

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 19 Juli 2019 dan berakhir pada Juli 2019. Bertempat di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Banten, Kota Serang, Provinsi Banten, Indonesia.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh donatur tetap LAZNAS Yatim Mandiri Banten yang berjumlah 240 orang berdasarkan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan bagian administrasi kantor LAZNAS Yatim Mandiri Banten¹.

2. Sampel Penelitian

Untuk menentukan sampel penelitian, penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N / 1 + Ne^2$$

Keterangan:

¹ Hasil wawancara dengan Nasoihudiniyah selaku administrator LAZNAS Yatim Mandiri Banten pada tanggal 2 Juli 2019.

n = Besarnya sampel

N = Besarnya populasi

E = Batas toleransi Error. Dalam hal ini penulis menetapkan 10%.

Dengan menggunakan rumus dan rata-rata kunjungan di atas maka dapat dihitung sampel dari populasi adalah sebagai berikut:

$$n = 240 / (1 + 240 \cdot (10\%)^2)$$

$$n = 240 / (1 + 240 \cdot (0,1)^2)$$

$$n = 240 / (1 + 240 \cdot (0,01))$$

$$n = 240 / (1 + 2.4)$$

$$n = 240 / 3.4$$

$$n = 70,5$$

Dibulatkan menjadi 71 orang.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kuantitatif. Yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*).

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer. Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian melalui *quesioner* di lapangan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni adalah salah satu teknik sampling non random sampling di mana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Adapun ciri-ciri khusus yang ditentukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Merupakan donatur rutin
2. Telah berdonasi selama minimal 1 tahun.
3. Berdomisili di wilayah Provinsi Banten.

Selanjutnya peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data penelitian. Yaitu pengambilan data dengan memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

E. Analisis Data

Alat analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif. Analisis kuantitatif yaitu data penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Langkah-langkah dalam analisa tersebut yaitu:

1. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah regresi dapat dilakukan atau tidak, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Model regresi linier sederhana dikatakan baik apabila memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimators*). Untuk memenuhi kriteria tersebut setidaknya harus melewati beberapa langkah uji asumsi, yaitu sebagai berikut:

a. Uji normalitas

Uji normalitas yang paling sederhana adalah membuat grafik distribusi frekuensi atas skor yang ada. Mengingat kesederhanaan tersebut, maka pengujian penormalan data sangat tergantung pada kemampuan mata dalam mencermati *plotting* data. Jika jumlah data cukup banyak dan penyebaran tidak 100% normal (tidak normal sempurna), maka kesimpulan yang ditarik berkemungkinan salah. Untuk menghindari kesalahan tersebut lebih baik kita pakai rumus yang telah diuji keterandalannya, yaitu uji *Kolmogorovo-Smirnov*. Hasil uji

normalitas dapat dilihat dari gambar P-P Plot. Kriteria sebuah (data) residual terdistribusi normal atau tidak dengan pendekatan Normal P-P Plot dapat dilakukan dengan melihat sebaran titik-titik yang ada pada gambar. Apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa (data) residual terdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak terdistribusi normal.²

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering terjadi pada data *time series*. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.³

Salah satu uji formal yang paling populer untuk mendeteksi autokorelasi adalah uji *Durbin-Watson*. Uji ini ternyata juga disediakan

² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2013), h.107.

³ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis...* h.107.

dalam beberapa program siap pakai, termasuk SPSS. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel *Model summary*^b di kolom terakhir. Hasil ini disebut dengan DW hitung. Hasil dari *output* ini yang akan dibandingkan dengan tabel DW mempunyai aturan tersendiri agar dapat menyimpulkan dengan tepat, ada atau tidaknya autokorelasi. Berikut ini aturan membandingkan uji DW dengan tabel DW.

Tabel DW terdiri atas dua nilai, yaitu batas bawah (d_L) dan batas atas (d_U). Nilai-nilai ini dapat digunakan sebagai pembanding uji DW, dengan aturan sebagai berikut:⁴

Tabel 3.1
Kriteria Nilai Uji Durbin Watson

| Hipotesis Nol | Keputusan | Jika |
|--------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Tidak ada autokorelasi positif | Tolak | $0 < d < d_L$ |
| Tidak ada autokorelasi positif | <i>No decision</i> | $d_L < d < d_U$ |
| Tidak ada korelasi negatif | Tolak | $4 - d_L < d < 4$ |
| Tidak ada korelasi negatif | <i>No decision</i> | $4 - d_U < d < 4 - d_L$ |

⁴ Nachrowi D Nachrowi dan Hardius Usman, *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika Untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006), h. 192.

