

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI
LEMBAGA AMIL ZAKAT INFAQ DAN SHADAQAH NAHDHATUL ULAMA
(LAZISNU) GUNUNGKIDUL



SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM

OLEH:

RIKA YUNI RAHMAWATI

09390028

PEMBIMBING:

1. H.M. YAZID AFANDI, S.Ag., M.Ag
2. JOKO SETYONO, SE, M.Si

PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2013

ABSTRAK

Sebuah lembaga zakat tidak akan berkembang dan maju tanpa adanya anggota dalam hal ini *muzakki*. Selain itu lembaga zakat juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya yaitu dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan *muzakki*. Dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan anggota saling berkaitan dan saling mendukung. Kelima karakteristik tersebut digunakan untuk mengukur dan menilai seberapa jauh lembaga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggotanya. Sehingga anggota atau *muzakki* mendapatkan kepuasan atas pelayanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan *muzakki*. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, data yang dipakai adalah data primer yang didapatkan melalui kuesioner dan observasi langsung ke lapangan atau objek penelitian. Analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji R square, uji F dan uji t.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel pada kualitas pelayanan tidak semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul. Hasil pengujian ini menghasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,468 yang berarti kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul sebesar 46,8% . Artinya, kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul, tetapi ada faktor lainnya yang mempengaruhi selain variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, dan Kepuasan *muzakki*.



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi

Saudari Rika Yuni Rahmawati

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan hukum

UIN sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Rika Yuni Rahmawati

NIM : 09390028

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah (LAZISNU) Gunungkidul.

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Progra, Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi saudari tersebut di atas dapat dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 September 2013

Pembimbing I

H.M. Yazid Afandi, S.Ag. M.Ag

NIP. 197209132003121001



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi

Saudari Rika Yuni Rahmawati

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan hukum

UIN sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Rika Yuni Rahmawati

NIM : 09390028

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah (LAZISNU) Gunungkidul.

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Progra, Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 September 2013

Pembimbing II

Joko Setyono, SE, M.Si

NIP. 197307022002121003

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Rika Yuni Rahmawati

NIM : 09390028

Fakultas-Prodi : Syari'ah dan Hukum – Keuangan Islam

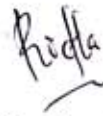
Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI LEMBAGA AMIL ZAKAT INFAQ DAN SHADAQAH (LAZISNU) GUNUNGKIDUL” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Dan apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan digunakan sebagaimana perlunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 September 2013

Penyusun,



Rika Yuni Rahmawati

NIM. 09390028



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/401/2013

Skripsi/tugas akhir dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (Lazisnu) Gunungkidul"

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rika Yuni Rahmawati

NIM : 09390028

Telah dimunaqasyahkan pada : 18 Oktober 2013

Nilai : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang

H.M. Yazid Afandi., S.Ag. M.Ag

NIP. 197209132003121001

Penguji I

Dr.H.Syafiq M.Hanafi. M.Ag

NIP. 196705181997031003

Penguji II

Jauhar Faradis, S.H. MA

NIP. 198405232011011008

Yogyakarta,

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syariah dan Hukum

Dekan



Noorhardi. MA, M. Phil., Ph. D

NIP. 197112071995031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, aku persembahkan skripsi ini untuk:

Almamaterku Tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Ibu dan Bapak, kedua orangtua-ku tersayang,

Ibu Sri Rochmiyati, S.Pd. I

dan

Bapak Dalhari, S.Pd.I

**Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang dan ilmu yang telah engkau
curahkan kepadaku tanpa kenal lelah.**

MOTTO

**Dan mintalah pertolongan (Kepada Allah) dengan sabar dan sholat. “sesungguhnya yang demikian itu
sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyuk”.**

(Q.S. Al-Baqarah : 45)



KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين ، اشهدان لا اله الا الله واشهد انّ محمدا عبده ورسوله.

اللهم صل وسلم على خاتم النبيين سيدنا محمد المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وأصحابه أجمعين

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kuhaturkan kehadiran Allah SWT yang telah membimbing dan memberi kemampuan kepadaku untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam atas Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Setelah melalui proses yang cukup panjang, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Tentunya ini semua tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penyusun ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini, pihak-pihak tersebut adalah antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Noorhaidi, M.A., M.Phil. Ph.D, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Hj. Widyarini, M.M, selaku Kepala Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. A. Yusuf Khoirudin, SE, M. Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik penyusun yang telah mendampingi penyusun dari awal masa kuliah sampai dengan selesai.
5. Bapak H. M. Yazid Afandi, S.Ag, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan, arahan, bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Joko Setyono, S. E., M. Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan, arahan, bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syaria'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak memberikan ilmu kepada penyusun, selama penyusun menempuh pendidikan pada Fakultas Syaria'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Bapak, Ibu, Kakakku, Adikku yang telah menjadi inspirasi, sumber motivasi terbesar dalam hidupku, serta dengan penuh kasih sayang dan keikhlasan memberikan dorongan, dan do'a hingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Mas Wahyu yang selalu menyayangi dan menjadi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Kos Ganesha yang telah banyak memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kampus seperjuangan yang telah memberi semangat. Semoga kita selalu menjadi yang terdepan dalam memperjuangkan cita-cita mulia.
12. Pihak-pihak yang telah banyak berjasa dan banyak membantu, mohon maaf karena keterbatasan penyusun tidak bisa menyebutkan satu per satu, tapi yakinlah amal perbuatan baik anda akan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Akhirnya, penyusun hanya dapat mengharapkan kebaikan dan amalan semua pihak semoga mendapatkan ridha, rahmat dan karunia dari Allah SWT. Demikian juga, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dengan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Yogyakarta, 13 September 2013

Penyusun



Rika Yuni Rahmawati

09390028

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/1987.

A. Konsonan Tunggal

huruf arab	Nama	huruf latin	keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	<i>tidak dilambangkan</i>
ب	ba'	b	<i>be</i>
ت	ta'	t	<i>te</i>
ث	ša'	š	<i>es (dengan titik di atas)</i>
ج	jim	j	<i>je</i>
ح	ha'	h	<i>ha (dengan titik di bawah)</i>
خ	kha'	kh	<i>ka dan ha</i>
د	dal	d	<i>de</i>
ذ	ḏal	ḏ	<i>zet (dengan titik di bawah)</i>
ر	ra'	r	<i>er</i>
ز	zai	z	<i>zet</i>
س	sin	s	<i>es</i>
ش	syin	sy	<i>es dan ye</i>
ص	ṣad	ṣ	<i>es (dengan titik di bawah)</i>
ض	ḍad	ḍ	<i>de (dengan titik di bawah)</i>

ط	ta'	t	<i>te (dengan titik di bawah)</i>
ظ	ẓa'	ẓ	<i>zet (dengan titik di bawah)</i>
ع	'ain	‘	<i>koma terbalik di atas</i>
غ	gain	g	<i>ge</i>
ف	fa	f	<i>ef</i>
ق	qaf	q	<i>qi</i>
ك	kaf	k	<i>ka</i>
ل	lam	l	<i>el</i>
م	mim	m	<i>em</i>
ن	nun	n	<i>en</i>
و	wawu	w	<i>w</i>
ه	ha'	h	<i>ha</i>
ء	hamzah	ﺀ	<i>apostrof</i>
ي	ya	Y	<i>ye</i>

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' marbutah

Semua ta' marbutah ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عِلَّة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al-aulya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

ا	Fathah	ditulis	<i>a</i>
إ	kasrah	ditulis	<i>i</i>
أ	dammah	ditulis	<i>u</i>

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
يَذْهَبُ	dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	ditulis	<i>ā</i>

تنسى	ditulis	<i>tansā</i>
3. kasrah + ya' mati	ditulis	<i>ī</i>
كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4. dammah + wawu mati	ditulis	<i>ū</i>
فروض	ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	ditulis	<i>ai</i>
بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
قول	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لأن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوالفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan.....	8
D. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II. LANDASAN TEORI.....	12
A. Zakat.....	12

1. Pengertian Zakat.....	12
2. Dasar Hukum Zakat.....	13
3. Syarat Orang Yang Wajib Berzakat	14
4. Jenis Harta Yang Wajib Dizakatisasikan Zakat	15
5. Sasaran Zakat.....	18
6. Hikmah dan Manfaat Zakat	21
B. Jasa.....	23
1. Definisi Jasa.....	23
2. Karakteristik Jasa.....	24
3. Macam-macam Jasa	27
C. Kualitas Pelayanan	31
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	31
2. Pelayanan Dalam Islam.....	32
3. Kualitas Jasa	36
D. Kepuasan	39
1. Definisi Kepuasan	39
2. Atribut-atribut Kepuasan.....	41
E. Telaah Pustaka	42
F. Hipotesis Penelitian	45
BAB III. METODE PENELITIAN	51
A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian.....	51
B. Populasi dan Sampel.....	51
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data	54
E. Teknik Pengukuran dan Pengujian Instrumen	56
1. Teknik Pengukuran.....	56
2. Pengujian Instrumen Penelitian	57
a. Uji Validitas	57
b. Uji Reliabilitas	58
c. Uji Asumsi Klasik	58

1. Uji Multikolinearitas	58
2. Uji Autokorelitas	59
3. Uji Heteroskedastisitas.....	59
4. Uji Normalitas	60
5. Uji Linearitas	60
d. Uji Regresi Linear Berganda	61
e. Uji Hipotesis	62
1. Uji Statistik F	62
2. Uji Statistik t.....	62
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	63
F. Profil LAZISNU Gunungkidul.....	63
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	75
A. Karakteristik Data Responden	75
1. Jenis Kelamin Responden.....	75
2. Status Responden.....	76
3. Umur Responden.....	78
4. Pekerjaan Responden	79
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	80
1. Uji Validitas.....	80
2. Uji Reliabilitas	82
C. Analisis Data Penelitian	83
1. Uji Asumsi Klasik	83
a. Uji Normalitas	83
b. Uji Multikolinearitas	84
c. Uji Autokorelasi	85
d. Uji Heteroskedastisitas.....	86
e. Uji Linearitas	87
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	88
a. Uji Statistik F.....	88
b. Koefisien Determinasi (R^2)	89

c. Uji Statistik t.....	90
3. Uji Hipotesis	93
4. Pembahasan Variabel dan Implikasi	101
BAB V. PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran-saran dan Harapan.....	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perolehan Zakat LAZISNU Gunungkidul	6
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	75
Tabel 4.2 Status Responden.....	77
Tabel 4.3 Umur Responden.....	78
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	79
Tabel 4.5 Hasil uji Validitas Variabel Bebas	81
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat.....	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas dan terikat.....	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov (K-S).....	83
Tabel 4.9 Nilai Tolerance dan FIV	84
Tabel 4.10 Hasil Uji Durbin-Waston (DW test)	85
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas	87
Tabel 4.13 Hasil Uji ANOVA.....	88
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	89
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis Signifikansi Parsial.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	76
Gambar 4.2 Status Responden.....	77
Gambar 4.3 Usia Responden	79
Gambar 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Rekap Data Jawaban Kuisisioner

