

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA LEMBAGA, DAN
RELIGIUSITAS TERHADAP MINAT MUZAKKI UNTUK
MENYALURKAN ZAKAT PROFESI PADA POS KEADILAN PEDULI
UMMAT (PKPU) CABANG YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Disusun oleh:
Hanifah Nur' Aini
NIM. 11240092

Pembimbing:
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 196701041993031003

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856. Yogyakarta 55281. E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.00.9/ 192 /2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas terhadap Minat Muzakki untuk Menyalurkan Zakat Profesi pada PKPU (Pos Keadilan Peduli Ummat) Cabang Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Hanifah Nur'aini
NIM/Jurusan : 11240092/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 28 Januari 2015
Nilai Munaqasyah : 92 (A -)

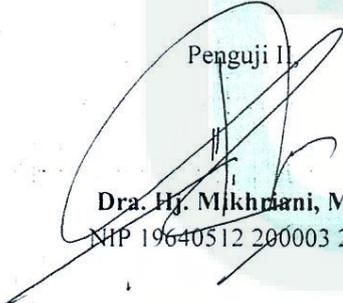
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

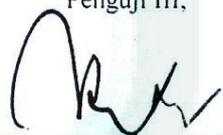
Ketua Sidang/Penguji I,


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji II,


Dra. Hj. Mikhriani, M.M.
NIP 19640512 200003 2 001

Penguji III,


Maryono, S.Ag. M.Pd.
NIP 19701026 200501 1 005

Yogyakarta, 2 Pebruari 2015
Dekan,




Dr. Maryono, M.Ag.
NIP 19701026 199903 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Hanifah Nur' Aini
NIM : 11240092
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapakan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Januari 2015

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Pembimbing,


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 196701041993031003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Hanifah Nur'Aini
NIM : 11240092
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta" adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 22 Januari 2015

Yang menyatakan,



Hanifah Nur'Aini
NIM. 11240092

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

Do It Now!



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan perjuangan yang tidak mudah akhirnya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta”** telah diselesaikan oleh Peneliti.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, MA, Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Waryono, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan motivasi dan bimbingan.

5. Bapak Ade Gunawan M.M, selaku dosen pengampu matakuliah metodologi penelitian kuantitatif dan statistika. Terimakasih untuk bantuan dan bimbingannya.
6. Bapak Jumarsono, selaku Kepala PKPU Cabang Yogyakarta beserta karyawan.
7. Ibu Tejo, selaku bagian administrasi Jurusan Manajemen Dakwah. Terimakasih untuk bantuan dalam mengurus segala keperluan skripsi.
8. Kedua Orang tua, adik, dan keluarga yang selalu memberikan doa dan semangat untuk Peneliti.
9. Lutfi Majid, terimakasih untuk doa dan dukungannya.
10. Teman-teman SCREMD; Frida, Mutia, Zainal, Edy, Rohman, Ani, Suci, Aryu, Siti, Tiara. Terimakasih untuk dukungan dan semangatnya.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, pembaca, maupun peneliti.

Yogyakarta, 22 Januari 2015

Peneliti

↑ ن ن ↑

Hanifah Nur'Aini

NIM. 11240092

ABSTRAK

Hanifah Nur'Aini. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta. Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris baik simultan maupun parsial pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.

Dalam Penelitian ini, Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Non Probability sampling* dengan teknik *sampling Purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, analisis statistik deskriptif variabel, uji asumsi analisis regresi linear berganda, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *SPSS Versi 17.0 for windows* menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,747 artinya 74,7% minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas sedangkan sisanya sebesar 25,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini seperti faktor biologis, faktor psikologis, dan faktor sosio kultural.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan ($0,668 > 0,05$) dan citra lembaga ($0,519 > 0,05$) artinya kualitas pelayanan dan citra lembaga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Sedangkan nilai signifikansi religiusitas ($0,000 < 0,05$) artinya religiusitas berpengaruh secara signifikan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.

Keyword : Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, Religiusitas, Minat, Zakat Profesi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Tinjauan Pustaka	11
G. Kerangka Teori.....	14
H. Hipotesis Penelitian.....	33
I. Metode Penelitian.....	34
BAB II: GAMBARAN UMUM PKPU	52

A. Sejarah Singkat PKPU.....	52
B. Visi-Misi PKPU.....	53
C. Struktur Organisasi PKPU Cabang Yogyakarta.....	53
D. Tata Kelola dan Tata Nilai	54
E. Program Kerja PKPU	57
BAB III: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Persiapan Penelitian.....	62
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	64
C. Hasil Analisis Deskriptif Responden.....	72
D. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	75
E. Hasil Uji Asumsi Analisis Regresi Linear Berganda	82
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	84
G. Hasil Uji Hipotesis	86
H. Pembahasan	89
BAB IV: PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 1.2	Instrumen Penelitian Variabel Citra Lembaga.....	43
Tabel 1.3	Instrumen Penelitian Variabel Religiusitas.....	43
Tabel 1.4	Instrumen Penelitian Variabel Minat	44
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Lembaga.....	65
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas	66
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Minat	67
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	67
Tabel 3.6	Hasil Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 3.7	Hasil Instrumen Penelitian Variabel Citra Lembaga	69
Tabel 3.8	Hasil Instrumen Penelitian Variabel Religiusitas	70
Tabel 3.9	Hasil Instrumen Penelitian Variabel Minat.....	70
Tabel 3.10	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 3.11	Data Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 3.12	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 3.13	Data Responden Berdasarkan Penghasilan.....	73
Tabel 3.14	Data Responden Berdasarkan Periode Berzakat.....	74
Tabel 3.15	Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	75
Tabel 3.16	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 3.17	Hasil Statistik Deskriptif Citra Lembaga	77
Tabel 3.18	Distribusi Frekuensi Variabel Citra Lembaga	78

