

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹ Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan jenis penelitian *field research* yaitu pengumpulan data dan informasi yang bersumber dari lapangan atau obyek penelitian.² Dalam penelitian ini yang diamati adalah pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA Kudus.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif (*quantitative research*)³ yaitu pendekatan dengan menggunakan metode perhitungan statistik untuk memudahkan dalam menghitung data-data dari pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah IHYA Kudus.

B. Penentuan Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Syariah IHYA Kudus tahun 2015, yang merasakan jasa pelayanan dan suasana kantor (*store atmosphere*) dari pihak Koperasi Syariah IHYA Kudus yang berjumlah 227 anggota.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 3

²Hadawi Nawawi, *Penelitian Terapan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2005, hlm. 24

³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001, hlm. 5

⁴Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 61

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono, merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁵ Pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan bahwa responden adalah anggota di Koperasi Syariah IHYA Kudus, yang pernah menabung ataupun melakukan pembiayaan.

Penetapan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut:⁶

Tabel 3.1
Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu
Dengan Taraf Kesalahan 10%

N	S	N	S	N	S
10	10	110	78	300	143
15	14	120	83	320	147
20	19	130	88	340	151
25	23	140	92	360	155
30	27	150	97	380	158
35	31	160	101	400	162
40	35	170	105	420	165
45	39	180	108	440	168
50	42	190	112	460	171
55	46	200	115	480	173
60	49	210	118	500	176
65	53	220	122	550	182
70	56	230	125	600	187
75	59	240	127	650	191
80	62	250	130	700	195
85	65	260	133	750	199
90	68	270	135	800	202
95	71	280	138	850	205
100	73	290	140	900	208

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2004, hlm. 78

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ALFABETA, Bandung, 2013, hlm. 87

Berdasarkan tabel diatas, dengan populasi 227 dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh sampel sebanyak 122 responden.

C. Tata Variabel Penelitian

Penelitian adalah sebuah proses investigasi ilmiah terhadap sebuah masalah yang dilakukan secara terorganisir, sistematis, berdasarkan pada data yang terpercaya, bersifat kritis dan objektif yang mempunyai tujuan untuk menemukan jawaban atau pemecahan atas satu atau beberapa masalah yang diteliti. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁷ Dalam penelitian ini menggunakan variabel antara lain variabel independen dan variabel dependen. Adapun definisi kedua variabel tersebut yaitu:

1. Variabel independen (*independent variable*) atau variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, yang dilambangkan X.
2. Variabel dependen (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini sering disebut variabel *output*, yang dilambangkan Y.

Berkaitan dengan penelitian ini maka variabel Independen dan variabel Dependen diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Independen yaitu:
 - X_1 = Bukti Fisik (*Tangible*)
 - X_2 = Ketepatan (*Reliability*)
 - X_3 = Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - X_4 = Keterjaminan (*Assurance*)
 - X_5 = Empaty (*Emphaty*)
 - X_6 = Suasana Kantor (*Store Atmosphere*)

⁷Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 31

2. Variabel Dependen yaitu:

Y = Kepuasan Anggota

D. Devinisi Operasional

Tabel 3.2
Definisi Operasional

Variabel	Defisini	Dimensi	Indikator	Referensi
Tangible (X ₁)	Tangible adalah pelayanan yang berkenaan dengan fasilitas fisik.		1. Kebersihan fasilitas fisik pada ruang tunggu 2. Kerapihan para karyawan 3. Kenyamanan ruang tunggu 4. Tata Letak ruang tunggu	Ayu Oka Windarti, <i>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Negara Indonesia (KCU) Palembang”</i> Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi, volume 2 nomor 1, Januari 2012.
Reliability (X ₂)	Reliability adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan.		1. Karyawan cermat dalam penanganan administrasi 2. Kemampuan dalam pelayanan yang baik kepada anggota 3. Kesan yang baik dari pegawai	

			administrasi 4. Penanganan keamanan	
Daya tanggap (X3)	Daya Tanggap adalah tanggap dalam memberikan pelayanan.		1. Kesiediaan karyawan dalam menangani pelayanan 2. Pelayanan yang diberikan kepada anggota 3. Kesiediaan karyawan dalam membantu anggota dengan cepat 4. Tidak berbelit-belit dalam memberikan penjelasan.	
Jaminan (X4)	Jaminan adalah mencakup kesopanan, keterampilan, pengetahuan dari karyawan.		1. sikap sopan santun karyawan kepada anggota 2. kesabaran para pegawai dalam menerima	