Lampiran 3 : Output Uji Reliabilitas dan uji Validitas

Lampiran 4 : Output Regression

Lampiran 5 : Output Uji Autokorelasi

Lampiran 6 : Output Uji Multikolinearitas

Lampiran 7 : Output uji Heteroskedastisitas

Lampiran 8 : Output Uji Normalitas

Lampiran 9 : Output Uji Linearitas

Lampiran 10: Terjemahan Ayat Al-Qur'an

Lampiran 11: Curriculum Vitae

Lampiran 12: Tabel Korelasi Pearson Product Moment

Lampiran 13: Tabel Durbin-Waston Statistic

Lampiran 14: Tabel Critical Value of the F distribution

Lampiran 15: Tabel Uji t

Lampiran 16: Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Zakat, sebagai rukun Islam ketiga, merupakan instrument utama dalam ajaran Islam yang berfungsi sebagai distributor aliran kekayaan dari tangan ‘yang mampu’ ke tangan ‘yang tidak mampu’. Zakat merupakan institusi resmi yang diarahkan untuk menciptakan pemerataan dan keadilan bagi masyarakat, sehingga taraf kehidupan masyarakat dapat ditingkatkan.¹ Jenis harta yang wajib dikeluarkan zakatnya (zakat maal) sudah diatur pokok-pokonya baik dalam al-qur’an maupun sunah Rasulullah SAW, yaitu berupa hasil bumi, hasil peternakan, barang yang diperdagangkan, emas, perak dan uang.

Manusia, sebagai wakil Allah SWT dan memegang hak *khalifah*, menyampaikan zakat tersebut pada yang berhak menerima. Ditinjau dari proses pemindahan hak milik zakat, harta zakat berpindah kepemilikan dari pemilik harta (*muzakki*), melalui Badan Amil atau secara langsung, kepada kepemilikan Allah melalui *mustahiq* zakat, sehingga zakat bernilai ibadah.²

¹ Asmuni Mth, “Zakat Profesi dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 1, (Juli 2007), hlm. 3.

² M. Rifai, *Pengaruh Strategi Pengelolaan Zakat pada organisasi Pengelola Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki (Studi Kasus pada LAZIS Muhamadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2008, hlm. 2.

Di Indonesia masih banyak masyarakat yang belum begitu percaya kepada lembaga zakat, oleh karena itu pemerintah telah melakukan upaya dengan menautkan kedudukan organisasi pengelola zakat. Upaya tersebut diwujudkan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Undang-undang tersebut memberikan dasar pijakan hukum bagi masyarakat muslim untuk memungut zakat di kalangan muslim. Berdasarkan undang-undang tersebut, demi terlaksananya undang-undang maka wewenang memungut zakat diserahkan pada suatu badan organisasi. Undang-undang no. 23 tahun 2011 tersebut, dengan jelas menyatakan bahwa kolektor zakat yang diakui keabsahan keberadaannya, terdiri dari dua macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk pemerintah, dan Lembaga Amil Zakat yang dibentuk atas prakarsa masyarakat.³

Sebagai tindak lanjut pemberdayaan zakat, ormas Nahdhatul Ulama di Kabupaten Gunungkidul membentuk sebuah Organisasi Zakat yaitu Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) yang bertempat di Kantor PCNU Gunungkidul, Jln. Tentara Pelajar Tegalmulyo Kepek Wonosari. LAZISNU berdiri sejak tanggal 3 Februari 2012.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan sebuah organisasi, terutama organisasi yang bergerak di bidang jasa. Kotler dan Koller menyatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang

³ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 581 tahun 1999 tentang Pelaksanaan UU No. 38 tahun 1999 perihal *Pengelolaan Zakat*, Pasal 1.

dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Selanjutnya Groonroos dalam Tjiptono & Chandra menyatakan bahwa jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atau masalah pelanggan.

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dapat diklasifikasikan menjadi *profit service* dan *non profit service*. Jasa nirlaba (*non-profit*) memiliki karakteristik khusus, yaitu masalah yang ditangani lebih luas, memiliki 2 kelompok publik utama (kelompok donator dan kelompok klien). Kelompok donator pada Lembaga Amil Zakat disebut *Muzakki* (pembayar zakat). Kelompok inilah yang senantiasa menyalurkan dana yang dimilikinya untuk memenuhi kewajibannya sebagai umat beragama (Islam).

Salah satu contoh lembaga *non profit* adalah Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Kabupaten Gunungkidul. LAZISNU Gunungkidul adalah Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah yang berkhidmat di bidang pemberdayaan masyarakat di berbagai sektor, yaitu pendidikan, ekonomi, sosial dan masyarakat. Prioritas pemberdayaannya untuk masyarakat di wilayah Kabupaten Gunungkidul.

Kualitas pelayanan pada LAZISNU Gunungkidul dapat dilihat dari bagaimana pihak manajemen mengelola serta mendistribusikan dana zakat sesuai sasaran yaitu pada *muzakki* yang tepat. Dana zakat yang diterima dari

muzakki dicatat dalam buku keuangan dan direkap dalam *Microsoft Excel*, selanjutnya dana zakat disimpan di rekening BRI Wonosari dan BPD Wonosari atas nama LAZISNU Gunungkidul. Dalam pendistribusiannya, LAZISNU secara berkala 3 bulan sekali melakukan survei ke desa-desa terpencil untuk mencari mustahiq yang tepat dan layak menerima dana zakat.

LAZISNU Gunungkidul dalam mengelola dana zakat memiliki program unggulan atau kegiatan pokok yaitu : 1). *Nu'Preneur*, yaitu program pemberdayaan ekonomi mikro melalui pemberian modal usaha bergulir agar tercipta kemandirian usaha. Program *Nu'Preneur* dijabarkan dalam program Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (PMM); 2). *Nu'Skill* yaitu program pembekalan keterampilan untuk anak-anak yatim dan dhuafa yang putus sekolah yang masih usia produktif sehingga mereka memiliki bekal untuk bekerja. Program ini dijabarkan melalui pembukaan Pusat Pemberdayaan Umat (PPU); 3). *Nu'Smart* yaitu program layanan mustahik untuk biaya pendidikan dan beasiswa kepada para siswa, santri, dan mahasiswa yang tidak mampu. Program ini dijabarkan melalui program beasiswa pendidikan anak pemulung, beasiswa santri dhuafa, beasiswa guru terpencil, beasiswa guru TPQ/PAUD/MI, dan lain-lain.; dan 4). *Nu'Care* yaitu program tanggap darurat untuk bencana, layanan mustahiq untuk bantuan kemanusiaan, bantuan hidup, bantuan kesehatan, ibnu sabil dan bantuan aksi kemanusiaan lainnya.⁴

⁴ <http://lazisnugunungkidul.blogspot.com/p/program.html>, diunduh pada 11 April 2013 pukul 14.12.

Dalam pengelolaan zakat, LAZISNU Gunungkidul juga memberikan laporan keuangan kepada *muzakki* sebagai bukti bahwa dana zakat yang mereka salurkan benar-benar sampai ke tangan mustahiq yang berhak menerima. Selain itu, program terbaru LAZISNU Gunungkidul untuk mempermudah *muzakki* menyalurkan zakatnya yaitu dengan adanya Nomor Rekening Donasi. Jadi *muzakki* yang ingin menyalurkan zakat tanpa harus ke kantor LAZISNU Gunungkidul dapat langsung mentransferkan zakatnya ke nomor rekening donasi LAZISNU Gunungkidul. Program terbaru lain dari LAZISNU Gunungkidul sebagai salah satu pelayanan yang diberikan yaitu layanan jemput zakat. Pengurus LAZISNU Gunungkidul akan datang langsung untuk menjemput zakat ke rumah/kantor *muzakki*, jadi *muzakki* akan merasa dimanjakan tanpa harus datang ke kantor atau mentransfer sudah bisa menyalurkan zakat mereka.

Meskipun tergolong lembaga zakat yang baru berdiri satu setengah tahun, namun LAZISNU telah dipercaya oleh masyarakat Gunungkidul khususnya para *muzakki* yang telah menyalurkan zakatnya. Terbukti sudah ada 75 *muzakki* yang telah menyalurkan zakatnya ke LAZISNU Gunungkidul.

Sebagai organisasi nirlaba, LAZISNU Gunungkidul memiliki tuntutan yang sangat tinggi untuk dapat mengumpulkan zakat sebanyak mungkin dan mendayagunakan zakat yang berhasil dikumpulkan secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan agar kinerja LAZISNU Gunungkidul optimal. Dengan kualitas pelayanan yang

baik akan meningkatkan jumlah dana yang terkumpul dari para *muzakki* dan dana yang tersalur kepada para mustahiq. Tabel 1.1 dibawah ini menyajikan data perkembangan perolehan zakat pada LAZISNU Gunungkidul.

Tabel 1.1 Perolehan LAZISNU Gunungkidul (Maret 2012-Juli 3013)

No	Bulan	Jumlah penerimaan dana dari <i>muzakki</i>
1.	Maret 2012	Rp. 5.242.000,-
2.	Juli 2012	Rp. 6.729.000,-
3.	Nov 2012	Rp. 7.779.000,-
4.	Maret 2013	Rp. 8.361.000,-
5.	Juli 2013	Rp. 9.049.000,-
Jumlah		Rp. 37.160.000,-

Sumber : LAZISNU Gunungkidul, diolah.

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan.⁵ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Kesadaran *muzakki* dalam menunaikan kewajiban zakat melalui LAZ ataupun BAZ perlu mendapatkan perhatian yang serius. Pada umumnya di lembaga jasa, konsumen akan mendapatkan manfaat langsung atas sejumlah uang yang telah dikeluarkan. Pada LAZ maupun BAZ, manfaat langsung yang diperoleh bukan pada konsumen yang telah mengeluarkan sejumlah uang, melainkan pada pihak lain yang menjadi tujuan pengalokasian dana. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan pada LAZ maupun BAZ menjadi hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan *muzakki*.

⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, edisi 12, Jilid 2 (Jakarta: INDEKS, 2007), hlm. 53.

Kepuasan dari *muzakki* yang dibuktikan dengan menjadi donator tetap pada LAZISNU Gunungkidul yang menyalurkan dananya akan sangat membantu lembaga ini dalam menjalankan berbagai macam aktivitasnya.