Tabel 3.19 Hasil Statistik Deskriptif Religiusitas	79
Tabel 3.20 Distribusi Frekuensi Variabel Religiusitas	80
Tabel 3.21 Hasil Statistik Deskriptif Minat	81
Tabel 3.22 Distribusi Frekuensi Variabel Minat.....	81
Tabel 3.23 Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian.....	82
Tabel 3.24 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Penelitian.....	83
Tabel 3.25 Hasil Uji Heteroskedastis Variabel Penelitian	84
Tabel 3.26 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	84
Tabel 3.27 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	86
Tabel 3.28 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	87
Tabel 3.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Religiusitas Dengan Minat	32
Gambar 1.2 Hipotesis Penelitian Secara Simultan dan Parsial	34
Gambar 1.3 Hubungan Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen.....	39
Gambar 4.1 Grafik Persamaan Regresi Linear Berganda	86



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzzaki* Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta” maka Peneliti perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat pada judul sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*Excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹ Maksud dari kualitas pelayanan dalam skripsi ini adalah tingkat keunggulan (*Excellence*) dari Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta seperti yang diinginkan oleh *Muzakki*.

2. Citra Lembaga

Citra perusahaan adalah persepsi yang berkembang dalam benak publik mengenai realita (yang terlihat) dari perusahaan itu.² Maksud dari citra lembaga dalam skripsi ini adalah persepsi yang berkembang

¹ Fandy Ciptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : Bayumedia Publishing, 2011), hlm. 331.

² Firsan Nova, *CRISIS Publik Relations : Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 306.

dalam benak publik mengenai realita Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS).

3. Religiusitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), religiusitas adalah pengabdian terhadap agama: kesalehan: orang kuat itu mungkin tidak terlalu kuat, tetapi sadar amat tinggi.³ Maksud dari religiusitas dalam skripsi ini adalah pengabdian seseorang terhadap agama Islam untuk menunaikan kewajiban berzakat khususnya zakat profesi bagi yang sudah mencapai *nisab*.

4. Minat

Minat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.⁴ Maksud dari minat dalam skripsi ini adalah kecenderungan hati *Muzakki* yang tinggi untuk menyalurkan zakat profesi pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta.

5. Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta

Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) merupakan lembaga kemanusiaan nasional yang dibentuk melalui akte notaris tanggal 10 Desember 1999 sebagai lembaga sosial pengelola bantuan masyarakat.

³ Depdikbud Indonesia, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 944.

⁴ Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hlm. 225.

PKPU telah memperoleh akreditasi antara lain LAZNAS berdasarkan SK Menteri Agama No. 441 tahun 2001, Organisasi Sosial Nasional sesuai SK Mensos RI No.08/HUK/2010, NGO in *Special consultative status with economic social council at United Nation* pada bulan Agustus 2008, dan NGO Indonesia yang terdaftar di Eropa ID-2010-CSD-1203198618.⁵ Untuk mempermudah penulisan dalam skripsi ini selanjutnya akan digunakan singkatan PKPU Cabang Yogyakarta.

Maka dari itu, yang dimaksud secara keseluruhan dalam skripsi ini adalah pengaruh persepsi *Muzakki* mengenai kualitas pelayanan, citra lembaga PKPU Cabang Yogyakarta sebagai LAZNAS, dan tingkat religiusitas terhadap kecenderungan untuk tetap menyalurkan zakat profesinya pada PKPU Cabang Yogyakarta.

B. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, pelaksanaan pengeluaran zakat telah diperkuat dengan mendapat legalitas hukum, yaitu telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 38 tahun 1999, tentang pengelolaan zakat. Di dalam Undang-Undang tersebut disebutkan jenis harta yang wajib dizakati, yaitu zakat hasil pendapatan dan jasa. Bentuk zakat baru ini merupakan sebuah langkah maju dari hasil *ijtihad* dari para ulama sekarang. Akan tetapi, ketentuan zakat untuk para pekerja yang mudah dan cepat memperoleh uang yang disebut sebagai pekerjaan profesi, belum banyak dibahas secara

⁵ Brosur PKPU Cabang Yogyakarta.

tuntas dalam *fiqih* modern dan dalam Undang-Undang Zakat belum disebutkan secara rinci tentang tatacara pelaksanaan zakat profesi.⁶ Hal ini menyebabkan kewajiban seseorang untuk mengeluarkan zakat profesi hanya sebatas kesadaran dari individu bukan berdasarkan pada *fiqih* dan undang-undang.

Berdasarkan data dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) potensi penerimaan zakat profesi PNS/TNI/Polri di Kota Yogyakarta dalam satu bulan potensi zakat profesi bisa mencapai Rp 1.000.000.000,00 hingga Rp 1.500.000.000,00. Sementara itu untuk realisasinya saat ini baru mencapai Rp 200.000.000,00 -Rp 250.000.000,00 perbulannya. Persentase jumlah realisasi zakat profesi tergolong sedikit karena tidak semua menyalurkan zakat profesi melalui BAZNAS.⁷ Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh BAZNAS bekerja sama dengan FEM IPB menunjukkan bahwa dalam tempat pembayaran zakat sebagian besar (72,8%) membayar di LAZ informal (lembaga yang tidak berbadan hukum, tapi fungsinya sama seperti LAZ formal) sisanya (27,2%) membayar ke lembaga formal seperti BAZ dan LAZ.⁸ Hal tersebut menunjukkan bahwa persentase jumlah realisasi zakat profesi di Yogyakarta tergolong sedikit dan minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi kepada LAZ formal masih rendah.

⁶Muhammad, *Zakat Profesi: Wacana Pemikiran Zakat Dalam Fiqih Edisi 1*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), hlm. 3.

⁷Dwi Nourma Handito, "Potensi Zakat Profesi di Kota Yogyakarta Tinggi", <http://jogja.tribunnews.com/> diakses pada 20 Juni 2014 pukul 18.02 WIB.

