkait dengan masalah penelitian, dan setiap jawaban yang diberikan oleh responden didasarkan pada hipotesis yang terkait.

c. Skala Likert

Menurut (Sugiyono, 2016). Dalam skala likert ini, empat pilihan jawaban dapat diberikan: Sangat Setuju (SS) menerima skor 4, Setuju (S) menerima skor 3, Tidak Setuju (TS) menerima skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) menerima skor 1. Selain itu, teknik ini kadang-kadang menggunakan kuesioner skala Likert dengan empat pilihan jawaban, yang memaksa peserta untuk memilih satu opsi karena tidak ada opsi "netral". Selain kuesioner biasa dengan lima tingkat, ada juga yang menggunakan tujuh atau

sembilan tingkat. Kadang-kadang, skala Likert menghilangkan opsi netral antara setuju dan tidak setuju, memaksa peserta untuk memilih di antara kedua kutub tersebut. Pertanyaan-pertanyaan seperti ini bertujuan untuk memaksa responden untuk memberikan pendapat mereka tanpa bersikap netral atau tanpa pendapat.

2. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari literatur, jurnal, internet, dan sumber lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

3.4 Tahap Analisa Data

3.4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut (Sujarweni, 2016). Uji validitas dimanfaatkan untuk mengevaluasi apakah instrumen pengukuran yang diterapkan dalam penelitian memiliki kualitas yang memadai untuk mengukur variabel yang dituju. Menurut Sugiyono, instrumen yang valid adalah alat yang mampu memberikan data yang tepat dan akurat. Dalam konteks penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengevaluasi kecocokan setiap pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur variabel yang dimaksud. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan membandingkan koefisien korelasi antara butir pertanyaan dalam kuesioner (r hitung) dengan nilai korelasi yang ditetapkan dalam tabel (r tabel). Validasi dari data adalah r hitung sedangkan patokan yang digunakan untuk melakukan perbandingan adalah r tabel. Jika nilai korelasi (r hitung) antara item lebih besar dari nilai korelasi (r tabel), maka item tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai korelasi (r tabel) antara item lebih rendah dari nilai korelasi (r tabel), maka item tersebut dianggap tidak valid. Nilai r tabel dapat dilihat dari tabel korelasi dengan standar minimal 0,3.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara x dan y

N : Jumlah subjek

$\sum xy$: Jumlah perkalian antara skor x dan skor y

x : Jumlah total skor x

y : Jumlah total skor y

x^2 : Jumlah dari kuadrat x

y^2 : Jumlah dari kuadrat y

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pemeriksaan dilaksanakan untuk mengevaluasi konsistensi antara pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Ini dilakukan dengan memanfaatkan metode Cronbach's Alpha. Sebuah kuesioner dianggap memiliki reliabilitas jika memperoleh nilai alpha sebesar 0,60 atau lebih. Apabila nilai r hitung melebihi nilai r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut dapat dipercaya (reliable) (Widi, 2011).

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum a^2 b}{2!} \right] \dots \dots \dots (2)$$

Dimana :

r_{11} = Koefisien reliabilitas *cronbach*

$\partial^2 b$ = Variance butir

$\partial^2 t$ = Variance total

k = jumlah item pertanyaan

Tabel 3. 1 Uji Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang Reliabilitas
0,20 – 0,40	Agak Reliabilitas
0,40 – 0,60	Cukup Reliabilitas
0,60 – 0,80	Reliabilitas
0,80 – 1,00	Sangat Reliabilitas

3.4.2. Analisis Data

Analisis data merupakan cara yang digunakan dalam analisis dan pengolahan data, serta interpretasi hasilnya, penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (Servqual).

1. Metode Servqual

Berikut adalah tahapan-tahapan dalam menerapkan metode Servqual:

- **Analisis Kualitas Pelayanan**

Menurut Sukmawati (dalam Mandati, 2014). Data yang dianalisis berasal dari kuesioner mengenai persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan di LAZISMU Gumeno, dengan proses evaluasi dilakukan melalui perbandingan nilai persepsi (X) dan nilai harapan (Y) konsumen. Tahapan-tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor nilai persepsi/kinerja dari setiap variable (X_1) dan skor nilai harapan/kepentingan dari setiap variabel (Y_1).
2. Menghitung tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan untuk setiap variabel dilakukan dengan membandingkan skor persepsi dan skor harapan. Tingkat kesesuaian dianggap optimal pada nilai 100%. Jika nilai kesesuaian kurang dari 100%, dianggap kurang optimal, sedangkan jika melebihi 100%, dianggap sangat optimal.