Sebagai usaha mempertahankan *muzakki*, dalam hal ini LAZISNU harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan LAZISNU dalam memberi pelayanan terhadap *muzakki*. LAZISNU merupakan lembaga yang memberikan jasa, jadi strategi pengelolaan zakat dalam hal ini yaitu bagaimana LAZISNU memberikan kualitas jasa terbaiknya demi menciptakan kepuasan *muzakki*. Kualitas jasa yang diberikan dalam penelitian ini yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dengan melihat uraian diatas dan dengan menggunakan lima batasan yang telah disebutkan diatas yang kemudian dijadikan sebagai variabel independen dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisis kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul, melalui sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Muzakki* Lembaga Amil Zakat Infaq Dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Kabupaten Gunungkidul “.**

B. POKOK MASALAH

Sesuai dengan judul yang diajukan dan berdasarkan uraian sebelumnya maka pokok masalah penelitian yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul?
2. Bagaimana pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul?
3. Bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul?
4. Bagaimana pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul?
5. Bagaimana pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul?
6. Bagaimana pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul?

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis bagaimana pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul

2. Menganalisis bagaimana pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul
3. Menganalisis bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul
4. Menganalisis bagaimana pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul
5. Menganalisis bagaimana pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul
6. Menganalisis bagaimana pengaruh *variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara bersama-sama terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna untuk:

a. Bagi LAZISNU Gunungkidul;

Sebagai bahan kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi organisasi pengelola zakat dalam hal ini Badan Amil LAZISNU Gunungkidul terhadap penerapan strategi pengelolaan yang berkualitas. Penelitian ini diharapkan juga sebagai tolok ukur sejauhmana LAZISNU Gunungkidul telah menjalankan amanahnya dalam hal pengelolaan lembaga zakat tersebut bagi kepuasan *muzaki*.

b. Bagi Peneliti;

Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dalam penulisan karya ilmiah sekaligus pendalaman

pemahaman tentang materi yang didapatkan dari kegiatan perkuliahan. Selain itu juga sebagai salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu keuangan islam.

c. Bagi Pembaca atau Pihak lain;

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan karya tulis ilmiah yang dapat digunakan sebagai bahan kajian lebih lanjut, khususnya dibidang pengelolaan lembaga zakat.

D. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I berisi pendahuluan yang mengantarkan penelitian secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari Sembilan sub bab, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Berkisar tentang pengertian setiap variabel bebas penelitian yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* dan juga variabel terikatnya yaitu kepuasan *muzakki*. Dipaparkan dalam beberapa subbab antara lain landasan teori yang memuat telaah pustaka, kerangka teoritik, dan hipotesis.

Bab III menjelaskan tentang metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini secara umum, antara lain terdiri dari gambaran singkat dari objek dan subjek penelitian, proses penelitian, kondisi populasi dan sampel yang dipakai dalam penelitian ini, perangkat, peralatan serta teknik yang dipakai dalam penelitian.

Bab IV membahas tentang analisa teori dan kondisi obyektif lembaga zakat dan analisis data yang berupa data kuantitatif yaitu memaparkan deskripsi responden yang digunakan dalam penelitian ini, dan analisa data dengan data kuantitatif yaitu dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi berganda.

Bab V mengakhiri pembahasan dengan menampilkan kesimpulan dan saran-saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} variabel *Tangible* (-0,004) lebih kecil dari nilai t_{tabel} (1,6654) atau dituliskan ($-0,004 < 1,6654$) dan nilai signifikansi t (0,997) lebih besar dari 0,005. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul.
2. Nilai t_{hitung} variabel *Reliability* (2,132) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,6654) atau dituliskan ($2,132 > 1,6654$) dan nilai signifikansi t (0,037) lebih kecil dari 0,005. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul.
3. Nilai t_{hitung} variabel *Responsiveness* (2,644) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,6654) atau dituliskan ($2,664 > 1,6654$) dan nilai signifikansi t (0,010) lebih kecil dari 0,005. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul.

4. Nilai t_{hitung} variabel *Assurance* (1,355) lebih kecil dari nilai t_{tabel} (1,6654) atau dituliskan ($1,355 < 1,6654$) dan nilai signifikansi t (0,180) lebih besar dari 0,005. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul.
5. Nilai t_{hitung} variabel *Empathy* (2,025) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,6654) atau dituliskan ($2,025 > 1,6654$) dan nilai signifikansi t (0,047) lebih kecil dari 0,005. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul.
6. Nilai F_{hitung} (14,021) lebih besar dari nilai F_{tabel} (2,3366) atau bisa dituliskan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu ($14,021 > 2,3366$) dan nilai taraf signifikansi F_{hitung} (0,000) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunungkidul.

B. Saran-Saran dan Harapan

1. LAZISNU Gunungkidul harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari semua hal, sehingga *muzakki* mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan pihak LAZISNU Gunungkidul, sehingga tidak muncul keluhan-keluhan dari para *muzakki*.

2. Petugas LAZISNU Gunungkidul harus lebih meningkatkan disiplin dari semua lapis manajemen. Hal-hal kecil yang tidak perlu dilakukan lebih baik dibuang. Karena sesuatu sekecil apapun akan menjadi perhatian dari para *muzakki*, karena pengetahuan penyusun selama penelitian, ada beberapa anggota yang mengeluhkan tentang kurang disiplinnya pegawai dalam bekerja, jadi dirasa tidak enak kepada *muzakki*.
3. Dengan semakin berkembangnya LAZISNU Gunungkidul dalam hal mengumpulkan dan mendistribusikan dana zakat yang terkumpul, diharapkan LAZISNU meningkatkan pelayanan dan itu bisa dimulai dari peningkatan sumber daya manusia (SDM).
4. Semoga hubungan antara pihak LAZISNU Gunungkidul dengan pihak *muzakki* selalu terjaga dalam ikatan kekeluargaan, seperti yang telah terjalin selama ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad, H. Rofiq. 2004. *Fiqh Kontekstual*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Al-Hamid, Abdul Muhammad Al-Ba'ly. 2006. *Ekonomi Zaka.*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Reliabilitas dan validitas*, cet. II. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Agama Provinsi DIY. 2004. *Pedoman Pengelolaan Zakat*. Yogyakarta: Pengembangan Zakat dan Wakaf.
- Departemen Agama RI. 2003. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Jumanatul Ali Art
- Endar, Ir. Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Syamsul. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Akuntansi dan Keuangan*. Yogyakarta: Ekonesia Fakultas Ekonomi UII.

- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah dalam praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Hasan, H. Saleh. 2008. *Kajian Fiqh Nabawi dan Fiqh kontemporer*. Jakarta: Rajawali pers.
- Indrianto, Nur. 1999. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Juanda, Gustian dkk. 2006. *Pelaporan Zakat Pengurangan Penghasilan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kartika, Elsi Sari. 2007. *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, edisi 12, Jilid 2. Jakarta: INDEKS.
- Lupioadi, Rambat dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahfud, Sahal. 1994. *Nuansa Fiqih Sosial*. Yogyakarta: LKiS.
- Mas'udi, Masdar. 2010. *Pajak itu Zakat*. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Muhammad, Syaikh bin Shalih Al-Utsmani. 2008. *Fatwa-fatwa Zakat*. Jakarta: Darussunah Pres.
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih, 2005. *manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sedarmayanti. 2000. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
- Soehartono, Irawan . 2000. *Metode Penelitian Sosial*, Cet. IV. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*, Cet. Ke-5. Bandung: Alfabeta.
- Sulistia, Anjar. 2008. *Buku Panduan SPSS for Windows*. Yogyakarta: UPT Laboratorium Stikess Surya Global.
- Tasmara,Toto. 2002. *Membudayakan Etis Kerja Islami*, cet. Ke-1. Jakarta: Gema Insani Press.
- Taufik, M. Amir. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Kualitas Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Widarjono, Agus. 2005. *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yayasan Penyelenggara Penerjemah/ Penafsir Al-qur'an dan Terjemahnya. 1999. Semarang: PT Karya Toha putra.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasinya*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yunus, Mahmud. 1973. *Kamus Arab Indonesia*. Jakarta: Pilanggar Penerjemah Penafsir Al-Qur'an.

Skripsi dan Tesis

- Ayu, Maria Christina. 2006. *Pengaruh Dimesi Kualitas Jasa Layanan Simpanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Patimura Semarang*, Fakultas Ilmu Sosial.
- Fadliyah. 2007. *Pengaruh Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta*, skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Jamilatun. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) Semarang*, Skripsi IAIN Walisongo Semarang.
- Khatimah, Husnul, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*, Jurnal Ekonomi.
- Listiani, Dwi. 2010. *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Amanah Ummah UMS Surakarta*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lusiati Marte. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki Lembaga Amil Zakat Dana Sosial Nurul Islam (LAZ DSNI) Amanah Batam*, Tesis Universitas Terbuka Jakarta
- Rahmawati. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota BMT Rizky Mandiri Yogyakarta*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Rendana,Dena, *Pengaruh Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Hotel Batik Yogyakarta)*, Skripsi UAD Yogyakarta.

Rifai,M. 2008. *Pengaruh Strategi Pengelolaan Zakat pada organisasi Pengelola Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki (Studi Kasus pada LAZIS Muhamadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto)*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Lain-lain

Asmuni, Mth, “Zakat Profesi dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 1, (Juli 2007).

<http://lazisnugunungskidul.blogspot.com/p/program.html>, diunduh pada 11 April 2013 pukul 14.12.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 581 tahun 1999 tentang Pelaksanaan UU No. 38 tahun 1999 perihal *Pengelolaan Zakat*, Pasal 1.

Lampiran 1 : Kuesioner

KUESIONER

Petunjuk Pengisian

- Tulislah identitas Bapak/Ibu/Sdr/I pada titik-titik yang telah tersedia
- Berilah tanda(√) pada jawaban yang sesuai dengan identitas anda yang sebenarnya.
- Perhatikan pernyataan-pernyataan dalam angket berikut, isilah jawaban anda sesuai dengan pendapat anda yang sebenarnya dengan cara memberi tanda (√) pada jawaban yang tersedia.

Nama :

Alamat :

.....