⁸BAZNAS, "Potensi Zakat Nasional", *Majalah Zakat*, (Mei-Juni 2013), hlm. 7.

PKPU yang telah dikukuhkan oleh Kementerian Agama sebagai LAZNAS menjadi lembaga alternatif untuk menyalurkan zakat profesi. PKPU mengedepankan peningkatan mutu program dan pelayanan untuk memberikan kontribusi yang solutif bagi masyarakat. Dalam upaya untuk menangani isu-isu kemanusiaan global PKPU melakukan program-program seperti pendidikan dan dakwah, kesehatan, ekonomi, *Rescue*, dan *Special Event*. PKPU bertekad untuk membangun kemandirian rakyat Indonesia dengan memperluas lingkup kerjanya sebagai lembaga kemanusiaan nasional. Tidak hanya berkiprah di dalam negeri namun juga di luar negeri, hal ini dibuktikan dengan diterimanya PKPU sebagai *NGO in Special Consultative Status with the economic and social council of the United Nation* pada tahun 2008 serta terdaftar sebagai Organisasi Sosial Nasional pada tahun 2010 berdasarkan keputusan Menteri Sosial. Hal tersebut membuktikan bahwa PKPU merupakan lembaga zakat yang amanah, transparan, dan profesional dalam mengelola zakat dan bantuan sosial.

PKPU merupakan organisasi Islam yang telah memperluas lingkup kerjanya dari LAZNAS menjadi Lembaga Kemanusiaan Nasional yang berkiprah di dalam dan luar negeri. Walaupun bergerak sebagai Lembaga Kemanusiaan Nasional, donasi yang disalurkan dari masyarakat terbanyak berasal dari zakat. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala PKPU Cabang Yogyakarta bahwa 80% donasi masyarakat berasal dari zakat terutama zakat profesi. Zakat profesi memberikan sumbangan

yang terbanyak pada PKPU Cabang Yogyakarta karena zakat profesi dalam penyalurannya dilakukan secara teratur setiap bulan. Zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta dalam kurun waktu lima tahun terakhir selalu mengalami peningkatan dari segi *Muzakki* dan jumlah zakat yang dihimpun.⁹

Setiap LAZ berusaha memberikan pelayanan prima kepada *Muzakkinya* termasuk PKPU Cabang Yogyakarta. Pelayanan prima merupakan salah satu strategi diferensiasi LAZ yang cenderung mempunyai program kerja yang hampir sama LAZ satu dengan yang lainnya. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala PKPU Cabang Yogyakarta yaitu secara umum pelayanan yang diberikan PKPU Cabang Yogyakarta sama dengan LAZ lainnya yang membedakan adalah bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan kepada *Muzakki*. Kepala PKPU Cabang Yogyakarta percaya bahwa SDM dari PKPU Cabang Yogyakarta terbaik dalam memberikan pelayanan seperti lebih ramah dan sopan terhadap *Muzakki*. Kepercayaan yang diberikan kepada SDM tersebut dibuktikan dengan meningkatnya jumlah *Muzakki* dan jumlah zakat yang dihimpun oleh PKPU Cabang Yogyakarta.¹⁰

⁹ Wawancara (diolah) dengan Jumarsono, Kepala PKPU Cabang Yogyakarta, di Kantor PKPU Cabang Yogyakarta, pada Rabu, 7 Januari 2015.

¹⁰ Wawancara (diolah) dengan Jumarsono, Kepala PKPU Cabang Yogyakarta, di Kantor PKPU Cabang Yogyakarta, pada Rabu, 7 Januari 2015.

Pada bulan Maret 2010 PKPU mulai memperkenalkan logo baru kepada masyarakat. Menurut Direktur Utama PKPU, Agung Notowiguno, tidak menggunakan istilah mengganti logo tapi memperkuat citra lembaga. Dalam logo baru tersebut diharapkan dapat menampilkan citra sebuah lembaga yang mampu mengelola dana filantropi masyarakat dengan “Lebih Cepat, Lebih Terarah”.¹¹ Hal tersebut senada dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala PKPU Cabang Yogyakarta bahwa sejak tahun 2010 PKPU tidak lagi menonjolkan citranya sebagai LAZNAS namun telah memperluas ruang lingkup kerjanya menjadi Lembaga Kemanusiaan Nasional agar manfaat yang diberikan tidak hanya untuk umat Islam namun umat manusia.¹²

Perbandingan jumlah potensi zakat profesi dengan realisasinya dapat menunjukkan bahwa tingkat religiusitas untuk menyalurkan zakat profesi masih rendah. Walaupun sudah jelas hukum diwajibkannya zakat profesi yaitu pada Al-Qur’an Surat Al-Baqarah (2) ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ط
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ؕ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ
 اَللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya :Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk

¹¹Acep, “PKPU Luncurkan Logo, Citra, dan Era Baru”, <http://m.dakwatuna.com/2010/04/20/6015/pkpu-luncurkan-logo-citra-dan-era-baru/> diakses pada 25 September 2014 pukul 21.00 WIB.

¹²Wawancara (diolah) dengan Jumarsono, Kepala PKPU Cabang Yogyakarta, di Kantor PKPU Cabang Yogyakarta, pada Rabu, 7 Januari 2015.

*kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakarya, Maha Terpuji.*¹³

Religiusitas atau ketaatan pada agama seperti meyakini bahwa zakat merupakan perintah Allah SWT, menyalurkan zakat akan mendorong keseimbangan dan keadilan ekonomi, zakat profesi wajib bagi seseorang yang telah mencapai *nisab*, dengan berzakat membuat hati merasa tenang serta adanya dorongan untuk bekerja keras demi memenuhi *nisab* merupakan contoh dorongan beragama yang turut membentuk minat seseorang untuk berzakat. Dengan adanya religiusitas yang tinggi diharapkan dapat membentuk minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesinya.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan alasan: *pertama*, PKPU merupakan lembaga yang dinamis yaitu tidak membatasi ruang lingkupnya pada lembaga keagamaan melainkan sebagai Lembaga Kemanusiaan Nasional yang telah berkiprah baik dalam dan luar negeri. *Kedua*, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi diferensiasi dalam persaingan LAZ yang semakin ketat. *Ketiga*, PKPU telah mempunyai citra baik sebagai LAZNAS maupun Lembaga Kemanusiaan yang telah terakreditasi. *Keempat*, potensi zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta tinggi yaitu menyumbang 80% donasi yang disalurkan oleh masyarakat.

