

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

1. Letak Geografis BMH Tulungagung

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Tulungagung. Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu di Propinsi Jawa Timur. Kabupaten Tulungagung terletak pada posisi 111,43' sampai dengan 112,07' Bujur Timur dan 7,5' sampai dengan 8'18' lintang selatan. Batas wilayah disebelah utara berbatasan dengan kabupaten Kediri tepatnya dengan Kecamatan Kras. Disebelah Timur berbatasan dengan Blitar. Disebelah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia dan sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Trenggalek. Luas wilayah Tulungagung mencapai 1.150,41 km dan terbagi menjadi 19 kecamatan dan 271 desa atau kelurahan. LAZNAS BMH Tulungagung terletak di Bago tepatnya di Jl. I Gusti Ngurahrai No.172 Tulungagung. Atau lebih tepatnya perempatan RS Bhayangkara ke timur kurang lebih 500 meter, pertigaan ke utara kurang lebih 5 rumah, timur jalan. Dengan Telp. (0355) 5238116.

2. Visi Dan Misi BMH Tulungagung

a. Visi BMH Tulungagung

Menjadi lembaga amil zakat yang terdepan dan terpercaya dalam memberikan pelayanan kepada umat.

b. Misi BMH (1) Meningkatkan kesadaran umat untuk melaksanakan kewajiban zakat dan peduli terhadap sesama, (2) Mengangkat kaum lemah (dhuafa') dari kebodohan dan kemiskinan menuju kemuliaan & kesejahteraan., (3) Menyebarkan syiar Islam dalam mewujudkan peradaban Islam.¹

3. Legalitas Formal Baitul Maal Hidayatullah

- a. SK Menteri Agama No.538 Th.2001 sebagai LAZNAS.
- b. SK Menteri Agama No.425 Th.2011 sebagai LAZNAS (penyesuaian UU. No.23 Th.2011).
- c. Akte Notaris Lilik Kristiwati, SH tgl 26 Februari 2001.
- d. SK Menkumham AHU-AH.01.08-210. tgl.15 April 2011.
- e. NPWP 2.028.581.3-002 .
- f. Izin Domisili 018/SRHJ/ IV/2011.
- g. Izin Operasional 011.12510.13/1.848 B.²

¹ *Visi dan Misi BMH*, dalam www.bmh.or.id, diakses 3 Maret 2016

² *Legalitas Formal BMH*, dalam www.bmh.or.id, diakses 3 Maret 2017

4. Kiprah Baitul Maal Hidayatullah

Sebagai wujud upaya membangun kepercayaan masyarakat, maka pemerintah menetapkan Undang-Undang No. 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, dan hasilnya Baitul Maal Hidayatullah merupakan salah satu lembaga yang dikukuhkan sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) berdasarkan SK. Kemenag. RI No. 538/2001 dan diperbarui dengan diterbitkannya SK. Kemenag. RI No. 425/2015 sehingga secara legal BMH berhak menghimpun dana dari masyarakat (*zakat, infaq, shadaqah, wakaf, hingga hibah*) dan menyalurkannya kepada masyarakat yang berhak menerimanya sesuai Syari'ah. Artinya, lembaga ini telah berkiprah dan dipercaya oleh masyarakat selama 15 tahun. Saat ini BMH telah memiliki 54 kantor cabang yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia.

Adapun program dari BMH antara lain :

a) Pendidikan

- 1) Skala nasional : pendirian Pesantren Mu'alaf di Senduro, Pesantren Tahfiz di Surabaya dan Pasuruan, serta rencananya didirikan Pesantren Tahfiz di setiap cabang BMH; 184 Sekolah Islam Formal tingkat TK hingga SMA; beberapa Perguruan Tinggi untuk yatim dan dhuafa (STIE Hidayatullah Depok, STAIL Hidayatullah Surabaya, STIS

Hidayatullah Balikpapan, STIKMA Hidayatullah Malang,
STKIP Hidayatullah Batam)

2) Skala lokal : LPI An-Nashr di Kalangbret yang meliputi
PAUD, TK dan SDI

b) Dakwah

1) Skala nasional : pendirian dan pemberdayaan 238 pesantren,
243 pusat pendidikan anak sholeh (panti asuhan) se-
Indonesia dengan 6.075 santri terbina, penyebaran 3.240
Da'i di wilayah pedalaman (Rekor Muri), tersalurkannya
hibah dan wakaf 300 motor untuk da'i, membina dan
memberdayakan 6.353 mu'alaf di Senduro, dsb.