| | | |
|---|-------------------|---------------------|
| Tidak ada autokorelasi positif atau negative | Tidak di tolak | $du < d < 4-$ du |
|---|-------------------|---------------------|

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya sama maka disebut homoskedastisitas jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas terjadi pada model yang menggunakan data *cross section*. Karena data tersebut terdiri atas berbagai unit yang memiliki perbedaan dalam ukuran. Akan tetapi bukan berarti heteroskedastisitas tidak ada dalam data *time series*.⁵

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua data pengamatan/observasi. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang lain tetap maka homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homoskedastisitas dalam model atau dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan Uji

⁵ Nachrowi D Nachrowi dan Hardius Usman, *Pendekatan Populer dan Praktis ...h*. 109.

Glejser, Uji Park, dan Uji White.⁶ Pada uji ini heteroskedastisitas ini peneliti menggunakan Uji Glejser.

Selain dengan Uji Glejser untuk lebih meyakinkan menguji terjadi heteroskedastisitas atau tidak. Cara melihatnya dengan melihat ada tidaknya pola pada grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah \hat{Y} (Y yang telah diprediksi) dan sumbu X adalah residual ($\hat{Y} - Y$) yang telah distudentized.⁷ Dasar analisis dari uji heteroskedastisitas melalui grafik plot adalah sebagai berikut:

- 1). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2). Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tujuan utama penggunaan regresi ini adalah untuk memprediksi atau memperkirakan nilai variabel dependen dalam hubungannya dengan variabel independen. Dengan demikian, keputusan dapat dibuat

⁶ Haryadi Sarjono dan Winda Julianta, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h.66.

⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis...* h.138.

untuk memprediksi seberapa besar perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikturunkan. Perhitungan perubahan nilai ini berdasarkan persamaan garis regresinya.⁸

Untuk memprediksi hubungan linear hubungan dua variabel, yaitu bila hanya satu variabel independennya maka digunakan regresi linear sederhana. Dalam penelitian ini, populasi tidak diamati secara langsung, maka digunakan persamaan linear sederhana sampel sebagai penduga persamaan regresi linear populasi. Bentuk persamaan regresi linear sederhana sampel tersebut, sebagai berikut:⁹

$$\bar{Y} = a + bX$$

Keterangan:

\bar{Y} = Variabel dependen sebagai sebagai variabel yang diduga/diprediksi

X = Variabel independen, variabel yang diketahui

a = Koefesien sebagai intersep ; jika nilai X = 0 maka nilai Y = a.

Nilai a ini dapart diartikan sebagai sumbangan faktor-faktor lain terhadap variabel Y.

⁸ Sofar Silaen dan Yayak Heriyanto, *Pengantar Statistika Sosial*, (Jakarta: Penerbitt IN MEDIA, 2013), h. 139.

⁹ Sofar Silaen dan Yayak Heriyanto, *Pengantar Statistika...*h.139-140.

b = Koefesien regresi sebagai *slop* (kemiringan garis *slop*). Nilai b ini merupakan besarnya perubahan variabel Y apabila variabel X berubah.

Untuk membuat prediksi, penaksiran atau pendugaan dengan persamaan regresi linear maka nilai a dan b harus ditentukan terlebih dahulu. Dengan menggunakan metode kuadrat kecil (*least square*), nilai a dan b dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{\Sigma X^2 - \bar{X}\bar{Y}}{\Sigma X^2 - n \bar{X}^2}$$

$$a = \bar{Y} - b \cdot \bar{X} \rightarrow \frac{\Sigma X}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\Sigma Y}{n}$$

Selain itu, nilai a dan b juga dapat dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(\Sigma XY)}{n (\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2}$$

$$b = \frac{n (\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n (\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2}$$

3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis ini berguna untuk memeriksa atau menguji apakah koefisien regresi yang didapat signifikan (berbeda nyata). Maksud dari signifikansi ini adalah suatu nilai koefisien regresi yang secara statistik tidak sama dengan nol. Jika koefisien *slope* sama dengan nol, berarti dapat dikatakan bahwa tidak cukup bukti untuk menyatakan variabel

bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk kepentingan tersebut, maka koefisien regresi harus di uji. Ada dua jenis uji hipotesis, terhadap koefisien regresi yang dapat dilakukan, yang disebut dengan uji-f dan uji-t.¹⁰ Akan tetapi di pengujian ini uji hipotesis hanya fokus pada Uji-t sebab untuk menguji koefisien regresi, termasuk *intercept* secara individu.

a. Uji t

Pengujian signifikansi atau uji statistik regresi linear sederhana digunakan uji t. penggunaan uji t adalah untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel, yaitu hubungan variabel independen (layanan pada donatur) dengan variabel dependen (partisipasi donasi). Perumusan hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan sebagai berikut:¹¹

Ha= Layanan pada donatur berpengaruh terhadap partisipasi donasi di LAZNAS Yatim Mandiri Banten.