¹³Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, *Al Muyassar Al-Qur'an dan Terjemahannya Juz 1 s/d 30 (Transliterasi)*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2009), hlm. 85.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta ?
3. Apakah citra lembaga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta ?
4. Apakah religiusitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas secara simultan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.

2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh citra lembaga minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh religiusitas terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritik
 - a. Untuk mengembangkan keilmuan Manajemen Dakwah khususnya mengenai manajemen zakat, infaq, dan sadaqah.
 - b. Untuk memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan dan citra lembaga dari PKPU Cabang Yogyakarta serta minat *Muzakki* dalam menyalurkan zakat profesi pada LAZ khususnya di PKPU Cabang Yogyakarta.
2. Kegunaan Secara Praktis
 - a. Bagi PKPU Cabang Yogyakarta, sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dan sebagai pengukuran citra lembaga menurut persepsi publik.

- b. Bagi peneliti lain, sebagai sumbangan praktis apabila akan melakukan penelitian dengan tema yang sama.

F. Tinjauan Pustaka

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Wartini Dwi Absidah dengan judul *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Yogyakarta Dalam Membayar Zakat Profesi*. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kesadaran membayar zakat hanya tiga variabel yaitu variabel sosial ekonomi, profesionalitas, dan manajemen, sedangkan variabel pengetahuan agama dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kesadaran karyawan dalam membayar zakat profesi.¹⁴

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh A. Mus'ab dengan judul *Pengaruh Religiusitas, Tingkat Penghasilan, dan Layanan Terhadap Minat Muzakki Untuk Membayar Zakat Maal di Lazis NU*. Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS Versi 16.0 *for windows* menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (religiusitas, pendapatan, dan layanan) terhadap variabel dependen (minat masyarakat) sebesar 71,9%

¹⁴Wartini Dwi Absidah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Yogyakarta Dalam Membayar Zakat Profesi", *skripsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2010).

sedangkan 28,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.¹⁵

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Feri Fajar Feronika dengan judul *Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *pertama*, ada perbedaan namun tidak signifikan mengenai penilaian *muzaki* terhadap dimensi kualitas pelayanan yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berdasarkan nilai uji F hitung < F tabel ($0,631 < 2,080$). *Kedua*, kualitas pelayanan yang diberikan baik BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta kepada *muzaki* termasuk kategori memuaskan.¹⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Handro Tumpal P dengan judul *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* menunjukkan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Koefisien determinasi 52,4% dipengaruhi oleh citra perusahaan dan kualitas pelayanan sedangkan 47,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya.¹⁷

¹⁵A. Mus'ab, "Pengaruh Religiusitas, Tingkat Penghasilan, dan Layanan Terhadap Minat *Muzakki* Untuk Membayar Zakat Maal di Lazis NU", *skripsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2011).

¹⁶ Feri Fajar Feronika, "Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta", *skripsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014).

¹⁷ Handro Tumpal P, "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", *Management Analysis Journal* 1, (Januari, 2012) hlm. 1.

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzan dengan judul *Pengaruh Religiusitas Terhadap Etika Berbisnis (Studi pada RM. Padang di Kota Malang)* menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Secara parsial dimensi ritual/syari'ah dan konsekuensi/akhlaq berpengaruh positif dan signifikan terhadap etika berbisnis. Dimensi ideologi/akidah berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap etika berbisnis. Dimensi religiusitas yang paling dominan mempengaruhi etika berbisnis adalah konsekuensial/akhlaq.¹⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Yohana F. Cahya Palupi Meilani dan Sahat Simanjuntak dengan judul *Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Produk Makanan dan Minuman Usaha Kecil Menengah Kabupaten Tangerang* menunjukkan kualitas produk, layanan yang dirasakan, dan harga berpengaruh terhadap minat beli secara simultan sedangkan secara parsial, kualitas produk dan harga berpengaruh pada minat beli, dan layanan yang dirasakan tidak memiliki pengaruh pada minat beli.¹⁹

Berbeda dengan penelitian yang terdahulu, penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas terhadap minat *Muzakki* dalam menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Perbedaan penelitian terdahulu dengan

¹⁸ Fauzan, "Pengaruh Religiusitas Terhadap Etika Berbisnis (Studi pada RM. Padang di Kota Malang)", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 15 No. 1, (Maret 2013), hlm. 53-64.

¹⁹ Yohana F. Cahya dkk, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Produk Makanan dan Minuman Usaha Kecil Menengah Kabupaten Tangerang", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 14 No. 2, (September 2012), hlm. 164-172.

penelitian ini adalah: *pertama*, variabel penelitian yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, citra lembaga, religiusitas, dan minat *Muzakki*; *kedua*, tempat penelitian yaitu PKPU Cabang Yogyakarta. Dengan demikian penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Dalam Menyalurkan Zakat Profesi Pada PKPU Cabang Yogyakarta” merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan.

G. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock dalam Fajar Laksana, kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kotler dalam Fajar Laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁰ Menurut Wyckof dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*Excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²¹

²⁰ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 85.

²¹ Fandy Ciptono, *Pemasaran Jasa*, hlm. 331.

Jadi kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yaitu berupa tingkat mutu atau keunggulan seperti yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

b. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *Intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa dimensi sebagai berikut:²²

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tanggapan yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan menyangkut pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.

²² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 26.