Jenis kelamin : ☐Pria ☐Wanita

Status Bpk/Ibu/Sdr/I : ☐Menikah ☐Belum Menikah

Usia Bapak/Ibu/Sdr/I : ☐ 21-30 th ☐ 31-40 th ☐ 41-50 th ☐ 51-60 th

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ ABRI/Polisi ☐Wiraswasta ☐ Lain2

Keterangan : SS = Sangat Setuju S = Setuju R = Ragu-Ragu
 TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

1. Bukti Langsung/ Tangible

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	LAZISNU Gunungkidul memiliki ruang kerja yang nyaman dan bersih.					
2.	Petugas LAZISNU Gunungkidul berpenampilan rapi dan sopan					
3.	LAZISNU Gunungkidul memiliki prosedur pendaftaran data muzakki yang mudah					
4.	Kantor LAZISNU Gunungkidul berada di lokasi yang mudah dijangkau					
5.	LAZISNU Gunungkidul memiliki website sebagai informasi tentang perkembangan lembaga					

2. Keandalan/Reliability

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas LAZISNU Gunungkidul selalu melayani					

	muzakki dengan sopan					
2.	Petugas LAZISNU Gunungkidul selalu teliti dalam mencatat dana yang disalurkan oleh muzakki					
3.	Petugas LAZISNU Gunungkidul bersedia menjemput dana zakat kerumah/kantor muzakki					
4.	Petugas LAZISNU Gunungkidul memiliki wawasan yang luas tentang zakat					
5.	Petugas LAZISNU Gunungkidul dapat mendesain program pengumpulan dan penyalurandana zakat.					

3. Daya Tanggap/Responsiveness

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas LAZISNU Gunungkidul mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh muzakki					
2.	Petugas LAZISNU Gunungkidul selalu melayani muzakki dengan cepat					
3.	Petugas LAZISNU Gunungkidul mudah dihubungi muzakki dan mengutamakan kepentingan muzakki					

4.	Petugas LAZISNU Gunungkidul selalu cepat dalam menanggapi permintaan muzakki					
5.	Petugas LAZISNU bisa memberikan solusi pada setiap keluhan yang disampaikan oleh muzakki					

4. Jaminan/Assurance

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas LAZISNU Gunungkidul selalu transparan dalam memberikan informasi aliran dana zakat dari muzaki					
2.	Petugas LAZISNU Gunungkidul mampu menjelaskan program kerja dan implementasinya kepada muzakki dengan detail dan jelas					
3.	Petugas LAZISNU Gunungkidul mampu menyalurkan dana dari muzakki tepat sasaran.					
4.	Petugas LAZISNU Gunungkidul mampu menanamkan kepercayaan kepada muzakki					
5.	Laporan yang diberikan LAZISNU Gunungkidul mudah dimengerti oleh muzakki					

5. Perhatian/Empathy

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas LAZISNU Gunungkidul selalu melayani muzakki dengan sopan					
2.	Petugas LAZISNU Gunungkidul menghargai keberadaan muzakki					
3.	Petugas LAZISNU Gunungkidul selalu meninggalkan nomor kontak yang mudah dihubungi					
4.	Petugas LAZISNU Gunungkidul dan muzakki memiliki hubungan antar personal yang dekat					
5.	Petugas LAZISNU Gunungkidul tidak membedakan antara muzakki yang satu dengan yang lain					

6. Kepuasan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan LAZISNU Gunungkidul sangat sesuai dengan yang saya harapkan					

2.	Saya merasa puas dengan laporan yang diberikan LAZISNU Gunungkidul tentang donasi zakat					
3.	Saya akan berinteraksi lebih banyak ketika LAZISNU Gunungkidul mengeluarkan program baru					
4.	Pelayanan di LAZISNU Gunungkidul memuaskan sehingga saya merekomendasikan kepada keluarga, teman atau orang lain untuk menyalurkan zakat di LAZISNU Gunungkidul					
5.	Secara keseluruhan saya menilai bahwa LAZISNU Gunungkidul memiliki citra yang positif dan baik.					

Lampiran 2 : REKAPITULASI JAWABAN
RESPONDEN

No	Tangible							Reliability						
	t1	t2	t3	t4	t5	tot_t	rata-rata t	r1	r2	r3	r4	r5	tot_r	rata-rata r
1	4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	5	5	4	22	4.4
2	5	5	4	5	4	23	4.6	5	4	4	3	4	20	4
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4
4	4	5	4	4	4	21	4.2	4	3	4	4	3	18	3.6
5	4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4
6	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.8
7	5	5	4	4	4	22	4.4	5	5	4	4	5	23	4.6
8	4	4	4	3	4	19	3.8	4	3	4	4	3	18	3.6
9	4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	5	5	4	22	4.4
10	5	5	4	4	4	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
11	5	5	4	4	4	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
12	4	5	4	3	4	20	4	4	3	5	4	3	19	3.8
13	5	5	4	4	4	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
14	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	3	20	4
15	5	5	4	4	4	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
16	5	5	4	4	4	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
17	5	5	4	4	4	22	4.4	5	5	4	4	4	22	4.4
18	5	4	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2

19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4
20	5	5	4	4	4	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
21	5	2	3	3	4	17	3.4	3	4	3	3	2	15	3
22	3	4	3	4	3	17	3.4	3	3	3	2	2	13	2.6
23	3	4	4	4	4	19	3.8	3	3	3	4	4	17	3.4
24	4	3	3	3	4	17	3.4	4	3	3	3	3	16	3.2
25	3	4	4	3	4	18	3.6	3	5	4	4	4	20	4
26	3	4	3	3	4	17	3.4	3	3	3	3	4	16	3.2
27	5	5	4	3	5	22	4.4	5	4	3	4	5	21	4.2
28	5	5	4	4	5	23	4.6	5	4	4	4	4	21	4.2
29	5	4	4	4	4	21	4.2	4	5	4	3	4	20	4
30	4	5	5	5	4	23	4.6	5	5	4	4	4	22	4.4
31	5	5	4	3	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
32	5	4	4	2	4	19	3.8	5	4	4	4	4	21	4.2
33	5	3	4	5	4	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
34	5	3	4	5	4	21	4.2	5	3	4	4	4	20	4
35	5	4	4	5	5	23	4.6	4	4	4	5	4	21	4.2
36	4	4	3	4	5	20	4	4	4	3	4	3	18	3.6
37	4	4	3	4	5	20	4	5	4	4	4	4	21	4.2
38	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
39	5	4	4	3	4	20	4	5	5	4	5	4	23	4.6
40	4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
41	4	3	4	5	5	21	4.2	4	4	5	4	4	21	4.2
42	4	4	4	4	5	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
43	4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4
44	4	4	5	4	4	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4

45	5	5	5	5	4	24	4.8	5	4	4	5	4	22	4.4
46	5	5	4	4	4	22	4.4	4	4	4	3	4	19	3.8
47	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	5	4	3	20	4
48	4	4	4	3	4	19	3.8	4	3	4	4	5	20	4
49	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	4	20	4
50	5	3	5	4	5	22	4.4	5	4	4	4	5	22	4.4
51	4	2	3	4	3	16	3.2	4	4	4	5	5	22	4.4
52	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	21	4.2
53	4	4	5	2	4	19	3.8	5	2	3	4	4	18	3.6
54	5	4	5	3	5	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
55	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
56	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	4	5	4	21	4.2
57	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
58	4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
59	5	4	4	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4
60	5	4	4	4	4	21	4.2	5	5	4	4	4	22	4.4
61	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	5	5	4	22	4.4
62	5	4	4	4	4	21	4.2	3	4	4	4	5	20	4
63	5	3	3	4	3	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4
64	5	4	4	3	4	20	4	4	3	4	4	5	20	4
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	21	4.2
66	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	4	20	4
67	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	5	5	4	22	4.4
68	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
69	5	4	5	5	5	24	4.8	4	5	5	4	4	22	4.4
70	5	4	3	4	3	19	3.8	3	4	4	4	4	19	3.8

71	4	5	5	5	5	24	4.8	3	3	4	4	5	19	3.8
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	18	3.6
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4
74	5	4	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
75	5	4	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	5	22	4.4

No	Responsiveness						Assurance							
	rs2	rs2	rs3	rs4	rs5	tot_rs	rata-rata rs	a1	a2	a3	a4	a5	tot_a	rata-rata a
1	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	19	3.8
2	4	4	4	3	4	19	3.8	4	5	4	4	4	21	4.2
3	4	4	4	4	3	19	3.8	5	4	5	5	3	22	4.4
4	4	4	4	4	3	19	3.8	5	4	4	4	3	20	4
5	4	4	4	3	3	18	3.6	5	4	4	4	4	21	4.2
6	4	5	4	3	3	19	3.8	5	4	4	4	3	20	4
7	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	4	4	21	4.2
8	4	5	3	3	4	19	3.8	5	5	4	4	3	21	4.2
9	4	4	3	4	4	19	3.8	5	4	4	4	3	20	4
10	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	4	4	21	4.2
11	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	4	4	21	4.2
12	4	5	4	3	3	19	3.8	4	4	4	4	3	19	3.8

13	4	4	4	3	4	19	3.8	5	4	4	4	4	21	4.2
14	4	5	4	4	4	21	4.2	3	4	4	4	4	19	3.8
15	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
16	4	4	4	3	4	19	3.8	5	4	4	4	4	21	4.2
17	4	4	4	4	3	19	3.8	5	4	4	4	4	21	4.2
18	4	4	3	4	4	19	3.8	5	4	4	4	4	21	4.2
19	4	4	4	3	3	18	3.6	5	4	4	5	4	22	4.4
20	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	4	4	21	4.2
21	4	4	3	3	2	16	3.2	4	3	3	3	4	17	3.4
22	3	3	3	2	2	13	2.6	4	3	3	3	3	16	3.2
23	4	3	4	3	3	17	3.4	4	3	3	3	3	16	3.2
24	4	4	3	3	3	17	3.4	4	3	3	3	4	17	3.4
25	4	4	4	3	3	18	3.6	4	3	3	4	3	17	3.4
26	4	5	4	3	3	19	3.8	4	3	3	5	3	18	3.6
27	4	5	3	3	4	19	3.8	4	4	4	3	3	18	3.6
28	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	3	20	4
29	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	4	3	20	4
30	4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	5	5	4	23	4.6
31	4	4	4	4	3	19	3.8	5	3	4	4	4	20	4
32	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	3	20	4
33	4	4	5	4	4	21	4.2	5	4	4	4	3	20	4
34	4	4	5	4	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
35	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
36	3	4	4	4	3	18	3.6	4	5	5	5	4	23	4.6
37	4	5	4	3	5	21	4.2	5	3	3	3	4	18	3.6
38	4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	4	4	2	19	3.8

39	4	5	4	5	4	22	4.4	5	4	4	4	3	20	4
40	4	5	5	5	4	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4
41	5	5	4	4	2	20	4	5	3	5	5	4	22	4.4
42	5	5	4	4	5	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4
43	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	4	22	4.4
44	4	4	4	3	4	19	3.8	5	5	4	4	3	21	4.2
45	4	4	3	4	4	19	3.8	5	4	4	4	3	20	4
46	4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	5	4	4	22	4.4
47	4	5	5	4	3	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
48	4	3	5	5	4	21	4.2	5	3	5	3	4	20	4
49	3	3	4	4	5	19	3.8	4	3	5	4	4	20	4
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	3	4	20	4
51	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	2	19	3.8
52	4	4	4	3	4	19	3.8	5	4	5	4	4	22	4.4
53	4	5	5	4	4	22	4.4	5	5	4	4	4	22	4.4
54	5	5	4	4	3	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
55	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
56	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	5	24	4.8
57	4	4	5	5	4	22	4.4	5	3	5	4	4	21	4.2
58	4	5	5	4	5	23	4.6	5	5	3	4	4	21	4.2
59	4	5	4	3	4	20	4	5	4	5	4	4	22	4.4
60	4	5	4	4	5	22	4.4	4	5	5	3	4	21	4.2
61	5	4	4	4	4	21	4.2	4	5	4	4	3	20	4
62	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
63	5	5	3	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4
64	5	5	5	4	4	23	4.6	5	4	4	4	4	21	4.2