Rumus:

$$Tk_i = \frac{X_1}{Y_1} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

Tk_i = Tingkat Kesesuaian

X_1 : Penilaian persepsi/kinerja pelayanan

Y_1 : Nilai harapan/kepentingan konsumen

3. Menghitung nilai rata-rata dan tingkat kesesuaian seluruh variabel

$$\overline{Tk} = \frac{\sum Tk_i}{k} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

Tk = Nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh variabel

k = Jumlah variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen

- **Analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen**

Menurut (Jufriyanto, 2020). Pengukuran kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan dilakukan menggunakan metode Servqual, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

4. Menentukan bobot (B) dari setiap variabel (total bobot haus 100)

5. Menghitung rata-rata nilai harapan (\bar{Y}) dan nilai persepsi (\bar{X})

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Nilai rata-rata tingkat persepsi

\bar{Y} = Nilai rata-rata tingkat harapan

n = Jumlah responden

6. Menghitung gap/kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan :

NS_i = Nilai Servqual (gap) tiap variabel

7. Menghitung rata-rata gap pada setiap variabel

$$\overline{NS}_{ij} = \frac{\sum NS_i}{A} \dots\dots\dots(7)$$

Keterangan :

\overline{NS}_{ij} = Nilai rata-rata Servqual (gap) pada setiap variabel

A = Banyak atribut pada setiap variabel

8. Mengalihkan rata-rata gap dengan bobot di setiap variabel

$$NK_j = \overline{NS}_{ij} \times B_j \dots\dots\dots(8)$$

Keterangan :

NK_j = Nilai kepuasan setiap variabel

B_j = Bobot setiap variabel

9. Total skor kepuasan dari setiap dimensi dihitung, lalu dianalisis berdasarkan aturan tertentu. Skor kepuasan negatif (<0) mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen, sementara skor positif (>0) menandakan bahwa kualitas layanan melebihi ekspektasi konsumen. Skor kepuasan yang sama dengan nol (=0) menunjukkan bahwa kualitas layanan sesuai dengan harapan konsumen.

3.5 Variabel Penelitian dan Penyusunan Kuisioner

Kualitas layanan LAZISMU kepada muzakki dapat dinilai dengan mengacu pada persyaratan tersebut dan dapat ditinjau dari beberapa dimensi sebagaimana menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam (Alam et al., 2021). Sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Variable Dimensi dan Atribut *Service Quality*

No	Dimensi	Atribut-atribut
1	Tangibles	Karyawan LAZISMU berpakaian sopan dan rapi sesuai yang ditentukan (1)
		LAZISMU memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau (3)
		Peralatan kantor dan fasilitas yang digunakan untuk melayani muzakki tersedia dengan lengkap (2)
		LAZISMU memiliki sistem pelayanan online yang sangat mudah digunakan (3)
2	Empathy	Karyawan LAZISMU senantiasa menyediakan layanan yang baik kepada muzakki (2)
		Karyawan LAZISMU senantiasa ramah dan santun dalam melayani muzakki (3)
		Karyawan LAZISMU senantiasa memberikan perhatian yang baik kepada muzakki dalam pelayanan (1)
3	Responsiveness	Karyawan LAZISMU mampu memberikan informasi kepada muzakki seputar kegiatan LAZISMU (2)
		Karyawan LAZISMU cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh muzakki (1)
		Karyawan LAZISMU senantiasa mampu memenuhi kebutuhan muzakki dengan cepat (3)
4	Reliability	Karyawan LAZISMU memberikan informasi melalui media sosial senantiasa tepat dan akurat (2)
		Karyawan LAZISMU mampu melayani muzakki dengan tepat waktu (1)
		Karyawan LAZISMU memberikan informasi dalam melayani muzakki dengan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan (1)
		Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan di kantor LAZISMU (4)
5	Assurance	Karyawan LAZISMU memiliki kemampuan komunikasi sangat bagus (4)
		Bertransaksi dan menggunakan layanan LAZISMU merupakan pilihan yang aman (2)
		Karyawan LAZISMU memiliki etika yang baik dalam melayani muzakki (4)

		Kejujuran karyawan LAZISMU dalam memberikan informasi kepada muzakki (3)
--	--	--

- Sumber: 1. (Winarno & Absor, 2018).
 2. (Putra & Aji, 2022).
 3. (Alam et al., 2021).
 4. (Hasil Wawancara, 2023).

3.6 Populasi, Sampel dan Pengambilan Sampel

Tahap penentuan populasi ditentukan pada saat melakukan penentuan jumlah responden. Pada penelitiann ini akan menggunakan metode slovin dengan populasi penduduk Desa Gumeno Kabupaten Gresik total sebanyak 362 jiwa dan dihasilkan 78 responden untuk melengkapi kuisisioner(Kabib et al., 2021).

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

Dengan keterangan sebagai berikut:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%).

3.7 Tahap Pengolahan Data

Data diolah menggunakan software SPSS dan Excel Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang akan diubah kebentuk numerik dari suara pelanggan yang diperoleh melalui kuisisioner pada 78 Muzakki. Langkah dalam melakukan penelitian diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Setiap atribut yang dihasilkan oleh masing-masing metode akan dievaluasi menggunakan metode Servqual untuk memperoleh hasilnya.
- b. Langkah akhir dalam penelitian ini adalah melakukan pengolahan data yang disajikan dalam kuesioner.