5) Empati (*Emphaty*)

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Bery dalam mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa yaitu:²³

- 1) Reliabilitas
- 2) Responsivitas
- 3) Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas, Keamanan
- 4) Akses, Komunikasi, Kemampuan memahami pelanggan

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry menemukan *Overlapping* diantara beberapa dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas, dan Keamanan disatukan menjadi jaminan (*Assurance*). Akses, Komunikasi dan Kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*Emphaty*). Lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya:

- 1) *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat

²³ Heru Widayanta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Laras Asri Resort dan SPA Salatiga", *tesis* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2007), hlm. 19-20.

kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan/konsumen dan merespon permintaan pelanggan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) *Assurance* (Jaminan) yaitu perilaku para karyawan berupa kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 4) *Empathy* (Empati) yaitu Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan penampilan fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

2. Citra Lembaga

a. Pengertian Citra Lembaga

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian citra adalah: (1) kata benda: gambar, rupa, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat, dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi.²⁴ Frank Jeffkins dalam bukunya *PR Technique*, menyimpulkan bahwa secara umum citra diartikan sebagai kesan seseorang/individu tentang suatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Menurut Kotler dalam Firsan Nova, pengertian citra adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Citra dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan. Citra perusahaan adalah persepsi yang berkembang dalam benak publik mengenai realita (yang terlihat) dari perusahaan itu.²⁵

Jadi citra lembaga adalah kesan atau persepsi seseorang terhadap lembaga atau produknya yang dipengaruhi oleh faktor di luar kontrol lembaga.

²⁴ Soleh Soemirat, *Dasar-dasar Public Relation*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 114.

²⁵ Firsan Nova, *CRISIS Publik*, hlm. 298-299.

b. Elemen Citra Perusahaan

Menurut Shirley Harrison informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen sebagai berikut:²⁶

- 1) *Personality*, keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan mempunyai tanggung jawab sosial.
- 2) *Reputation*, hal yang dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain, seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank.
- 3) *Value*, nilai-nilai yang dimiliki perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.
- 4) *Corporate Identity*, adalah komponen-komponen yang mempermudah mengenal publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna, dan slogan.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra

Citra perusahaan memiliki lima dimensi seperti yang dirumuskan oleh LeBlanc dan Nguyen yang mana kelima dimensi tersebut secara rinci terdiri dari:²⁷

²⁶ Imam Mulyana Dwi Suwandi, *Citra Perusahaan Seri Manajemen Pemasaran*, www.e-iman.uni.cc diakses pada 17 Oktober 2014 pukul 19.10 WIB.

²⁷ Rifyal Dahlawy Chalil, "Peran Keterlibatan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan Pada Loyalitas Jasa", *tesis* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2012), hlm. 24-26.

- 1) Identitas Perusahaan (*Corporate Image*) merupakan karakteristik (kepribadian) dan ciri-ciri khusus yang melekat pada perusahaan, seperti nama, logo, harga yang ditawarkan, level dan kualitas iklan yang mudah dipahami oleh konsumen. Komponen identitas perusahaan ini memiliki peran yang sangat penting sebagai *Positioning* perusahaan dalam lingkungan persaingan industri.
- 2) Reputasi Perusahaan (*Corporate Reputation*) merupakan jaminan akan kualitas pelayanan dari perusahaan, yang merupakan bentuk dari tindakan yang dilakukan perusahaan secara konsisten sepanjang waktu. Reputasi berkaitan dengan jaminan akan pelayanan yang handal, dan tidak ada kegagalan/cacat (*Zero Defect*). Reputasi perusahaan selalu dijadikan sebagai pertimbangan oleh konsumen untuk memutuskan menggunakan pelayanan yang sama di waktu yang akan datang, hal ini dikarenakan reputasi perusahaan merefleksikan kredibilitas perusahaan yang dapat dipercaya.
- 3) Pelayanan Yang Ditawarkan (*Service Offering*) merupakan bentuk tindakan dari perusahaan yang berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik pada konsumen, seperti menyediakan berbagai kemudahan-kemudahan yang dibutuhkan konsumen dalam melakukan transaksi di perbankan.

4) Lingkungan Fisik (*Physical Environment*) merupakan kondisi lingkungan pada saat jasa diproduksi oleh konsumen yang dapat mendukung kenyamanan konsumen selama menggunakan jasa perusahaan. Kondisi lingkungan dapat berupa tampilan tata ruang yang menarik, tampilan karyawan, fasilitas ruangan yang baik, suasana yang nyaman, dan lainnya. Lingkungan fisik sangat mendukung komunikasi yang dilakukan perusahaan terkait dengan citra yang akan dibentuk.

5) Hubungan Perseorangan (*Contact Personnel*) merupakan bentuk interaksi yang dilakukan oleh para karyawan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh konsumen sangat bergantung dari cara penyampaian pelayanan yang dilakukan oleh karyawan. Pelayanan yang baik, profesional, dan penuh kesungguhan merupakan kunci utama dari kualitas pelayanan yang disampaikan.

3. Religiusitas

a. Pengertian Religiusitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), religiusitas adalah pengabdian terhadap agama: kesalehan: orang kuat itu mungkin tidak terlalu kuat, tetapi sadar amat tinggi.²⁸ Menurut Robert Nuttin dalam Djalaludin dorongan beragama merupakan salah satu dorongan yang bekerja dalam diri manusia sebagaimana

²⁸ Depdikbud Indonesia, *Kamus Besar*, hlm. 944.

dorongan-dorongan yang lainnya seperti makan, minum, intelek, dan sebagainya. Sejalan dengan hal itu maka dorongan beragama pun menuntut untuk dipenuhi, sehingga pribadi manusia itu mendapat kepuasan dan ketenangan. Selain itu dorongan beragama juga merupakan kebutuhan insaniah yang timbulnya dari gabungan berbagai faktor penyebab yang bersumber dari rasa keagamaan.²⁹

Jadi religiusitas adalah pengabdian seseorang terhadap agamanya baik yang berupa perintah maupun larangan pada ajaran-ajaran agama.

b. Dimensi-dimensi Religiusitas

Menurut Glock & Stark dalam Djalaludin Anek ada lima dimensi religiusitas yaitu:³⁰

- 1) Dimensi keyakinan. Dimensi ini berisi pengharapan dimana orang religius berpegang teguh pada pandangan teologis tertentu dan mengakui kebenaran doktrin tersebut. Setiap agama mempertahankan seperangkat kepercayaan dimana para penganut diharapkan akan taat. Walaupun demikian, isi dan ruang lingkup keyakinan itu bervariasi tidak hanya di antara agama-agama, tetapi seringkali juga di antara tradisi-tradisi dalam agama yang sama.