2) Skala lokal : pembangunan Masjid di Sendang, Dhawuan,
Tanggunggunung, serta program Bina Desa Berkelanjutan.

c) Sosial

Lokal : Yayasan Nurul Iman di Ketanon dan Yayasan An-
Nashr di Kalangbret

d) Ekonomi

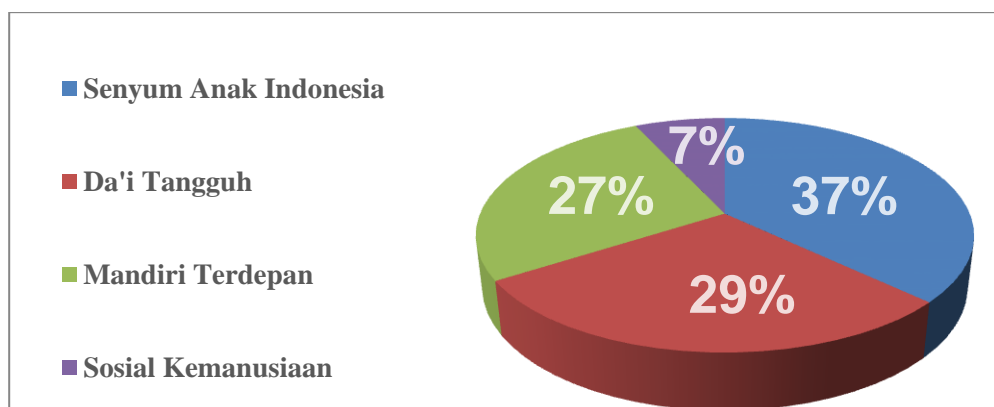
Berdirinya Koperasi Sakinah di Surabaya dan Koperasi An-
Nashr di Tulungagung.³

³ *Obyektif Tahun 2016 BMH*, dalam www.bmh.or.id, diakses 17 Februari 2017

Tabel 4.1.**Obyektif Tahun 2016 Baitul Maal Hidayatullah :**

2.750 Da'i yang telah mendedikasikan hidupnya untuk dakwah di pedalaman.
250 Da'i penugasan ke seluruh penjuru tanah air mendapatkan dukungan melalui program Da'i Tangguh.
14.900 masyarakat terbina dapat meningkatkan kesejahteraannya.
287 pesantren dapat lebih mandiri serta pengembangan kelembagaan ekonomi masyarakat dalam bentuk Baitul Tamwil (Bank Desa) melalui program Mandiri Terdepan.
7.150 santri tahfidz berbeasiswa penuh di Pesantren Tahfidz BMH di seluruh pelosok tanah air dan di Gaza Palestina.
500 siswa lulusan Sekolah Integral (Sekolah Pemimpin) mendapatkan beasiswa untuk melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri.
Beasiswa 250 mahasiswa kader Da'i BMH di 5 Perguruan Tinggi melalui program Senyum Anak Indonesia.