Ho= Layanan pada donatur tidak berpengaruh terhadap partisipasi donasi di LAZNAS Yatim Mandiri Banten.

Kaidah keputusan dalam pengambilan keputusan uji hipotesis sebagai berikut:

¹⁰ Nachrowi D Nachrowi dan Hardius Usman, *Pendekatan Populer...*h.16.

¹¹ Sofar Silaen dan Yayak Heriyanto, *Pengantar Statistika...*h.140.

Jika nilai $T_{hitung} \geq T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya berpengaruh terdapat hubungan antara X dengan Y.

Jika nilai $T_{hitung} \leq T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak berpengaruh.

Nilai t hitung merupakan nilai mutlak, jadi tidak dilihat (+) atau (-) nya.

Kedua hipotesis tersebut diuji dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05).

b. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi adalah suatu nilai untuk mengukur kuatnya hubungan antara variabel X dan Y.¹² Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara variabel. Seberapa besar kekuatan hubungan yang terjadi antara variabel bebas dan variabel terikat. Hubungan antar variabel independen dan variabel dependen dinyatakan dalam bilangan. Bilangan yang menyatakan besar kecilnya hubungan itu disebut dengan korelasi. Dengan penaksiran besarnya korelasi yang digunakan adalah:

¹² J. Supranto, *The Power Of Statistics untuk Pemecahan Masalah* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h.75.

Tabel 3.2
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

| No. | Korelasi Interval Koefisien (Nilai R) | Tingkat Hubungan (kriteria) |
|-----|---------------------------------------|-----------------------------|
| 1 | 0,00 – 0,199 | Sangat rendah |
| 2 | 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 3 | 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 4 | 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 5 | 0,80 – 1,000 | Sangat kuat |

c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (*Goodnes of fit*), yang dinotasikan dengan R^2 , merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi. Atau dengan kata lain, angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya.

Nilai koefisien Determinasi (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X. Bila koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali.

Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila $R^2 = 1$, maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh R^2 -nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu.

Adapun rumus R^2 -nya adalah:¹³

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

F. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁴ Untuk penelitian ini Variabel yang digunakan dapat diklasifikasikan menjadi dua variabel. *Pertama*, variabel independen (bebas), yaitu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain, dan *kedua*, variabel dependen (terikat), yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen.

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel

¹³ Nachrowi D Nachrowi dan Hardius Usman, *Pendekatan Populer...*h.20.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian...*h. 38.

bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).¹⁵ Variabel independen dalam penelitian ini adalah layanan pada donatur.

2. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹⁶ merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Variabel terikat menjelaskan variabilitasnya atau memprediksinya. Dengan kata lain, variabel terikat merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi.¹⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah partisipasi donasi di LAZNAS Yatim Mandiri Banten.

G. Skala Pengukuran Variabel

Dalam operasional variabel ini, semua variabel akan diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan tipe likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian...*h. 39.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian...*h. 39

persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena social, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini merupakan skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam angket dan paling sering digunakan untuk riset yang berupa survey, termasuk dalam penelitian survey deskriptif.

Skala likert merupakan skala yang berisi tingkat jawaban yang berupa skala jenis ordinal sebagai berikut:

Tabel 3.3

Skor Jawaban

| No | Skala Penilaian Variabel X | Skala Penilaian Variabel Y |
|-----------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 5 = Sangat Setuju (SS) | 5 = Sangat Setuju (SS) |
| 2 | 4 = Setuju (S) | 4 = Setuju (S) |
| 3 | 3 = Ragu (R) | 3 = Ragu (R) |
| 4 | 2 = Tidak Setuju (TS) | 2 = Tidak Setuju (TS) |
| 5 | 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) |