²⁹ Djalaludin, *Psikologi Agama*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1995), hlm. 89.

³⁰ Djalaludin Anek dan Fuat Nashori Suroso, *Psikologi Islam: Solusi Islam Atas Problem-Problem Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1994), hlm. 77-78.

- 2) Dimensi praktik agama. Dimensi ini mencakup perilaku pemujaan, ketaatan, dan hal-hal yang menunjukkan komitmen terhadap agama yang dianutnya. Praktik-praktik keagamaan ini terdiri dari dua kelas penting yaitu ritual dan ketaatan.
- 3) Dimensi pengalaman. Dimensi ini berisikan dan memperhatikan fakta bahwa semua agama mengandung pengharapan tertentu, meski tidak tepat jika dikatakan bahwa seseorang yang beragama dengan baik pada suatu waktu akan mencapai pengetahuan subjektif dan langsung mengenai kenyataan terakhir (bahwa ia akan mencapai suatu kontak dengan kekuatan supranatural).
- 4) Dimensi pengetahuan agama. Dimensi ini mengacu kepada harapan bahwa orang-orang yang beragama paling tidak memiliki sejumlah mengenai dasar, keyakinan, ritus, kitab suci, dan tradisi.
- 5) Dimensi pengamalan atau konsekuensi. Dimensi ini mengacu pada identifikasi akibat-akibat keyakinan keagamaan, praktik, pengalaman, dan pengetahuan seseorang dari hari ke hari. Walaupun agama banyak menggariskan bagaimana pemeluknya seharusnya berpikir dan bertindak dalam kehidupan sehari-hari, tidak sepenuhnya jelas sebatas mana konsekuensi-konsekuensi agama merupakan bagian dari komitmen keagamaan atau semata-mata berasal dari agama.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Religiusitas³¹

Kondisi religiusitas seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, para ahli memberikan pandangan bermacam-macam. Darajat mengemukakan ada dua faktor, yaitu faktor perkembangan yang berhubungan dengan perkembangan psikis yang dilalui seseorang; dan faktor lingkungan yang merupakan faktor luar yang mempengaruhi kehidupan beragama yakni keluarga, sekolah, masyarakat, dan latar belakang keagamaan.

Jalaluddin menyebutkan adanya faktor intern dan faktor ekstern, faktor intern meliputi heriditas (keturunan), usia kepribadian dan kondisi kejiwaan. Faktor ekstern meliputi lingkungan keluarga, sekolah, dan masyarakat.

Berbeda dengan Thoules, dia mengemukakan adanya empat faktor yang mempengaruhi religiusitas seseorang, yaitu:

- 1) Faktor sosial, yaitu semua pengaruh sosial seperti pendidikan dan pengaruh orang tua, tradisi, ataupun tekanan sosial.
- 2) Faktor alami, moral afektif, yaitu pengalaman yang alami seperti konflik moral atau pengalaman emosional.
- 3) Faktor kebutuhan, seperti kebutuhan rasa aman, cinta, harga diri, kebutuhan yang timbul karena ada kematian.

³¹ Barmawi, "Hubungan Antara Religiusitas dan Persepsi Terhadap Sekolah Berbasis Agama Dengan Sikap Memilih Sekolah Berbasis Agama", *tesis* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2006, hlm. 35-36.

4) Faktor intelektual, yaitu berhubungan dengan proses pemikiran verbal terutama dalam pembentukan keyakinan-keyakinan beragama.

Adanya beberapa pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya faktor yang mempengaruhi religiusitas adalah faktor intern meliputi heriditas (keturunan), usia, kepribadian, dan kondisi kejiwaan, dan faktor ekstern meliputi lingkungan, keluarga, sekolah, dan masyarakat.

4. Minat

a. Pengertian Minat

Minat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.³² Secara etimologi pengertian minat adalah untuk perhatian, kecenderungan hati kepada suatu keinginan. Sedangkan menurut istilah ialah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.³³ Secara sederhana minat dapat diartikan kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap

³² Anton M. Moeliono, *Kamus Besar*, hlm. 225.

³³ Andi Mappiare, *Psikologi Remaja*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1997), hlm. 62.

orang, aktivitas, atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut disertai perasaan senang.³⁴

Jadi minat adalah keinginan atau kecenderungan hati yang tinggi pada diri seseorang sehingga mengarahkan individu terhadap orang, aktivitas, atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut disertai perasaan senang.

Menurut Crow & Crow ada tiga faktor yang membentuk minat yaitu:³⁵

- 1) Dorongan dari dalam diri individu, misal dorongan untuk makan, ingin tahu, dan seks.
- 2) Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
- 3) Faktor emosional atau perasaan, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi.

b. Aspek-aspek Minat

Lucas dan Britt aspek-aspek yang terdapat dalam minat antara lain :³⁶

- 1) Ketertarikan (*Interest*) yang menunjukkan adanya pemusatan perhatian dan perasaan senang.

³⁴ Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 262-263.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 264.

³⁶ Kartika Mandasari, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Dalam Memilih Jasa Perhotelan: Studi Kasus Pada Hotel GRASIA Semarang", *skripsi* tidak diterbitkan, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 15-16.