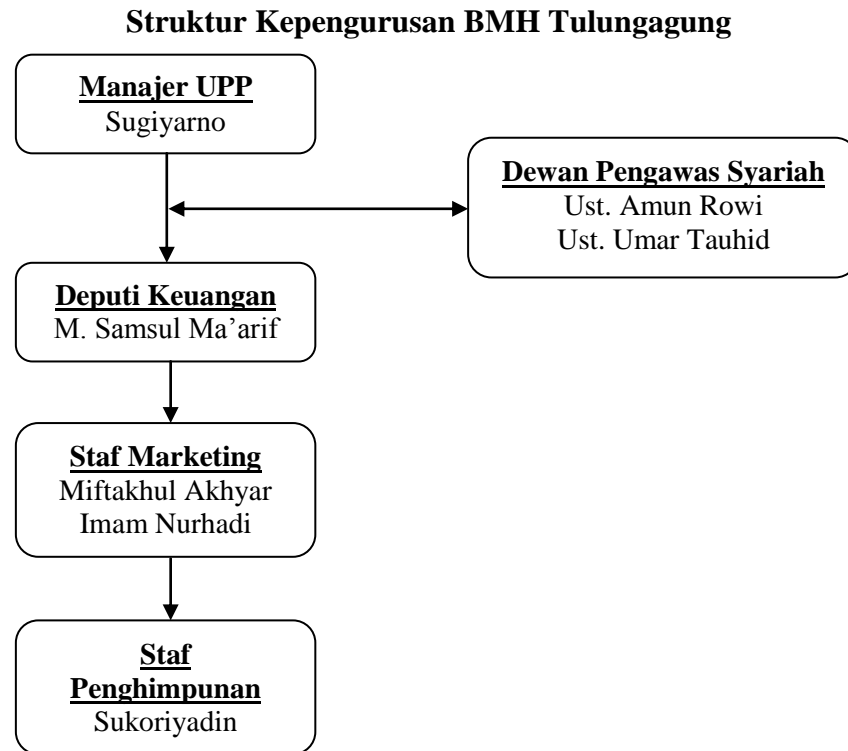
Sumber : Data diolah dari www.bmh.or.id

Gambar 4.1**Alokasi program BMH**

Sumber: data diolah dari www.bmh.or.id

5. Struktur Kepengurusan LAZNAS BMH Tulungagung

Gambar 4.2



Sumber : Data diolah dari BMH Tulungagung

B. Paparan hasil penelitian

1. Karakteristik responden

Data deskriptif responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan

berhubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 4 bagian:

a. Jenis kelamin

Adapun jenis kelamin dari data donatur BMH Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-laki	53	53%
2	Perempuan	47	47%
	Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Terlihat dari Tabel 4.3 diketahui bahwa jenis kelamin donator BMH Tulungagung yang diambil sebagai responden didominasi oleh pria. Jenis kelamin pria yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 53 orang atau 53%. Sedangkan sisanya 47% responden adalah berjenis kelamin wanita yaitu dengan frekuensi sebanyak 47 orang.

b. Pekerjaan responden

Tabel 4.3

Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	45	45%
2	Pengusaha	30	30%
3	Karyawan Swasta	14	14%
4	Petani	6	6%
5	Lainnya	5	5%
	Total	100	100%

Sumber: Data Penelitian diolah

Terlihat pada tabel 4.4 berdasarkan jenis pekerjaan donatur BMH Tulungagung mayoritas didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil / PNS. Dimana pekerjaan wiraswasta mendominasi dengan jumlah 45 orang atau sebesar 45%, kemudian Pengusaha dengan Jumlah 30 orang atau sebesar 30%, Petani dengan jumlah 6 orang atau 6%, lainnya dengan jumlah 5 orang atau sebesar 7% dan pengusaha dengan jumlah 2 orang atau sebesar 5%.

c. Usia Responden

Tabel 4.4
Usia Reponden

No	Usia	Jumlah	Persentase %
1	>20	4	4%
2	20-29	14	14%
3	30-39	26	26%
4	40-49	34	34%
5	<50	22	22%
	Total	100	100%

Sumber: Data Penelitian diolah

Terlihat pada tabel 4.5 berdasarkan karakteristik usia Donatur BMH Tulungagung. Dimana usia donatur BMH Tulungagung didominasi oleh usia 40 – 49 tahun yaitu sebanyak 34 orang atau sebesar 34%, kemudian usia 30 – 39 tahun yaitu sebanyak 26 orang atau sebesar 26%, kemudian usia 50 tahun yaitu sebanyak 22 orang atau sebesar 20% , usia 20 – 29 tahun sebanyak 14% orang dan pada usia dibawah 20 tahun sebanyak 4 orang atau 4%.

