

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian lapangan. Pengumpulan informasi dan pemecahan masalah secara langsung merupakan tujuan dari penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kuantitatif. Informasi kuantitatif ini disajikan dalam bentuk tabel perhitungan dari kuesioner. Selain itu, uji statistik digunakan dalam pengolahan data.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ialah tempat di mana peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Lokasi penelitiannya di kantor LAZIS Muhammadiyah Kota Medan yang beralamat di Jalan Mandala By Pass No. 140, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20224.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh donatur tetap LAZIS MU Kota Medan yang berjumlah 108 orang donatur tetap. Data tersebut diperoleh dari dokumentasi LAZIS MU Kota Medan.

2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampel jenuh* yakni teknik penentuan sampel yang semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian, berarti total sampel sama dengan total populasi yakni 108 orang.

D. Jenis Data

Data Primer mencakup informasi tentang karakteristik dan respon dari responden yang diperoleh melalui pengisian kuesioner yang diajukan kepada muzakki di LAZIS MU Kota Medan.

Data sekunder adalah data tambahan yang berisi informasi yang diperoleh dari Pimpinan LAZIS MU Kota Medan, amil yang bertugas mengumpulkan dan

mendistribusikan dana zakat kepada mustahik, serta dokumen atau catatan yang relevan.

E. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori, yaitu variabel independen (variabel bebas), variabel dependen (variabel terikat) yang mencakup loyalitas (Y), dan variabel moderator. Berikut adalah penjelasan untuk setiap variabel:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel ini merupakan faktor-faktor yang memiliki potensi untuk berpengaruh terhadap perubahan dalam variabel yang bergantung (dependent), dan dapat memiliki korelasi positif atau negatif terhadap variabel dependent tersebut. (Situmorang & Lutfi, 2014). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas ialah Kualitas Pelayanan (X), yang meliputi:

- a. Kepercayaan (X_1)
- b. Citra Lembaga (X_2)
- c. Kualitas Pelayanan (X_3)

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel ini merupakan fokus utama dalam suatu observasi (Situmorang & Lutfi, 2014). Dalam konteks penelitian ini, variabel yang menjadi perhatian utama adalah Loyalitas (Y), yang menjadi variabel terikat.

3. Variabel *Moderating*

Variabel *moderating* adalah faktor yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan atau menurunkan kekuatan korelasi langsung antara variabel independen dan dependen. Variabel moderasi adalah komponen yang mempengaruhi sifat atau lintasan interaksi antara variabel yang berbeda. Tergantung pada faktor moderasi, arah dan jenis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat berupa positif atau

negatif (Sihotang & Tambun, 2020). Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah kepuasan (Z).

Tabel 3.1
Variabel, Dimensi, Indikator dan Item

No.	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kepercayaan (X_1)	Kepercayaan merupakan keinginan seseorang di mana orang lain memiliki keyakinan kepadanya. Rasa yakin ini timbul karena adanya persepsi dari pengalaman dan pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbukaan 2. Kejujuran 3. Integritas 4. Kompeten 5. Sharing 6. Penghargaan 7. Akuntabilitas
2.	Citra Lembaga (X_2)	Citra adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Citra lembaga adalah persepsi yang berkembang dalam benak publik mengenai realita (yang terlihat) dari lembaga tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Personality</i> 2. <i>Reputation</i> 3. <i>Value</i> 4. <i>Corporate Identity</i>
3.	Kualitas Pelayanan (X_3)	Kualitas Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumennya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Realibility</i>) 3. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)
4.	Kepuasan Donatur (Z)	Kepuasan adalah perasaan bahagia maupun kecewa yang muncul dari diri seseorang akibat melakukan perbandingan kinerja yang dihasilkan produk (hasil) terhadap ekpetasinya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk atau jasa 2. Program layanan 3. Kualitas layanan 4. Faktor emosional
5.	Loyalitas Donatur (Y)	Loyalitas adalah suatu keinginan seseorang untuk	<ol style="list-style-type: none"> 6. <i>Cognitive Loyalty</i> 7. <i>Coractive Loyalty</i>