- 2) Keinginan (*Desire*) ditunjukkan dengan adanya dorongan untuk ingin memiliki.
- 3) Keyakinan (*Conviction*) ditunjukkan dengan adanya perasaan percaya diri individu terhadap kualitas, daya guna, dan keuntungan dari produk yang akan dibeli.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat

Beberapa ahli ada yang menggolongkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat kedalam faktor eksternal dan faktor internal tapi ada juga yang membaginya menjadi 3 kategori yaitu faktor biologis, faktor psikologis, dan faktor sosio kultural.³⁷

- 1) Faktor Biologis. Faktor-faktor yang termasuk kedalam faktor biologis ini adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan kebutuhan-kebutuhan yang mendasar serta faktor kematangan seseorang. Seseorang yang belum sepenuhnya memiliki kematangan, minatnya akan mudah beralih dari satu hal ke hal yang lain berapapun usianya.
- 2) Faktor Psikologis. Faktor-faktor psikologis meliputi keadaan mental dan emosional yaitu berupa dorongan-dorongan, motif-motif, respon-respon emosional, dan pengalaman masa lalu.
- 3) Faktor Sosio Kultural. Faktor sosio kultural menyebabkan seseorang menaruh minat terhadap suatu aktivitas agar dapat

³⁷ Marlina Poerba, "Hubungan Antara Sikap Terhadap Minat Kasus Dokter PTT-Brigade Siaga Bencana", *tesis* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2007), hlm. 15.

diterima dan diakui oleh lingkungan termasuk didalamnya faktor status sosial, harga diri, prestise, dan sebagainya.

5. *Muzakki*

Muzakki dalam zakat profesi adalah seorang muslim yang penghasilannya dikenakan zakat karena profesinya. Perlu digarisbawahi terkait dengan maksud pekerjaan profesi yaitu: *pertama*, jenis usahanya halal; *kedua*, menghasilkan uang relatif banyak; *ketiga*, diperoleh dengan cara yang mudah; *keempat*, melalui suatu keahlian tertentu. Dari kriteria tersebut dapat diuraikan jenis-jenis usaha yang berhubungan dengan profesi seseorang. Apabila ditinjau dari bentuknya, usaha profesi dapat berupa:³⁸

- a. Usaha fisik, seperti pegawai dan artis.
- b. Usaha pikiran, seperti konsultan, desainer, dan dokter.
- c. Usaha kedudukan, seperti komisi dan tunjangan jabatan.
- d. Usaha model, seperti investasi.

Sedangkan apabila ditinjau dari hasil usahanya profesi dapat berupa:

- a. Hasil yang teratur dan pasti, baik setiap bulan, minggu atau hari; seperti upah pekerja dan gaji pegawai.
- b. Hasil yang tidak tetap dan tidak dapat diperkirakan secara pasti; seperti kontraktor, pengacara, royalti pengarang, konsultan dan artis.

³⁸ Muhammad, *Zakat Profesi*, hlm. 59.

6. Zakat Profesi

a. Pengertian Zakat Profesi

Zakat secara harfiah mempunyai makna penyucian, pertumbuhan, dan berkah. Menurut istilah zakat berarti kewajiban seorang muslim untuk mengeluarkan nilai bersih dari kekayaannya yang tidak melebihi satu *nisab*, diberikan kepada *Mustahik* dengan beberapa syarat yang telah ditentukan.³⁹

Menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam Muhammad disebutkan bahwa profesi adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (keterampilan, kejuruan, dan sebagainya) tertentu. Profesional adalah yang bersangkutan dengan profesi, memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Sedangkan menurut Fachrudin dalam Muhammad, profesi adalah segala usaha yang halal yang mendatangkan hasil (uang) yang relatif banyak dengan cara yang mudah, baik melalui suatu keahlian tertentu atau tidak. Zakat profesi adalah zakat yang dikeluarkan dari hasil usaha yang halal yang dapat mendatangkan hasil (uang) yang relatif banyak dengan cara yang mudah, melalui suatu keahlian tertentu.⁴⁰

³⁹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010, hlm. 407.

⁴⁰ Muhammad, *Zakat Profesi*, hlm. 58.

7. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas dengan Minat *Muzakki*

Menurut Crow and Crow, penyebab minat salah satunya berasal dari faktor emosional yaitu minat yang mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Bila seseorang mendapatkan kesuksesan pada aktivitas akan menimbulkan perasaan senang, dan hal tersebut akan memperkuat minat terhadap aktivitas tersebut, sebaliknya suatu kegagalan akan menghilangkan minat terhadap hal tersebut.⁴¹ Dalam hal ini jika seseorang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka diharapkan dapat menimbulkan minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakatnya.

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh BAZNAS bekerja sama dengan FEM IPB pada tahun 2011 menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menyalurkan zakat pada LAZ informal atau formal berfokus pada kualitas pelayanan yang baik yaitu transparansi, akses, kemudahan, dan kepuasan. Hal ini sesuai dengan hasil sintesis berbagai riset yang dilakukan oleh Gronroos yang mengemukakan kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik antara lain *professionalism and skill*, *accessibility and flexibility*, dan *reputation and credibility*. Kriteria kualitas jasa yang *professionalism and skill* dapat ditunjukkan dengan kepuasan seseorang yang menyalurkan zakat di LAZ, *accessibility and flexibility* berupa akses

⁴¹ Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu*, hlm. 264.

dan kemudahan menjangkau LAZ, dan *reputation and credibility* seperti transparansi dalam penyalurkan zakat ke *mustahik*.