d. Pendidikan Responden

Tabel 4.5
Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase %
1	SD	3	3%
2	SMP	8	8%
3	SMA	12	12%
4	Diploma	22	22%
5	Sarjana	55	55%
	Total	100	100%

Sumber: Data Penelitian diolah

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 Menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang menjadi donatur BMH Tulungagung adalah mayoritas Sarjana (S1). Dimana pada tingkat sarjana berjumlah 55 orang atau sebesar 55%, pada tingkat kedua diisi oleh Diploma yaitu sebesar 22 orang atau sebesar 22%, pendidikan SMA yaitu 12 orang atau 12%, kemudian tingkat SMP sebanyak 8 orang atau 8% sedangkan Pendidikan SD sebanyak 3 orang atau 3%.

2. Deskripsi variabel

Dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel bebas yaitu: kualitas pelayanan (X1), kinerja (X2) dan variabel terikatnya adalah kepuasan donatur (Y) di Lembaga amil zakat BMH Tulungagung. Berdasarkan hasil penelitian dari 3 variabel yang diajukan, maka dapat diketahui tanggapan donatur sebagai responden dalam penelitian ini. Adapun tanggapan tersebut yaitu:

Tabel 4.6
Kualitas pelayanan (X₁)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	154	31%
2	Setuju	4	310	62%
3	Netral	3	36	7%
4	Tidak setuju	2	0	0%
5	sangat tidak setuju	1	0	0%
		Jumlah	500	100%

Sumber: Data Penelitian diolah

Dari tabel 4.7 dapat dilihat bahwa dari 100 responden penelitian menyatakan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak dengan persentase sebesar 31%, jawaban Setuju sebanyak 310 atau sebesar 62%, kemudian jawaban Netral dipilih oleh responden sebanyak 36 atau sebesar 7%. Sedangkan sisanya yaitu jawaban Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju masing-masing tidak terdapat pilihan dari responden. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari responden menginginkan adanya kualitas dan kinerja di Lembaga Amil Zakat BMH Tulungagung.

Tabel 4.7
Kinerja (X₂)

No	Bobot	Skor	Jumlah	persentase %
1	Sangat Setuju	5	125	25%
2	Setuju	4	321	64%
3	Netral	3	51	10%
4	Tidak setuju	2	3	1%
5	sangat tidak setuju	1	0	0%
		Jumlah	500	100%

Dari tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari 100 responden penelitian menyatakan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 125 dengan persentase sebesar 20%, jawaban Setuju sebanyak 321 atau sebesar 64%, kemudian jawaban Netral dipilih oleh responden sebanyak 51 atau sebesar 10%. Sedangkan jawaban Tidak Setuju dengan jumlah 3 atau 1% dan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju tidak terdapat pilihan dari responden. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari responden menginginkan kualitas dan kinerja di Lembaga Amil Zakat BMH Tulungagung.

Tabel 4.8
Kepuasan donatur (Y)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	5	121	24,2%
2	Setuju	4	273	54,6%
3	Netral	3	105	21%
4	Tidak setuju	2	1	0,2%
5	sangat tidak setuju	1	0	0%
		Jumlah	540	100%

Sumber: Data Penelitian diolah

Dari tabel 4.9 dapat dilihat bahwa dari 100 responden penelitian menyatakan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 121 dengan persentase sebesar 24,2%, jawaban Setuju sebanyak 273 atau sebesar 54,6%, kemudian jawaban Netral dipilih oleh responden sebanyak 105 atau sebesar 21% dan jawaban Tidak Setuju sebanyak 1 atau 0,2% sedangkan Sangat Tidak tidak terdapat pilihan dari responden.