			keluhan 3. karyawan ramah terhadap anggota 4. sikap menghormati dari karyawan pada anggota	
Empaty (X5)	Empaty adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik		1. Keramahan karyawan 2. Perhatian dari Karyawan 3. Pelayanan yang diberikan mampu menumbuhkan kesan baik 4. Karyawan dapat menjalin komunikasi dengan anggota 5. Jam Operasi yang nyaman bagi anggota	Dian Nur Mastuti, <i>Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa,</i> Jurnal Ilmiah Go Infoteh, Volume 19 Nomor 2, Desember 2013

Suasana Kantor (X ₆)	Suasana Kantor (<i>Store Atmosphere</i>) adalah penciptaan suasana yang diciptakan melalui komunikasi visual pencahayaan warna, musik dan wangi-wangian untuk merancang respon emosional dan persepsi anggota seta untuk mempengaruhi anggota dalam menggunakan jasa.		1. Suhu ruangan yang sejuk 2. Suara musik yang diperdengarkan sesuai dengan suasana 3. Tata letak produk menarik bagi anggota 4. Kebersihan di dalam ruangan baik.	Euis Heryati, <i>“Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Private Brand Terhadap Kepuasan dan Lyalitas Pelanggan Hypermart”</i> Jurnal Komunikologi, Volume 12 Nomor 1, Maret 2015
Kepuasan Anggota (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah		1. Kepuasan perbandingan antara harapan dan kenyataan 2. Kepuasan dengan produk 3. Kepuasan	Faris L. Lumemntut dan Indrie D. Palandeng <i>“Fasilitas, Servicescape dan Kualitas</i>

	membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.		dengan Perusahaan Kepuasan keseluruhan.	<i>Pelayanan, Terhadap Kepuasan Konsumen MC Donald's Manado</i> ". Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014
--	--	--	---	---

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data dari kuesioner (angket) dan objek penelitiannya dilakukan di Koperasi Syariah IHYA Kudus.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber data kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.⁸ Data sekunder diperoleh dari bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi yaitu: dimensi kualitas pelayanan, suasana kantor (*store atmosphere*) dan kepuasan anggota.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis

⁸Burhan Bungin, *Op. Cit*, hlm.132.

kepada responden untuk dijawabnya.⁹ Pertanyaan yang diajukan harus jelas dan tidak meragukan responden. Penyebaran kuesioner untuk memperoleh data didasarkan skala Likert dengan menggunakan 5 opsi jawaban, yaitu:

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju.

Sebelum dapat digunakan, kuesioner terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Berdasarkan hasil pengujian kuesioner dapat diketahui apakah kuesioner layak dan dapat dipergunakan untuk memperoleh data yang akan dianalisis hasilnya.

2. Dokumentasi

Berupa pengumpulan data yang berupa dokumen seperti data karyawan, data berupa pembukuan dan lain-lain.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepastakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan sumber lain yang relevan dengan materi yang akan digunakan dalam penelitian.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner.¹⁰ Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai *r* hitung pada tabel *Correlations* pada total nilai

⁹Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 162.

¹⁰Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2001, hlm. 52.

Pearson Correlation untuk tiap indikator variabel dengan nilai *tabel r* dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$, dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dan k adalah jumlah variabel independennya.¹¹ Dengan jumlah sampel (n) adalah dan tingkat signifikansi 0,05 maka *tabel r* pada penelitian ini adalah : $r(0,05;80-3)=77$ Bila : *hitung r* > *tabel r* , berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid. *hitung r* ≤ *tabel r*, berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.¹² Dalam penelitian ini realibilitas diukur dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* (α). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang, terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,70 maka item variabel tersebut dinyatakan *reliable*, dan jika angka reliabilitas *Alpha* < 0,70 maka item variabel tersebut dinyatakan *tidak reliable*.¹³

H. Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bahwa data yang diolah adalah sah (tidak terdapat penyimpangan), maka data tersebut akan diisi melalui uji asumsi klasik, yaitu:

1. Uji Multikolinieritas

Pada dasarnya multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas

¹¹*Ibid*, hlm. 53.

¹²Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statustik Data dengan SPSS*, MediaKom, Yogyakarta, 2010, hal. 97.