		<p>melanjutkan berlangganan di suatu perusahaan atau suatu lembaga jasa bukan hanya jangka pendek namun juga jangka panjang, membeli barang ataupun jasa secara berulang serta suka rela dalam merekomendasikan barang ataupun jasa tersebut.</p>	<p>8. <i>Affecive Loyalty</i> 9. <i>Action Loyalty</i></p>
--	--	---	--

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisiner

Dalam proses pengumpulan data ini, peneliti memberikan daftar pernyataan tertulis kepada mustahik yang tergabung dalam LAZISMU. Pada tahap distribusi kuisiner, langkah ini diambil untuk memastikan bahwa data yang terkumpul mampu menggambarkan fenomena yang ingin diuji dan untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki integritas ilmiah. Oleh karena itu, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuisiner sebagai alat pengumpulan data yang akan digunakan.

Skala Likert digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan dari hasil survei dalam penelitian ini. Skala Likert adalah alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang masalah sosial. Variabel pengukuran skala Likert diubah menjadi indikator variabel. Indikator tersebut juga berfungsi sebagai standar untuk mengumpulkan item-item pernyataan (Sugiyono, 2019). Berikut tingkat penilaian jawaban yang digunakan dengan skala Likert ini untuk menanggapi bagian pernyataan penelitian:

Tabel 3.2
Tingkat Penilaian Jawaban

No.	Jenis Jawaban	Bobot
1.	SS = Sangat Setuju	5
2.	S = Setuju	4
3.	KS= Kurang Setuju	3
4.	TS = Tidak Setuju	2
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

2. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data melibatkan penggunaan sumber-sumber seperti buku, jurnal, majalah, dan situs internet yang relevan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Sumber-sumber ini berfungsi sebagai referensi pendukung yang membantu peneliti dalam mendapatkan informasi yang relevan untuk penelitian tersebut.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mengonfirmasi atau menguji kembali informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya, serta sebagai cara komunikasi langsung antara peneliti dan responden.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuantitatif. Perolehan data akan dianalisis melalui metode regresi linear berganda yang pengolahan datanya memakai bantuan SPSS versi 22 guna mendukung hasil penelitian. Tahapan dalam analisis ini yakni:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisa deskriptif merupakan penggambaran sampel data yang dikumpulkan dalam kondisi yang sebenarnya. Analisis ini juga diperlukan untuk menggambarkan karakteristik responden terhadap item pernyataan kuesioner. Analisis ini mempunyai tahapan yakni:

- a. Karakteristik responden. Pada tahapan ini peneliti menjelaskan tentang gambaran umum responden berdasarkan usia, pekerjaan, jenis kelamin dan pendapatan.
- b. Deskripsi variabel. Tahapan ini mengacu pada analisis terhadap jawaban responden pada variabel. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui gambaran deskriptif tentang responden dalam penelitian, yang menggunakan teknik analisis skoring minimal 1 maksimal 5 sesuai dengan skala *Likert*.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji ini dimaksudkan untuk mengukur sah tidak kuesioner yang digunakan. Valid tidaknya kuesioner tergantung pada kemampuan pernyataan pada kuesioner dalam mengungkapkan hal yang ingin diukur pada penelitian. Pengujian ini dilihat dari korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.

Kriteria pengujian validitas adalah:

- 1) Apabila r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{table}$ maka butir pernyataannya valid.
- 2) Apabila r_{hitung} negatif dan $r_{hitung} < r_{table}$ maka butir pernyataannya tidak valid (Sunarsi, 2018).

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas yaitu indeks yang menggambarkan sejauh mana alat ukur bisa dipercaya ataupun bisa diandalkan. Jika alat ukur dipakai sebanyak dua kali dalam mengukur gejala yang serupa dan hasilnya relatif konsisten, maka alat ukur itu bisa dikatakan reliabel. Pengujian ini sangat bergantung dengan kesungguhan responden untuk menjawab semua item pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti. Standar Cronbach's alpha $> 0,6$ maka datanya dinyatakan reliabel.