3. Analisis Data

a. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Variabel

1) Uji validitas instrumen variabel

Nilai validitas masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pernyataan. Berdasarkan jendela *Item-Total nilai Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing butir adalah:

Table 4.9**Uji validitas instrumen variabel kualitas pelayanan (X1)**

Nomor item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	keterangan
X1.1	0,411	VALID
X1.2	0,500	VALID
X1.3	0,523	VALID
X1.4	0,581	VALID
X1.5	0,371	VALID

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

Berdasarkan tabel 4.11 seluruh item dari X1.1 sampai dengan item X1.5 adalah valid karena *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3. Dan apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 keatas maka variabel tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Item angket yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian. Dalam kasus ini berarti semua item dalam instrument Kualitas pelayanan (X1) memenuhi persyaratan validitas secara statistik. Karena secara divisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk meneliti apakah alat ukur yang berupa angket

dapat mengukur dengan cermat atau tidak, maka instrument (X1) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Table 4.10

Uji validitas instrumen variabel kinerja (X2)

Nomor item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
X2.1	0,483	VALID
X2.2	0,423	VALID
X2.3	0,356	VALID
X2.4	0,627	VALID
X2.5	0,496	VALID

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

Berdasarkan tabel 4.11 seluruh item dari X2.1 sampai dengan item X2.5 adalah valid karena *Corrected Item-TotalCorelation* lebih besar dibanding 0,3. Dan apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 keatas maka variabel tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Item angket yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian. Dalam kasus ini berarti semua item dalam instrument Kinerja (X2) memenuhi persyaratan validitas secara statistik. Karena secara divisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk meneliti apakah alat ukur yang berupa angket dapat mengukur

dengan cermat atau tidak, maka instrument (X2) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Table 4.11

Uji validitas instrumen variabel kepuasan (Y)

Nomor item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
X3.1	0,529	VALID
X3.2	0,610	VALID
X3.3	0,593	VALID
X3.4	0,719	VALID
X3.5	0,467	VALID

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

Berdasarkan tabel 4.12 seluruh item dari Y1 sampai dengan item Y5 adalah valid karena *Corrected Item-TotalCorelation* lebih besar dibanding 0,3. Dan apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 keatas maka variabel tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Item angket yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian. Dalam kasus ini berarti semua item dalam instrument Kepuasan donatur (Y) memenuhi persyaratan validitas secara statistik. Karena secara divisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk meneliti apakah alat ukur yang berupa angket

dapat mengukur dengan cermat atau tidak, maka instrument (Y) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

2) Uji Reliabilitas Instrumen

Dalam suatu penelitian, pengujian reabilitas instrument dilakukan karena keterandalan instrument berkaitan dengan keajaiban dan taraf kepercayaan terhadap intrumen penelitian tersebut

Berikut hasil dari uji realibilitas instrument variable kualitas pelayanan (X_1), kinerja (X_2) dan kepuasan (Y):

Table 4.12

Uji Reliabilitas Instrument Variabel kualitas pelayanan (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	5

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel kualitas pelayanan untuk Responden 1 sampai 5 adalah sebesar 0,715 atau lebih besar dari 0,61. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

Tabel 4.13**Uji Reliabilitas Instrument Variabel kinerja (X₂)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.703	5

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel kualitas pelayanan untuk Responden 1 sampai 5 adalah sebesar 0,769 atau lebih besar dari 0,61. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

Tabel 4.14**Uji Reliabilitas Instrument Variabel kepuasan donatur (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	5

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel kualitas pelayanan untuk Responden 1 sampai 5 adalah sebesar 0,792 atau lebih besar dari 0,61. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

b. Uji Normalitas Data

Pada uji normalitas data ini digunakan untuk uji normalitas data menggambarkan Kolmogorov-Smirnov Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, poisson, uniform, atau exponential. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.⁴ Maka untuk mengetahui normalitas dari data, peneliti menyajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.11641868
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.048
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		.655
Asymp. Sig. (2-tailed)		.784

a. Test distribution is Normal.