¹³Imam Ghazali, *Op. Cit*, hlm. 47-48.

(independen). Adalah suatu hubungan linier yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas.

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah dalam model ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas, jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance lawannya *variance inflation factor (VIF)*. Pedoman suatu regresi yang bebas dari multikolinieritas adalah mempunyai nilai VIF disekitar angka 1 (satu) dan mempunyai nilai angka *tolerance* mendekati 1 (satu). *Tolerance* mengukur variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah = nilai VIF yang tinggi ($VIF = 1$ atau *tolerance*) dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai $VIF > 0,10$.¹⁴

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model regresi. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem autokorelasi. Suatu pengamatan yang baik tidak terjadi adanya masalah autokorelasi. Model pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:¹⁵

- Jika d lebih kecil dari dl atau lebih besar dari $(4-dl)$, maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- Jika d terletak antara du dan $(4-du)$, maka hipotesis nol diterima yang berarti tidak ada autokorelasi.

¹⁴Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Undip, Semarang, 2011, hal. 105-106

¹⁵Duwi Prayitno, *Op.Cit*, hlm. 87

- c. Jika d terletak antara dl dan du atau diantara $(4-du)$ dan $(4-dl)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual sama, disebut Homoskedastisitas dan jika tidak sama atau berbeda disebut Heteroskedastisitas. Cara mendeteksinya dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat ($ZPRED$) dengan residualnya ($SRESID$). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antar $SRESID$ dan $ZPRED$ dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah distudentized.¹⁶ Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan analisis:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusinormal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dilakukan dengan cara melihat *Normal Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan *plotting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data

¹⁶*Ibid*, hlm. 139.

residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.¹⁷ Ada dua cara untuk mendeteksi residual berdistribusi normal atau tidak yaitu:

a. Analisis Grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

b. Analisis Statistik

Uji normalitas dengan grafik harus dilakukan secara hati-hati. Oleh sebab itu uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik sederhana dilakukan dengan melihat nilai kurtosis dan skewness dari residual.

I. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan, diolah dan dianalisis terlebih dahulu agar mempermudah dalam melakukan pengambilan keputusan. Adapun analisis-analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Kuantitatif

Dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, yang dimaksud adalah untuk memperkirakan besarnya pengaruh kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan statistik. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, tahap pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.
- b. *Coding*, yaitu merupakan proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian ke dalam skor numerik atau karakter simbol.

¹⁷Masrukin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, Media Ilmu Press, Kudus, 2008, hal. 61.

- c. *Scoring*, yaitu proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.
- d. Tabulasi, yaitu menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas.

2. Metode analisis regresi

Analisis Regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda dengan dua prediktor, karena terdiri dari tiga variabel independen (X1 dan X2) dan satu variabel dependen (Y).

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.¹⁸ Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel yaitu antara dimensi kualitas pelayanan (X1) dan store atmosphere (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi variabel bukti fisik

b2 = Koefisien regresi variabel *reliability*

b3 = Koefisien regresi variabel daya tanggap

b4 = Koefisien regresi variabel jaminan

b5 = Koefisien regresi variabel empati

b6 = Koefisien regresi variabel *store atmosphere*

X1 = Variabel Bukti Fisik

¹⁸Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 275-276.

- X2 = Variabel *Reliability*
X3 = Variabel Daya Tanggap
X4 = Variabel Jaminan
X5 = Variabel Empati
X6 = Variabel *Store Atmosphere*
e = Standar error

3. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang digunakan dalam penelitian dipakai alat uji statistik yang pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter sama dengan nol, atau $H_0 : = 0$ yang artinya adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

Hipotesis alternatifnya (H_a), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau $H_0 : \neq 0$ yang artinya adalah variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan atas dasar pengambilan keputusan dengan syarat berikut:

- Jika tingkat signifikansi t hitung $> 0,05$, maka H_0 diterima (tidak signifikan) dan H_a diterima.
- Jika tingkat signifikansi t hitung $< 0,05$, maka H_0 ditolak (signifikan) dan H_a ditolak. t hitung diperoleh dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ (satu sisi) dengan tingkat signifikansi 0,05.¹⁹

4. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai

¹⁹Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 68.

koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variasi dependen.²⁰



²⁰Imam Ghazali, *Op. Cit*, hlm. 97.