65	4	4	5	4	5	22	4.4	4	4	5	5	4	22	4.4
66	4	4	4	5	4	21	4.2	5	3	5	4	5	22	4.4
67	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	4	23	4.6
68	4	5	4	4	3	20	4	5	4	4	4	3	20	4
69	5	5	4	4	4	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
70	4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	3	4	4	20	4
71	5	5	4	4	4	22	4.4	5	4	4	5	4	22	4.4
72	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	5	5	4	22	4.4
73	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	3	19	3.8
74	4	5	4	5	3	21	4.2	5	3	4	4	4	20	4
75	5	5	4	4	4	22	4.4	5	4	5	4	3	21	4.2

No	Empathy							Kepuasan						
	e1	e2	e3	e4	e5	tot_e	rata-rata e	k1	k2	k3	k4	k5	tot_k	rata-rata k
1	4	4	4	3	3	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4
2	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4
3	5	4	5	4	3	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
4	5	4	4	3	2	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4
5	4	4	4	3	3	18	3.6	4	4	5	5	4	22	4.4
6	4	3	4	4	3	18	3.6	4	4	5	5	4	22	4.4
7	5	4	4	3	3	19	3.8	5	4	4	4	4	21	4.2

8	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	4	4	20	4
9	4	3	4	4	3	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4
10	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	5	4	21	4.2
11	5	4	4	4	4	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
12	4	4	4	3	3	18	3.6	4	3	5	3	4	19	3.8
13	5	4	4	3	3	19	3.8	4	4	5	4	4	21	4.2
14	5	5	4	3	3	20	4	4	4	5	4	4	21	4.2
15	5	4	4	3	3	19	3.8	4	4	4	5	4	21	4.2
16	5	4	4	3	4	20	4	4	5	5	4	5	23	4.6
17	5	4	4	3	3	19	3.8	4	5	5	4	5	23	4.6
18	5	4	4	4	3	20	4	5	4	4	4	4	21	4.2
19	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4
20	4	4	4	3	2	17	3.4	4	4	4	4	4	20	4
21	4	4	4	3	3	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4
22	4	3	3	4	3	17	3.4	4	3	3	3	3	16	3.2
23	4	3	4	3	3	17	3.4	4	3	3	3	2	15	3
24	4	3	2	2	2	13	2.6	4	4	3	3	2	16	3.2
25	4	4	3	3	3	17	3.4	3	4	5	4	3	19	3.8
26	4	3	3	3	3	16	3.2	4	3	4	4	3	18	3.6
27	4	3	4	4	3	18	3.6	4	4	4	5	4	21	4.2
28	5	4	4	4	3	20	4	4	5	5	3	4	21	4.2
29	5	4	4	4	3	20	4	5	5	5	4	4	23	4.6
30	5	5	4	4	3	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
31	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
32	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	5	4	5	22	4.4
33	5	4	5	4	3	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2

34	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
35	4	5	5	4	4	22	4.4	5	4	5	4	5	23	4.6
36	4	5	5	4	4	22	4.4	5	4	4	5	3	21	4.2
37	4	4	4	3	3	18	3.6	4	5	5	5	4	23	4.6
38	4	4	5	4	3	20	4	5	4	4	4	5	22	4.4
39	4	4	4	4	3	19	3.8	5	5	5	5	5	25	5
40	4	4	5	4	4	21	4.2	5	5	4	4	5	23	4.6
41	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
42	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	4	5	21	4.2
43	5	5	4	4	4	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
44	5	5	5	4	3	22	4.4	4	4	5	5	4	22	4.4
45	5	5	5	4	4	23	4.6	4	4	4	5	5	22	4.4
46	5	4	4	4	3	20	4	4	5	4	4	5	22	4.4
47	4	4	4	3	4	19	3.8	5	4	4	4	5	22	4.4
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	5	22	4.4
49	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4
50	4	4	4	4	2	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4
51	5	4	5	5	4	23	4.6	5	4	4	4	4	21	4.2
52	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	4	5	3	20	4
53	5	5	4	4	4	22	4.4	4	5	5	5	4	23	4.6
54	5	4	4	4	3	20	4	4	5	5	5	5	24	4.8
55	5	5	4	4	4	22	4.4	5	5	5	5	5	25	5
56	5	5	5	5	3	23	4.6	4	4	5	5	5	23	4.6
57	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
58	5	4	5	4	4	22	4.4	5	5	3	5	4	22	4.4
59	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	21	4.2

60	4	4	4	4	5	21	4.2	4	5	5	5	5	24	4.8
61	5	3	4	5	4	21	4.2	4	5	4	5	4	22	4.4
62	5	4	4	4	5	22	4.4	4	5	4	5	5	23	4.6
63	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	3	4	5	20	4
64	5	4	5	4	4	22	4.4	5	4	4	4	5	22	4.4
65	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	5	5	22	4.4
66	5	5	5	4	3	22	4.4	5	5	4	5	4	23	4.6
67	4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	5	5	5	24	4.8
68	4	4	5	4	3	20	4	5	5	4	4	5	23	4.6
69	4	4	4	2	4	18	3.6	4	4	4	5	4	21	4.2
70	4	5	5	3	4	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
71	5	4	5	4	4	22	4.4	4	3	4	5	4	20	4
72	5	5	4	4	2	20	4	4	5	5	4	5	23	4.6
73	5	4	5	4	4	22	4.4	5	4	5	4	5	23	4.6
74	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	5	4	21	4.2
75	4	4	4	5	5	22	4.4	4	3	4	5	4	20	4

Lampiran 3 : Hasil uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas Tangible

Correlations							
		tangible 1	tangible 2	tangible 3	tangible 4	tangible 5	total tangible
tangible 1	Pearson Correlation	1	.031	.162	.153	-.018	.471**
	Sig. (2-tailed)		.793	.164	.191	.878	.000
	N	75	75	75	75	75	75
tangible 2	Pearson Correlation	.031	1	.329**	.078	.224	.622**
	Sig. (2-tailed)	.793		.004	.507	.053	.000
	N	75	75	75	75	75	75
tangible 3	Pearson Correlation	.162	.329**	1	.164	.344**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.164	.004		.160	.002	.000
	N	75	75	75	75	75	75
tangible 4	Pearson Correlation	.153	.078	.164	1	.123	.569**
	Sig. (2-tailed)	.191	.507	.160		.292	.000
	N	75	75	75	75	75	75
tangible 5	Pearson Correlation	-.018	.224	.344**	.123	1	.534**
	Sig. (2-tailed)	.878	.053	.002	.292		.000
	N	75	75	75	75	75	75
total tangible	Pearson Correlation	.471**	.622**	.649**	.569**	.534**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Reliabilitas Tangible

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.710	.716	6

a. Hasil Uji Validitas Reliability

Correlations

		reliability 1	reliability 2	reliability 3	reliability 4	reliability 5	total reliability
reliability 1	Pearson Correlation	1	.182	.042	.236*	.203	.582**
	Sig. (2-tailed)		.118	.719	.042	.080	.000
	N	75	75	75	75	75	75
reliability 2	Pearson Correlation	.182	1	.272*	.158	.146	.581**
	Sig. (2-tailed)	.118		.018	.175	.213	.000
	N	75	75	75	75	75	75
reliability 3	Pearson Correlation	.042	.272*	1	.433**	.134	.568**
	Sig. (2-tailed)	.719	.018		.000	.253	.000
	N	75	75	75	75	75	75
reliability 4	Pearson Correlation	.236*	.158	.433**	1	.348**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.042	.175	.000		.002	.000
	N	75	75	75	75	75	75
reliability 5	Pearson Correlation	.203	.146	.134	.348**	1	.616**
	Sig. (2-tailed)	.080	.213	.253	.002		.000
	N	75	75	75	75	75	75
total reliability	Pearson Correlation	.582**	.581**	.568**	.698**	.616**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Reliabilitas Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.737	.761	6

a. Hasil Uji Validitas Responsiveness

Correlations

		responsiveness 1	responsiveness 2	responsiveness 3	responsiveness 4	responsiveness 5	total responsiveness
responsiveness 1	Pearson Correlation	1	.416**	.026	.215	.068	.499**
	Sig. (2-tailed)		.000	.826	.064	.560	.000
	N	75	75	75	75	75	75
responsiveness 2	Pearson Correlation	.416**	1	.031	-.014	.088	.479**
	Sig. (2-tailed)	.000		.792	.908	.452	.000
	N	75	75	75	75	75	75
responsiveness 3	Pearson Correlation	.026	.031	1	.431**	.255*	.614**
	Sig. (2-tailed)	.826	.792		.000	.027	.000
	N	75	75	75	75	75	75
responsiveness 4	Pearson Correlation	.215	-.014	.431**	1	.265*	.685**
	Sig. (2-tailed)	.064	.908	.000		.022	.000
	N	75	75	75	75	75	75
responsiveness 5	Pearson Correlation	.068	.088	.255*	.265*	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.560	.452	.027	.022		.000
	N	75	75	75	75	75	75

total responsiveness	Pearson	.499**	.479**	.614**	.685**	.628**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Reliabilitas Responsiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.723	.732	6

a. Hasil Uji Validitas Assurance

Correlations

		assurance 1	assurance 2	assurance 3	assurance 4	assurance 5	total assurance
assurance 1	Pearson	1	.013	.168	.205	-.092-	.438**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.909	.149	.078	.435	.000
	N	75	75	75	75	75	75
assurance 2	Pearson	.013	1	.076	.190	-.076-	.439**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.909		.518	.103	.515	.000
	N	75	75	75	75	75	75
assurance 3	Pearson	.168	.076	1	.364**	.290*	.709**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.149	.518		.001	.012	.000
	N	75	75	75	75	75	75
assurance 4	Pearson	.205	.190	.364**	1	.119	.668**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.078	.103	.001		.308	.000
	N	75	75	75	75	75	75
assurance 5	Pearson	-.092-	-.076-	.290*	.119	1	.484**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.435	.515	.012	.308		.000
	N	75	75	75	75	75	75
total assurance	Pearson	.438**	.439**	.709**	.668**	.484**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Reliabilitas Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.700	.685	6

a. Hasil Uji Validitas Empathy

Correlations						
	empathy 1	empathy 2	empathy 3	empathy 4	empathy 5	total empathy
empathy 1 Pearson Correlation	1	.243 [*]	.219	.289 [*]	.080	.537 ^{**}
Sig. (2-tailed)		.036	.058	.012	.496	.000
N	75	75	75	75	75	75
empathy 2 Pearson Correlation	.243 [*]	1	.346 ^{**}	.115	.175	.586 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.036		.002	.325	.133	.000
N	75	75	75	75	75	75
empathy 3 Pearson Correlation	.219	.346 ^{**}	1	.380 ^{**}	.302 ^{**}	.728 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.058	.002		.001	.009	.000
N	75	75	75	75	75	75
empathy 4 Pearson Correlation	.289 [*]	.115	.380 ^{**}	1	.278 [*]	.661 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.012	.325	.001		.016	.000
N	75	75	75	75	75	75
empathy 5 Pearson Correlation	.080	.175	.302 ^{**}	.278 [*]	1	.620 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.496	.133	.009	.016		.000
N	75	75	75	75	75	75
total empathy Pearson Correlation	.537 ^{**}	.586 ^{**}	.728 ^{**}	.661 ^{**}	.620 ^{**}	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	75	75	75	75	75	75