⁴ Duwi Priyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2012), Hal.14

Dari tabel 4.16 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asym. Sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 untuk pengambilan keputusan dengan pedoman bahwa, apabila nilai Sig. atau signifikansi atau probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal, dan apabila nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal. Dalam penelitian ini nilai *Asym. Sig (2-tailed)* diperoleh sebesar 0,7

84. Sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data dalam penelitian ini adalah normal karena nilai *Asym. Sig (2-tailed)* yaitu 0,784 lebih besar dari 0,05.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dikatakan adanya multikolinieritas jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka, model terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.16
Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KUALITAS	.743	1.346
	PELAYANAN	.743	1.346
	KINERJA	.743	1.346

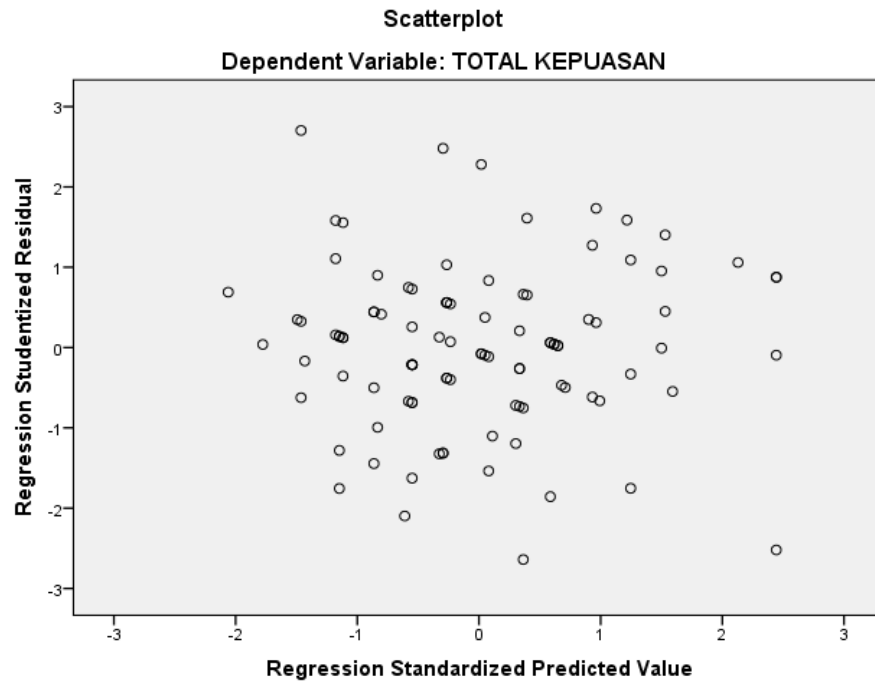
a. Dependent Variable: TOTAL KEPUASAN

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

Berdasarkan *Coefficients* diatas ini diketahui bahwa nilai VIF adalah variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1.346 ; variabel akuntabilitas (X_2) sebesar 1.013. Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik Multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari dari 10.

2) Uji heteroskedastistas

Gambar 4.3
Heteroskedastistas



Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

Dari hasil output gambar *Scatterplot*, didapat titik menyebar dibawah serta diatas Sumbu Y, dan tidak mempunyai pola yang teratur. Maka dapat disimpulkan variabel bebas diatas tidak menjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas

d. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.17
Regresion

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.494	2.703		1.663	.100
1 KUALITAS PELAYANAN	.355	.130	.277	2.732	.007
KINERJA	.393	.129	.308	3.038	.003

a. Dependent Variable: TOTAL KEPUASAN

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,494 + 0,355 X1 + 0,393 X2 \text{ atau}$$

kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung = 4,494 + 0,355 (kualitas pelayanan) + 0,393(kinerja)

Keterangan :

- 1) konstanta sebesar 4,494 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan dan kinerja maka kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung sebesar 4,494

- 2) koefisien regresi X_1 sebesar 0,355 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 satuan, tingkat kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung sebesar 0,355. Dan sebaliknya jika tingkat kualitas pelayanan turun sebesar 1 satuan, maka kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,355 dengan anggapan X_2 tetap.
- 3) koefisien regresi X_2 sebesar 0,393 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 satuan, tingkat kinerja akan meningkatkan kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung sebesar 0,393. Dan sebaliknya jika tingkat kinerja turun sebesar 1 satuan, maka minat masyarakat untuk berdonasi juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,3933 dengan anggapan X_1 tetap.

e. Uji Hipotesis

1) Uji t (Uji Parsial)

Digunakan untuk menguji apakah pertanyaan dalam hipotesis itu benar, uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H_0 = Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat, atau menerima H_0 dan menolak H_1 .