Tabel 3.3
Tingkat Reliabilitas berdasarkan nilai Alpha

Nilai r	Tingkat Reliabilitas
0,0 – 0,20	Kurang reliabel
0,20 – 0,40	Agak reliabel
0,40 – 0,60	Cukup reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 0,90	Sangat reliabel

3. Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk menguji suatu model agar terlihat layak tidaknya model tersebut dipakai pada penelitian. Uji asumsi klasik pada penelitian ini ialah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokodastisitas (Riduwan & Akdon, 2020).

a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Distribusi model regresi yang layak seharusnya normal atau sangat mendekati normal. Gambaran grafik P-P plot dari distribusi data menunjukkan apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi terdistribusi normal jika data tersebar di sepanjang garis diagonal dan bergerak ke arah yang sama. Kolmogrov-Smirnov Test juga dapat digunakan untuk melakukan pengujian ini (Umar, 2013).

b. Uji Multikoloniearitas

Untuk menentukan apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen, gunakan uji ini. Jika ya, maka ada masalah multikolinearitas yang perlu diselesaikan. Nilai Tolerance Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan adanya multikolinieritas. Nilai toleransi 0,10 atau nilai VIF 10 sering digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas. Tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 atau nilai VIF lebih kecil dari 10 (Umar, 2013).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat ketidakteraturan dalam variansi residual antara pengamatan yang berbeda dalam sebuah model regresi. Jika variansi residual tetap konsisten dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, hal ini disebut sebagai homoskedastisitas, sementara variasi yang tidak konsisten disebut heteroskedastisitas. Model yang optimal adalah model yang tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

Untuk mengidentifikasi keberadaan heteroskedastisitas dalam model regresi, dilakukan pendekatan visual dengan membuat grafik plot serta pendekatan statistik melalui uji Glejser. Jika grafik plot menunjukkan pola khusus, ini menunjukkan adanya kemungkinan heteroskedastisitas dalam model tersebut. Sementara itu, uji Glejser melakukan regresi dari nilai residual absolut terhadap variabel independen. Jika probabilitas signifikansi hasil uji ini lebih besar dari tingkat kepercayaan 0,05%, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. (Umar, 2013).

4. Uji Statistik

a. Uji Koefisien Determinasi

Uji ini mengevaluasi kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel independen. Nilai koefisien berkisar antara 0 sampai 1. Kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variansi variabel dependen dapat dianggap terbatas jika nilai (R^2) rendah. Nilai yang mendekati satu, bagaimanapun juga, mengindikasikan bahwa hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen.

Koefisien determinasi mempunyai kelemahan yaitu nilai R^2 yang tinggi belum menjelaskan apakah variabel penelitian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen atau tidak berpengaruh, makanya banyak yang menyarankan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 . Nilai *adjusted* R^2 bisa

naik ataupun turun jika satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Nasution, 2019).

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan agar terlihat besarnya pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut.

- 1) Ketika $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti H_0 diterima atau H_a ditolak, maksudnya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Ketika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti H_0 ditolak atau H_a diterima, maksudnya ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang masuk ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) H_a diterima ketika $F_{hitung} > F_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$ serta nilai P-value $< level\ of\ significant$ sebesar 0,05.
- 2) H_a ditolak ketika $F_{hitung} < F_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$, serta nilai P-value $> level\ of\ significant$ sebesar 0,05.

5. Uji Interaksi

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderasi. Moderated Regression Analysis (MRA) adalah metode analisis yang digunakan ketika terdapat elemen yang berpotensi memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan dependen (disebut juga sebagai variabel moderating). Perangkat lunak statistik pengolahan data seperti SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 22 digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dalam penelitian ini.

Sebuah teknik unik dalam analisis regresi berganda linier disebut sebagai "uji interaksi" atau "analisis regresi termoderasi" (MRA). Ada komponen interaksi dalam model persamaan regresi yang mencakup perkalian dua atau lebih variabel independen. Berikut ini adalah persamaan matematis yang merepresentasikan hubungan antara tiga variabel independen dan satu variabel moderasi:

(Sihotang & Tambun, 2020)

$$Y = a + \beta X_1 + \beta Z + \beta X_1 Z + e$$

$$Y = a + \beta X_2 + \beta Z + \beta X_2 Z + e$$

$$Y = a + \beta X_3 + \beta Z + \beta X_3 Z + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas

a = Konstansta

β = Koefesien regresi

X₁ = Kepercayaan

X₂ = Citra Lembaga

X₃ = Kualitas Pelayanan

Z = Kepuasan

e = Nilai Residu