Tabel 3.4
Operasional Variabel

| No | Variabel | Dimensi | Indikator | Pernyataan |
|----|--------------------------|--------------------------------|---|--|
| 1 | Layanan Pada Donatur (X) | a. <i>Tangibles</i> (berwujud) | a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan c. Kemudahan dalam proses pelayanan d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan | 1. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri berpenampilan rapi dan sopan 2. LAZNAS Yatim Mandiri memiliki ruang kerja yang nyaman dan bersih. 3. LAZNAS Yatim Mandiri memiliki prosedur pelayanan yang mudah 4. LAZNAS Yatim Mandiri disiplin dalam melakukan pelayanan 5. LAZNAS Yatim Mandiri memberi kemudahan akses dalam memenuhi permohonan pelayanan 6. Petugas menggunakan alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | <p>b. <i>Realibility</i> (kehandalan)</p> | <p>a. Kecermatan petugas dalam melayani</p> <p>b. Memiliki standar pelayanan yang jelas</p> <p>c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</p> <p>d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</p> | <p>1. Petugas melayani donatur dengan cermat</p> <p>2. LAZNAS Yatim Mandiri memiliki standar pelayanan yang jelas</p> <p>3. Petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</p> <p>4. Petugas dengan sangat ahli menggunakan alat bantu saat proses pelayanan</p> |
| | | <p>c. <i>Responsive</i> (ketanggapan)</p> | <p>a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan</p> <p>b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat</p> | <p>1. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri merespon setiap donatur yang ingin mendapatkan pelayanan</p> <p>2. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri melakukan pelayanan dengan cepat</p> |

| | | | | |
|--|--|----------------------------------|---|---|
| | | | <p>c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat</p> <p>d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat</p> <p>e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat</p> <p>f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</p> | <p>3. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri melakukan pelayanan dengan tepat</p> <p>4. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri mampu melakukan pelayanan dengan cermat</p> <p>5. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri tepat waktu dalam melakukan pelayanan</p> <p>6. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri merespon semua keluhan donatur</p> |
| | | <i>d. Assurance</i> (jaminan) | <p>a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</p> <p>b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</p> <p>c. Petugas memberikan jaminan legalitas</p> | <p>1. LAZNAS Yatim Mandiri memberi jaminan tepat waktu dalam melayani</p> <p>2. LAZNAS Yatim Mandiri memberi jaminan biaya dalam pelayanan</p> <p>3. LAZNAS Yatim Mandiri memberi jaminan legalitas dalam pelayanan</p> |

| | | | | |
|--|--|-------------------------------|--|--|
| | | | dalam pelayanan d. Petugas memberikan jaminan kemudahan dalam pelayanan | 4. LAZNAS Yatim Mandiri Petugas memberikan jaminan kemudahan dalam pelayanan |
| | | a. <i>Emphaty</i> (Empati) | a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon b. Petugas melayani dengan sikap ramah c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan | 1. LAZNAS Yatim Mandiri mendahulukan kepentingan donatur 2. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri melayani dengan ramah 3. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri melayani dengan sopan santun 4. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri tidak diskriminatif (membedakan) 5. Petugas LAZNAS Yatim Mandiri menghargai setiap pelanggan |

| | | | | |
|---|------------------------|--|---|---|
| 2 | Partisipasi Donasi (Y) | a. <i>Cognitive</i> (partisipasi berdasarkan kesadaran) | Pada tahap pertama ini informasi utama suatu produk atau jasa menjadi faktor penentu. Tahap ini berdasarkan pada kesadaran dan harapan konsumen. | 1. Informasi yang memadai terkait penghimpunan Zakat Infak dan sedekah berpengaruh pada keinginan untuk turut menunaikannya |
| | | b. <i>Affective</i> (partisipasi berdasarkan pengaruh) | Pada tahap ini kedudukan pengaruh yang kuat baik dalam perilaku maupun yang mempengaruhi kepuasan sangat sulit dihilangkan karena kesetiaan sudah tertanam dalam pikiran konsumen bukan hanya sebagai kesadaran/harapan | 2. Pelayanan yang baik membuka kemungkinan bagi donatur untuk kontinu melakukan donasi di LAZNAS Yatim Mandiri Banten |
| | | c. <i>Coractive</i> (partisipasi berdasarkan komitmen) | Tahap ini mengandung perilaku yang tinggi untuk melakukan pembelian produk atau jasa. Hasrat untuk melakukan pembelian ulang atau bersikap | 3. Kebutuhan donasi yang terfasiltasi dengan baik membuat donatur berkomitmen untuk terus melakukan donasi |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | loyal tumbuh dikarenakan telah merasa sangat membutuhkan dan terfasilitasi dengan baik | |
| | | d. <i>Action</i> (partisipasi berdasarkan tindakan) | Tahap ini merupakan puncak dari keterlibatan atau partisipasi. Pada tahap ini diawali suatu keinginan yang disertai motivasi, selanjutnya diikuti oleh siapapun untuk bertindak dan keinginan untuk mengatasi seluruh hambatan untuk melakukan tindakan. | 4. Pelayanan yang memuaskan memicu donatur untuk terlibat aktif dalam setiap program yang diselenggarakan |