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Reliabilitas Empathy

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.748	.779	6

a. Hasil Uji Validitas Kepuasan

Correlations						
	kepuasan 1	kepuasan 2	kepuasan 3	kepuasan 4	kepuasan 5	total kepuasan
kepuasan 1						
Pearson Correlation	1	.190	-.066	.111	.201	.414**
Sig. (2-tailed)		.103	.575	.344	.084	.000
N	75	75	75	75	75	75
kepuasan 2						
Pearson Correlation	.190	1	.333**	.283*	.427**	.712**
Sig. (2-tailed)	.103		.004	.014	.000	.000
N	75	75	75	75	75	75
kepuasan 3						
Pearson Correlation	-.066	.333**	1	.169	.366**	.600**
Sig. (2-tailed)	.575	.004		.147	.001	.000
N	75	75	75	75	75	75
kepuasan 4						
Pearson Correlation	.111	.283*	.169	1	.215	.584**
Sig. (2-tailed)	.344	.014	.147		.064	.000
N	75	75	75	75	75	75
kepuasan 5						
Pearson Correlation	.201	.427**	.366**	.215	1	.756**
Sig. (2-tailed)	.084	.000	.001	.064		.000
N	75	75	75	75	75	75
total kepuasan						
Pearson Correlation	.414**	.712**	.600**	.584**	.756**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.744	.766	6

Lampiran 4 : Output Regression

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empathy, tangible, responsiveness, reliability, assurance ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.710 ^a	.504	.468	1.312	1.639

a. Predictors: (Constant), empathy, tangible, responsiveness, reliability, assurance

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.727	5	24.145	14.021	.000 ^a
	Residual	118.820	69	1.722		
	Total	239.547	74			

a. Predictors: (Constant), empathy, tangible, responsiveness, reliability, assurance

b. Dependent Variable: kepuasan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.240	2.455		.912	.365		
tangible	.000	.117	.000	-.004	.997	.606	1.649
reliability	.245	.115	.243	2.132	.037	.555	1.801
responsiveness	.298	.113	.286	2.644	.010	.616	1.624
assurance	.182	.134	.157	1.355	.180	.534	1.871
empathy	.218	.107	.226	2.025	.047	.577	1.733

a. Dependent Variable: kepuasan



Lampiran 5 : Output Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.710 ^a	.504	.468	1.312	1.639

a. Predictors: (Constant), empathy, tangible, responsiveness, reliability, assurance

b. Dependent Variable: kepuasan

Lampiran 6 : Output Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.240	2.455		.912	.365		
tangible	.000	.117	.000	-.004	.997	.606	1.649
reliability	.245	.115	.243	2.132	.037	.555	1.801
responsiveness	.298	.113	.286	2.644	.010	.616	1.624
assurance	.182	.134	.157	1.355	.180	.534	1.871
empathy	.218	.107	.226	2.025	.047	.577	1.733

a. Dependent Variable: kepuasan

Lampiran 7 : Output Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.724	1.467		1.175	.244
tangible	-.027	.070	-.059	-.385	.701
reliability	.007	.069	.016	.101	.920
responsiveness	.040	.067	.091	.595	.554
assurance	-.005	.080	-.010	-.061	.951
empathy	-.050	.064	-.124	-.786	.434

a. Dependent Variable: Abs_res

Lampiran 8 : Output Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.26715250
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.838
Asymp. Sig. (2-tailed)		.484

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Lampiran 9 : Output Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * tangible	Between Groups	(Combined)	82.187	8	10.273	4.309	.000
		Linearity	33.280	1	33.280	13.958	.000
		Deviation from Linearity	48.907	7	6.987	2.930	.010
	Within Groups		157.360	66	2.384		
	Total		239.547	74			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * reliability	Between Groups	(Combined)	120.976	9	13.442	7.369	.000
		Linearity	72.353	1	72.353	39.664	.000
		Deviation from Linearity	48.624	8	6.078	3.332	.003
	Within Groups		118.570	65	1.824		
	Total		239.547	74			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * responsiveness	Between Groups	(Combined)	126.249	8	15.781	9.193	.000
		Linearity	82.794	1	82.794	48.230	.000
		Deviation from Linearity	43.455	7	6.208	3.616	.002
	Within Groups		113.298	66	1.717		
	Total		239.547	74			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * assurance	Between Groups	(Combined)	108.203	8	13.525	6.796	.000
		Linearity	61.763	1	61.763	31.036	.000
		Deviation from Linearity	46.440	7	6.634	3.334	.004
	Within Groups		131.344	66	1.990		
	Total		239.547	74			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * empathy	Between Groups	(Combined)	117.038	8	14.630	7.882	.000
		Linearity	71.015	1	71.015	38.259	.000
		Deviation from Linearity	46.023	7	6.575	3.542	.003
	Within Groups		122.509	66	1.856		
	Total		239.547	74			

Lampiran 10 : Terjemahan Ayat Al-Qur'an

No.	Hlm.	Terjemahan
1.	13	Q.S.At-Taubah :103: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoa lah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha mendengar lagi Maha Mengetahui”.
2.	13	Q.S. Al-Baqarah:43: “Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku”.
3.	13	Q.S.Al-Baqarah:110: “Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha melihat apa-apa yang kamu kerjakan”.
4.	14	Q.S.Al-Mu'minun: 1-4: “ sesungguhnya beruntunglah orang-orang yang beriman (yaitu) orang-orang yang khusyu' dalam sembahyangnya, dan orang-orang yang menjauhkan diri dari (perbuatan dan perkataan) yang tiada berguna, dan orang-orang yang menunaikan zakat”.
5.	15	Q.S. Al-Baqarah: 267: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.
6.	18	Q.S.At-Taubah: 60: “Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana”
7.	33	Q.S. Al-Ankabut: 69: “Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhoan) kami, benar-benar akan kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik”.
8.	35	Q.S. Al-Qashas: 77: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan oleh Allah kepadamu kebahagiaan akherat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari kenikmatan dunia, dan berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai terhadap orang-orang yang berbuat kerusakan”.

Lampiran 11 : Curriculum Vitae

CURICULUM VITAE

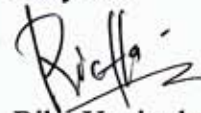
Nama : Rika Yuni Rahmawati
Tempat Tanggal Lahir : Gunungkidul, 01 Juni 1991
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asal : Kedungwanglu, Banyusoca, Playen, Gunungkidul,
Yogyakarta
Alamat Yogyakarta : Jl. Ganesha II no 54 Timoho Yogyakarta
Nama Orang Tua : Dalhari, S.Pd.I
Sri Rochmiyati, S.Pd.I
Pekerjaan Orang Tua : PNS
Mobile Phone : 087839976925

Riwayat Pendidikan

1. MI YAPPI Kedungwanglu, Kab. Gunungkidul, 1997-2003
2. MTsN Banyusoca, Kab. Gunungkidul, 2003-2006
3. SMAN 2 Wonosari, Kab. Gunungkidul, 2006-2009
4. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Program Studi Keuangan Islam, 2009-2013.

Yogyakarta, 13 September 2013

Penyusun



Rika Yuni rahmawati

Lampiran 12 : TABEL KORELASI PEARSON PRODUCT MOMENT

PADA α 5 %

N	2-tailed	1-tailed	N	2-tailed	1-tailed
3	0.9969	0.9877	53	0.2704	0.2282
4	0.9500	0.9000	54	0.2679	0.2261
5	0.8783	0.8054	55	0.2654	0.2240
6	0.8114	0.7293	56	0.2630	0.2219
7	0.7545	0.6694	57	0.2607	0.2199
8	0.7067	0.6215	58	0.2584	0.2180
9	0.6664	0.5822	59	0.2562	0.2161
10	0.6319	0.5494	60	0.2540	0.2143
11	0.6021	0.5214	61	0.2519	0.2125
12	0.5760	0.4973	62	0.2499	0.2107
13	0.5529	0.4762	63	0.2479	0.2090
14	0.5324	0.4575	64	0.2459	0.2074
15	0.5140	0.4409	65	0.2440	0.2057
16	0.4973	0.4259	66	0.2421	0.2041
17	0.4821	0.4124	67	0.2403	0.2026
18	0.4683	0.4000	68	0.2385	0.2011
19	0.4555	0.3887	69	0.2368	0.1996
20	0.4438	0.3783	70	0.2351	0.1981
21	0.4329	0.3687	71	0.2334	0.1967
22	0.4227	0.3598	72	0.2318	0.1953
23	0.4132	0.3515	73	0.2302	0.1940
24	0.4044	0.3438	74	0.2286	0.1926
25	0.3961	0.3365	75	0.2271	0.1913
26	0.3882	0.3297	76	0.2256	0.1900
27	0.3809	0.3233	77	0.2241	0.1888
28	0.3739	0.3172	78	0.2226	0.1876
29	0.3673	0.3115	79	0.2212	0.1864
30	0.3610	0.3061	80	0.2198	0.1852
31	0.3550	0.3009	81	0.2185	0.1840
32	0.3494	0.2960	82	0.2171	0.1829
33	0.3440	0.2913	83	0.2158	0.1817
34	0.3388	0.2869	84	0.2145	0.1806
35	0.3338	0.2826	85	0.2132	0.1796
36	0.3291	0.2785	86	0.2120	0.1785
37	0.3246	0.2746	87	0.2107	0.1775
38	0.3202	0.2709	88	0.2095	0.1764
39	0.3160	0.2673	89	0.2084	0.1754
40	0.3120	0.2638	90	0.2072	0.1744
41	0.3081	0.2605	91	0.2060	0.1735
42	0.3044	0.2573	92	0.2049	0.1725
43	0.3008	0.2542	93	0.2038	0.1716
44	0.2973	0.2512	94	0.2027	0.1707
45	0.2940	0.2483	95	0.2016	0.1697
46	0.2907	0.2455	96	0.2006	0.1688
47	0.2876	0.2429	97	0.1995	0.1680
48	0.2845	0.2403	98	0.1985	0.1671
49	0.2816	0.2377	99	0.1975	0.1662
50	0.2787	0.2353	100	0.1965	0.1654
51	0.2759	0.2329			
52	0.2732	0.2306			