H_1 = Artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya menerima H_1 dan menolak H_0 .

Tabel 4.18

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.494	2.703		1.663	.100
1 KUALITAS PELAYANAN	.355	.130	.277	2.732	.007
KINERJA	.393	.129	.308	3.038	.003

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

Dari tabel 4.17 Dari tabel 4.22 *Coefficients* regresi diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

a) Menentukan t tabel

$$0,05/2 = 0,025 \text{ (uji 2 sisi)}$$

$$df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$$

$$t \text{ tabel} = 1,985 / -1,985$$

b) Untuk rumusan masalah pertama dengan hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di LAZ BMH tulungagung dengan ketentuan.

H_0 = Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di LAZ BMH tulungagung

H_1 = Terdapat pengaruh signifikan transparansi terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di LAZ BMH tulungagung

Tabel *Coefficients* diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah 2,732. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,985. perbandingan keduanya menghasilkan perhitungan lebih besar t_{hitung} dari pada t_{tabel} yaitu $2,732 > 1,985$. dengan demikian menunjukkan bahwa keputusan menerima H_1 dan

menolak H_0 atau artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di LAZ BMH tulungagung . Dan hipotesis pertama teruji.

- c) Untuk rumusan masalah pertama dengan hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di LAZ BMH tulungagung dengan ketentuan.

H_0 = Tidak terdapat pengaruh signifikan kinerja terhadap kepuasan donatur di LAZ BMH tulungagung

H_1 = Terdapat pengaruh signifikan kinerja terhadap kepuasan donatur di LAZ BMH tulungagung

Tabel *Coefficients* diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel kinerja adalah 3,038. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,985. perbandingan keduanya menghasilkan perhitungan lebih besar t_{hitung} dari pada t_{tabel} yaitu $3,038 > 1,985$. dengan demikian menunjukkan bahwa keputusan menerima H_1 dan menolak H_0 atau artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kinerja terhadap kepuasan donatur di LAZ BMH tulungagung. Dan hipotesis kedua teruji.

2) Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, pengujian menggunakan tingkat signifikansi 5%

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H_0 = tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 = terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.19
Hasil Uji f (Uji Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154.596	2	77.298	16.908	.000 ^b
	Residual	443.444	97	4.572		
	Total	598.040	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KINERJA

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

Untuk mengetahui hipotesis diterima dan ditolak peneliti harus mengetahui F_{tabel} dan F_{hitung} . Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka hipotesis adalah signifikan dan begitu juga sebaliknya

Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka hipotesis adalah tidak signifikan. Dari tabel Anova tabel 4.18, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 16,908. Dan F_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,000. Jadi, karena pada penelitian ini Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $16,908 > 3,09$, maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kinerja mempengaruhi kepuasan donatur di Lembaga amal zakat BMH Tulungagung.

f. Koefisien Determinasi

Tabel 4.20
Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.508 ^a	.259	.243	2.138

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAAN, KINERJA

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Hasil Pengelohan Data SPSS 16.0, 2017

R Square atau *Koefisien determinasi* adalah 0,259. Nilai *R Square* berkisar antara 0-1. Nugroho dalam strategi jitu memilih metode statistik penelitian dengan SPSS menyatakan untuk regresi linear berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan. Angka *Adjusted R Square* adalah 0,259 artinya 25,9%

variabel terikat kepuasan donatur di BMH Tulungagung dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri kualitas pelayanan dan kinerja sementara sisanya 74,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.