Lampiran 13 : Tabel Durbin-Watson Statistic : 5 percent significant points of dL and dU

N	K=1		K=2		K=3		K=4		K=5		K=6		K=7		K=8		K=9		K=10	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.610	1.400																		
7	0.700	1.356	0.467	1.896																
8	0.763	1.332	0.559	1.777	0.368	2.287														
9	0.824	1.320	0.629	1.699	0.455	2.128	0.296	2.588												
10	0.879	1.320	0.697	1.641	0.525	2.016	0.376	2.414	0.243	2.822										
11	0.927	1.324	0.758	1.604	0.595	1.928	0.444	2.283	0.316	2.645	0.203	3.005								
12	0.971	1.331	0.812	1.579	0.658	1.864	0.512	2.177	0.379	2.506	0.268	2.832	0.171	3.149						
13	1.010	1.340	0.861	1.562	0.715	1.816	0.574	2.094	0.445	2.390	0.328	2.692	0.230	2.985	0.147	3.266				
14	1.045	1.350	0.905	1.551	0.767	1.779	0.632	2.030	0.505	2.296	0.389	2.572	0.286	2.848	0.200	3.111	0.127	3.360		
15	1.077	1.361	0.946	1.543	0.814	1.750	0.685	1.977	0.562	2.220	0.447	2.472	0.343	2.727	0.251	2.979	0.175	3.216	0.111	3.438
16	1.106	1.371	0.982	1.539	0.857	1.728	0.734	1.935	0.615	2.157	0.502	2.388	0.398	2.624	0.304	2.860	0.222	3.090	0.155	3.304
17	1.133	1.381	1.015	1.536	0.897	1.710	0.779	1.900	0.664	2.104	0.554	2.318	0.451	2.537	0.356	2.757	0.272	2.975	0.198	3.184
18	1.158	1.391	1.046	1.535	0.933	1.696	0.820	1.872	0.710	2.060	0.603	2.257	0.502	2.461	0.407	2.667	0.321	2.873	0.244	3.073
19	1.180	1.401	1.074	1.536	0.967	1.685	0.859	1.848	0.752	2.023	0.649	2.206	0.559	2.396	0.456	2.589	0.369	2.783	0.290	2.974
20	1.120	1.411	1.100	1.537	0.998	1.676	0.894	1.828	0.792	1.991	0.692	2.162	0.595	2.339	0.502	2.521	0.416	2.704	0.336	2.885
21	1.221	1.420	1.125	1.538	1.026	1.669	0.927	1.812	0.829	1.964	0.732	2.124	0.637	2.290	0.547	2.460	0.461	2.633	0.380	2.806
22	1.239	1.429	1.147	1.541	1.053	1.664	0.958	1.797	0.863	1.940	0.769	2.090	0.677	2.246	0.588	2.407	0.504	2.571	0.424	2.734
23	1.257	1.437	1.168	1.543	1.078	1.660	0.986	1.785	0.895	1.920	0.804	2.061	0.715	2.208	0.628	2.360	0.545	2.514	0.465	2.670
24	1.273	1.446	1.188	1.546	1.101	1.656	1.013	1.775	0.925	1.902	0.837	2.033	0.751	2.174	0.666	2.318	0.584	2.464	0.506	2.613
25	1.288	1.454	1.206	1.550	1.123	1.654	1.038	1.767	0.953	1.886	0.868	2.012	0.784	2.144	0.702	2.280	0.621	2.419	0.544	2.560
26	1.302	1.461	1.224	1.553	1.143	1.652	1.062	1.759	0.979	1.873	0.897	1.992	0.816	2.117	0.735	2.246	0.657	2.379	0.581	2.513
27	1.316	1.469	1.240	1.556	1.162	1.651	1.084	1.753	1.004	1.861	0.925	1.974	0.845	2.093	0.767	2.216	0.691	2.342	0.616	2.470
28	1.328	1.476	1.255	1.560	1.181	1.650	1.104	1.747	1.028	1.850	0.951	1.958	0.874	2.071	0.798	2.188	0.723	2.309	0.650	2.431
29	1.341	1.483	1.270	1.563	1.198	1.650	1.124	1.743	1.050	1.841	0.975	1.944	0.900	2.052	0.826	2.164	0.753	2.278	0.682	2.396
30	1.352	1.489	1.284	1.567	1.214	1.650	1.143	1.739	1.071	1.833	0.998	1.931	0.926	2.034	0.854	2.141	0.782	2.251	0.712	2.363
31	1.363	1.496	1.297	1.570	1.229	1.650	1.160	1.735	1.090	1.825	1.020	1.920	0.950	2.018	0.879	2.120	0.810	2.226	0.741	2.333
32	1.373	1.502	1.309	1.574	1.244	1.650	1.177	1.732	1.109	1.819	1.041	1.909	0.972	2.004	0.904	2.102	0.836	2.203	0.769	2.306
33	1.383	1.508	1.321	1.577	1.258	1.651	1.193	1.730	1.127	1.813	1.061	1.900	0.994	1.991	0.927	2.085	0.861	2.181	0.795	2.281
34	1.393	1.514	1.333	1.580	1.271	1.652	1.208	1.728	1.144	1.808	1.080	1.891	1.015	1.979	0.950	2.069	0.885	2.162	0.821	2.257
35	1.402	1.519	1.343	1.584	1.283	1.653	1.222	1.726	1.160	1.803	1.097	1.884	1.034	1.967	0.971	2.054	0.908	2.144	0.845	2.236
36	1.411	1.525	1.354	1.587	1.295	1.654	1.236	1.724	1.175	1.799	1.114	1.877	1.053	1.957	0.991	2.041	0.930	2.127	0.868	2.216
37	1.419	1.530	1.364	1.590	1.307	1.655	1.249	1.723	1.190	1.795	1.131	1.870	1.071	1.948	1.011	2.029	0.951	2.112	0.791	2.197
38	1.427	1.535	1.373	1.594	1.318	1.656	1.261	1.722	1.204	1.792	1.146	1.864	1.088	1.939	1.029	2.017	0.970	2.098	0.912	2.180
39	1.435	1.540	1.382	1.597	1.328	1.658	1.273	1.722	1.218	1.789	1.161	1.859	1.104	1.932	1.047	2.007	0.990	2.085	0.932	2.164
40	1.442	1.544	1.391	1.600	1.338	1.659	1.285	1.721	1.230	1.786	1.175	1.854	1.120	1.924	1.064	1.997	1.008	2.072	0.945	2.149
45	1.475	1.566	1.430	1.615	1.383	1.666	1.336	1.720	1.287	1.776	1.238	1.835	1.189	1.895	1.139	1.958	1.089	2.002	1.038	2.088
50	1.503	1.585	1.462	1.628	1.421	1.674	1.378	1.721	1.335	1.771	1.291	1.822	1.246	1.875	1.201	1.930	1.156	1.986	1.110	2.044
55	1.528	1.601	1.490	1.641	1.452	1.681	1.414	1.724	1.374	1.768	1.334	1.814	1.294	1.861	1.253	1.909	1.212	1.959	1.170	2.010
60	1.549	1.616	1.514	1.652	1.480	1.689	1.444	1.727	1.408	1.767	1.372	1.808	1.335	1.850	1.298	1.894	1.260	1.939	1.222	1.984
65	1.567	1.629	1.536	1.662	1.503	1.696	1.471	1.731	1.438	1.767	1.404	1.805	1.370	1.843	1.336	1.882	1.301	1.923	1.266	1.964
70	1.583	1.641	1.554	1.672	1.525	1.703	1.494	1.735	1.464	1.768	1.433	1.802	1.401	1.837	1.369	1.873	1.337	1.910	1.305	1.948
75	1.598	1.652	1.571	1.680	1.543	1.709	1.515	1.739	1.487	1.770	1.458	1.801	1.428	1.834	1.399	1.867	1.369	1.901	1.339	1.935
80	1.611	1.662	1.586	1.688	1.560	1.715	1.534	1.743	1.507	1.772	1.480	1.801	1.453	1.831	1.425	1.861	1.397	1.893	1.369	1.925
85	1.624	1.671	1.600	1.696	1.575	1.721	1.550	1.747	1.525	1.774	1.500	1.801	1.474	1.829	1.448	1.857	1.422	1.886	1.396	1.916
90	1.635	1.679	1.612	1.703	1.589	1.726	1.566	1.751	1.542	1.776	1.518	1.801	1.494	1.827	1.469	1.854	1.445	1.881	1.420	1.909
95	1.645	1.687	1.623	1.709	1.602	1.732	1.579	1.755	1.557	1.778	1.535	1.802	1.512	1.827	1.489	1.852	1.465	1.877	1.442	1.903
100	1.654	1.694	1.634	1.715	1.613	1.736	1.592	1.758	1.571	1.780	1.550	1.803	1.528	1.826	1.506	1.850	1.484	1.874	1.462	1.898
150	1.720	1.746	1.706	1.760	1.693	1.774	1.679	1.788	1.665	1.802	1.651	1.817	1.637	1.832	1.622	1.847	1.608	1.868	1.574	1.877
200	1.758	1.778	1.748	1.789	1.738	1.799	1.728	1.810	1.718	1.820	1.707	1.831	1.697	1.841	1.686	1.832	1.675	1.863	1.665	1.874

Sumber : Sritua Arief , 1993 : 295

Lampiran 14 : Critical Value of the F (TABEL F) pada α 5%

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	4.0304	3.1788	2.7862	2.5534	2.3966	2.2826	2.1953	2.1260	2.0694
52	4.0266	3.1751	2.7826	2.5498	2.3930	2.2789	2.1916	2.1223	2.0656
53	4.0230	3.1716	2.7791	2.5463	2.3894	2.2754	2.1881	2.1187	2.0620
54	4.0195	3.1682	2.7758	2.5429	2.3861	2.2720	2.1846	2.1152	2.0585
55	4.0162	3.1650	2.7725	2.5397	2.3828	2.2687	2.1813	2.1119	2.0552
56	4.0130	3.1619	2.7694	2.5366	2.3797	2.2656	2.1782	2.1087	2.0519
57	4.0099	3.1588	2.7664	2.5336	2.3767	2.2625	2.1751	2.1056	2.0488
58	4.0069	3.1559	2.7636	2.5307	2.3738	2.2596	2.1721	2.1026	2.0458
59	4.0040	3.1531	2.7608	2.5279	2.3710	2.2568	2.1693	2.0997	2.0429
60	4.0012	3.1504	2.7581	2.5252	2.3683	2.2541	2.1665	2.0970	2.0401
61	3.9985	3.1478	2.7555	2.5226	2.3657	2.2514	2.1639	2.0943	2.0374
62	3.9959	3.1453	2.7530	2.5201	2.3631	2.2489	2.1613	2.0917	2.0348
63	3.9934	3.1428	2.7505	2.5177	2.3607	2.2464	2.1588	2.0892	2.0322
64	3.9909	3.1404	2.7482	2.5153	2.3583	2.2440	2.1564	2.0868	2.0298
65	3.9886	3.1381	2.7459	2.5130	2.3560	2.2417	2.1541	2.0844	2.0274
66	3.9863	3.1359	2.7437	2.5108	2.3538	2.2395	2.1518	2.0821	2.0251
67	3.9840	3.1338	2.7416	2.5087	2.3517	2.2373	2.1497	2.0799	2.0229
68	3.9819	3.1317	2.7395	2.5066	2.3496	2.2352	2.1475	2.0778	2.0207
69	3.9798	3.1296	2.7375	2.5046	2.3475	2.2332	2.1455	2.0757	2.0186
70	3.9778	3.1277	2.7355	2.5027	2.3456	2.2312	2.1435	2.0737	2.0166
71	3.9758	3.1258	2.7336	2.5008	2.3437	2.2293	2.1415	2.0717	2.0146
72	3.9739	3.1239	2.7318	2.4989	2.3418	2.2274	2.1397	2.0698	2.0127
73	3.9720	3.1221	2.7300	2.4971	2.3400	2.2256	2.1378	2.0680	2.0108
74	3.9702	3.1203	2.7283	2.4954	2.3383	2.2238	2.1360	2.0662	2.0090
75	3.9685	3.1186	2.7266	2.4937	2.3366	2.2221	2.1343	2.0644	2.0073
76	3.9668	3.1170	2.7249	2.4920	2.3349	2.2204	2.1326	2.0627	2.0055
77	3.9651	3.1154	2.7233	2.4904	2.3333	2.2188	2.1310	2.0611	2.0039
78	3.9635	3.1138	2.7218	2.4889	2.3317	2.2172	2.1294	2.0595	2.0022
79	3.9619	3.1123	2.7203	2.4874	2.3302	2.2157	2.1278	2.0579	2.0007
80	3.9604	3.1108	2.7188	2.4859	2.3287	2.2142	2.1263	2.0564	1.9991
81	3.9589	3.1093	2.7173	2.4844	2.3273	2.2127	2.1248	2.0549	1.9976
82	3.9574	3.1079	2.7159	2.4830	2.3259	2.2113	2.1234	2.0534	1.9961
83	3.9560	3.1065	2.7146	2.4817	2.3245	2.2099	2.1220	2.0520	1.9947
84	3.9546	3.1052	2.7132	2.4803	2.3231	2.2086	2.1206	2.0506	1.9933
85	3.9532	3.1038	2.7119	2.4790	2.3218	2.2072	2.1193	2.0493	1.9919
86	3.9519	3.1026	2.7106	2.4777	2.3205	2.2059	2.1180	2.0480	1.9906
87	3.9506	3.1013	2.7094	2.4765	2.3193	2.2047	2.1167	2.0467	1.9893
88	3.9493	3.1001	2.7082	2.4753	2.3181	2.2034	2.1155	2.0454	1.9880
89	3.9481	3.0989	2.7070	2.4741	2.3169	2.2022	2.1143	2.0442	1.9868
90	3.9469	3.0977	2.7058	2.4729	2.3157	2.2011	2.1131	2.0430	1.9856
91	3.9457	3.0966	2.7047	2.4718	2.3145	2.1999	2.1119	2.0418	1.9844
92	3.9445	3.0954	2.7036	2.4707	2.3134	2.1988	2.1108	2.0407	1.9833
93	3.9434	3.0943	2.7025	2.4696	2.3123	2.1977	2.1097	2.0395	1.9821
94	3.9423	3.0933	2.7014	2.4685	2.3113	2.1966	2.1086	2.0384	1.9810
95	3.9412	3.0922	2.7004	2.4675	2.3102	2.1955	2.1075	2.0374	1.9799
96	3.9402	3.0912	2.6994	2.4665	2.3092	2.1945	2.1065	2.0363	1.9789
97	3.9391	3.0902	2.6984	2.4655	2.3082	2.1935	2.1054	2.0353	1.9778
98	3.9381	3.0892	2.6974	2.4645	2.3072	2.1925	2.1044	2.0343	1.9768
99	3.9371	3.0882	2.6965	2.4636	2.3063	2.1915	2.1035	2.0333	1.9758
100	3.9361	3.0873	2.6955	2.4626	2.3053	2.1906	2.1025	2.0323	1.9748

Lampiran 15 : TABEL DISTRIBUSI t pada α 5 %

DF	1 TAIL	2 TAIL	DF	1 TAIL	2 TAIL	DF	1 TAIL	2 TAIL
1	6.3138	12.7062	51	1.6753	2.0076	101	1.6601	1.9837
2	2.9200	4.3027	52	1.6747	2.0066	102	1.6599	1.9835
3	2.3534	3.1824	53	1.6741	2.0057	103	1.6598	1.9833
4	2.1318	2.7764	54	1.6736	2.0049	104	1.6596	1.9830
5	2.0150	2.5706	55	1.6730	2.0040	105	1.6595	1.9828
6	1.9432	2.4469	56	1.6725	2.0032	106	1.6594	1.9826
7	1.8946	2.3646	57	1.6720	2.0025	107	1.6592	1.9824
8	1.8595	2.3060	58	1.6716	2.0017	108	1.6591	1.9822
9	1.8331	2.2622	59	1.6711	2.0010	109	1.6590	1.9820
10	1.8125	2.2281	60	1.6706	2.0003	110	1.6588	1.9818
11	1.7959	2.2010	61	1.6702	1.9996	111	1.6587	1.9816
12	1.7823	2.1788	62	1.6698	1.9990	112	1.6586	1.9814
13	1.7709	2.1604	63	1.6694	1.9983	113	1.6585	1.9812
14	1.7613	2.1448	64	1.6690	1.9977	114	1.6583	1.9810
15	1.7531	2.1314	65	1.6686	1.9971	115	1.6582	1.9808
16	1.7459	2.1199	66	1.6683	1.9966	116	1.6581	1.9806
17	1.7396	2.1098	67	1.6679	1.9960	117	1.6580	1.9804
18	1.7341	2.1009	68	1.6676	1.9955	118	1.6579	1.9803
19	1.7291	2.0930	69	1.6672	1.9949	119	1.6578	1.9801
20	1.7247	2.0860	70	1.6669	1.9944	120	1.6577	1.9799
21	1.7207	2.0796	71	1.6666	1.9939	121	1.6575	1.9798
22	1.7171	2.0739	72	1.6663	1.9935	122	1.6574	1.9796
23	1.7139	2.0687	73	1.6660	1.9930	123	1.6573	1.9794
24	1.7109	2.0639	74	1.6657	1.9925	124	1.6572	1.9793
25	1.7081	2.0595	75	1.6654	1.9921	125	1.6571	1.9791
26	1.7056	2.0555	76	1.6652	1.9917	126	1.6570	1.9790
27	1.7033	2.0518	77	1.6649	1.9913	127	1.6569	1.9788
28	1.7011	2.0484	78	1.6646	1.9908	128	1.6568	1.9787
29	1.6991	2.0452	79	1.6644	1.9905	129	1.6568	1.9785
30	1.6973	2.0423	80	1.6641	1.9901	130	1.6567	1.9784
31	1.6955	2.0395	81	1.6639	1.9897	131	1.6566	1.9782
32	1.6939	2.0369	82	1.6636	1.9893	132	1.6565	1.9781
33	1.6924	2.0345	83	1.6634	1.9890	133	1.6564	1.9780
34	1.6909	2.0322	84	1.6632	1.9886	134	1.6563	1.9778
35	1.6896	2.0301	85	1.6630	1.9883	135	1.6562	1.9777
36	1.6883	2.0281	86	1.6628	1.9879	136	1.6561	1.9776
37	1.6871	2.0262	87	1.6626	1.9876	137	1.6561	1.9774
38	1.6860	2.0244	88	1.6624	1.9873	138	1.6560	1.9773
39	1.6849	2.0227	89	1.6622	1.9870	139	1.6559	1.9772
40	1.6839	2.0211	90	1.6620	1.9867	140	1.6558	1.9771
41	1.6829	2.0195	91	1.6618	1.9864	141	1.6557	1.9769
42	1.6820	2.0181	92	1.6616	1.9861	142	1.6557	1.9768
43	1.6811	2.0167	93	1.6614	1.9858	143	1.6556	1.9767
44	1.6802	2.0154	94	1.6612	1.9855	144	1.6555	1.9766
45	1.6794	2.0141	95	1.6611	1.9853	145	1.6554	1.9765
46	1.6787	2.0129	96	1.6609	1.9850	146	1.6554	1.9763
47	1.6779	2.0117	97	1.6607	1.9847	147	1.6553	1.9762
48	1.6772	2.0106	98	1.6606	1.9845	148	1.6552	1.9761
49	1.6766	2.0096	99	1.6604	1.9842	149	1.6551	1.9760
50	1.6759	2.0086	100	1.6602	1.9840	150	1.6551	1.9759



LEMBAGA ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH

LAZISNU GUNUNGKIDUL

Kantor PCNU Gunungkidul, Jln. Tentara Pelajar Tegalmulyo Kepek Wonosari

Telp : 085228075687 / 081904121423

e-mail : lazisnugunungkidul@gmail.com

website : www.lazisnugunungkidul.blogspot.com

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : H. Zuhdan Aris, S. Ag., M.A.

Jabatan : Ketua Lembaga

Unit Kerja : LAZISNU Gunungkidul

Menerangkan bahwa:

Nama : Rika Yuni Rahmawati

NIM : 09390028

Prodi/jurusan : Keuangan Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yogyakarta

Yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian Tugas Akhir Skripsi dengan judul "PENGARUH STRATEGI PENGELOLAAN LAZISNU GUNUNGKIDUL TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI" mulai tanggal 18 Mei 2013 – Sampai Selesai.

Demikian surat ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungkidul, 25 Mei 2013

Ketua LAZISNU,



H. Zuhdan Aris, S.Ag., M. A.