Dalam proses pembentukan citra seperti yang diungkapkan oleh John S. Nimpoeno dalam laporan penelitian tentang tingkah laku konsumen yaitu dari stimulus/rangsang-persepsi-kognisi-motivasi-sikap-respon/perilaku. Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut.⁴² Sikap mengandung tiga unsur yaitu kognitif (pengetahuan), afektif (emosi, perasaan), dan konatif (tindakan). Dengan demikian pembentukan citra lembaga oleh individu berkaitan dengan faktor emosional yang ada dalam diri seseorang. Jika kesan yang diperoleh seseorang mengenai LAZ formal yang profesional, amanah, dan transparansi diharapkan memberikan daya dorongan atau motivasi seseorang untuk menyalurkan zakatnya.

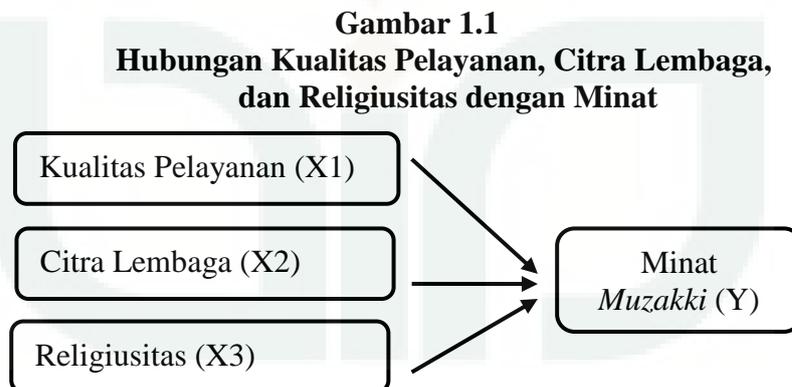
Religiusitas berarti ketaatan pada agama, baik berupa perintah maupun larangan yang merupakan ajaran-ajaran agama. Menurut Robert Nuttin dorongan beragama merupakan salah satu dorongan yang bekerja dalam diri manusia sebagaimana dorongan-dorongan yang lainnya seperti makan, minum, intelek, dan sebagainya.⁴³ Menurut Crow and Crow penyebab minat dapat berasal dari dorongan dari dalam

⁴² Soleh Soemirat, *Dasar-Dasar*, hlm. 114-115.

⁴³ Djalaludin, *Psikologi Agama*, hlm. 89.

diri individu, misal dorongan untuk makan, ingin tahu, dan seks.⁴⁴ Dorongan untuk beragama pun menuntut untuk dipenuhi sehingga seseorang mendapatkan kepuasan dan ketenangan. Dorongan beragama juga merupakan kebutuhan insaniah yang timbulnya dari gabungan faktor penyebab yang bersumber dari rasa keagamaan. Menurut Glock & Stark ada lima dimensi religiusitas yaitu keyakinan, praktik agama, pengalaman, pengetahuan agama, pengamalan atau konsekuensi. Dengan demikian menurut Peneliti religiusitas dapat menimbulkan minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesinya karena dorongan beragama tersebut berasal dari dalam diri individu.

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan hubungan antara kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas dengan minat sebagai berikut:



⁴⁴ Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu*, hlm. 264.

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian mengenai hubungan kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas dengan minat maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. Hipotesis Mayor

Adalah hipotesis mengenai kaitan seluruh variabel dan seluruh subjek penelitian.⁴⁵ Adapun hipotesis mayor dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas secara simultan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta (H1).

2. Hipotesis Minor

Adalah hipotesis mengenai kaitan sebagian dari variabel, atau dengan kata lain pecahan dari hipotesis mayor.⁴⁶ Adapun hipotesis minor dalam penelitian ini adalah:

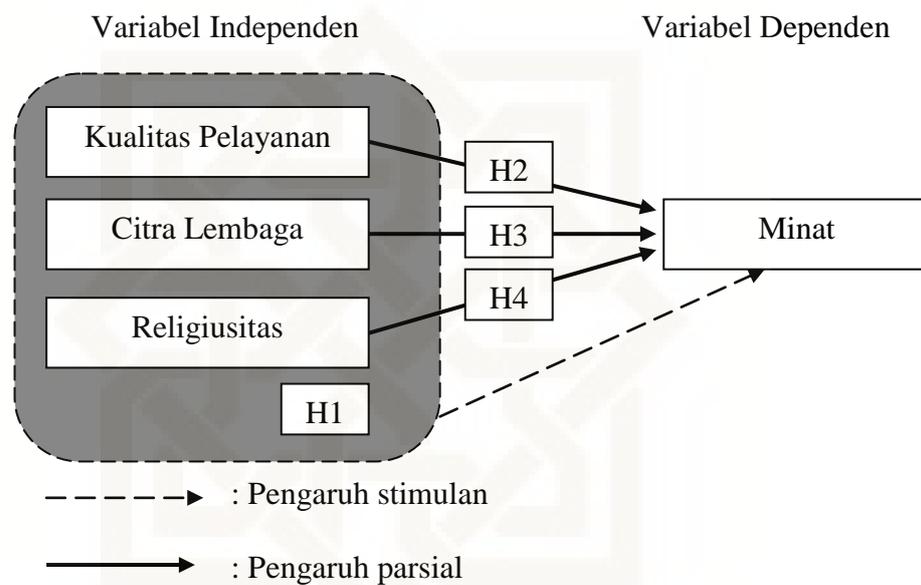
- a. Hipotesis minor pertama: terdapat pengaruh secara positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta (H2).
- b. Hipotesis minor kedua: terdapat pengaruh secara positif dan signifikan citra lembaga terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta (H3).

⁴⁵ Tukiran Taniredja, *Penelitian Kuantitatif Suatu Pengantar*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 26.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 26.

- c. Hipotesis minor ketiga terdapat pengaruh secara positif dan signifikan religiusitas terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta (H4).

Gambar 1.2
Hipotesis Penelitian Secara Simultan dan Parsial



I. Metode Penelitian

1. Jenis dan sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yang akan dilakukan di PKPU Cabang Yogyakarta. Penelitian ini bersifat deskriptif-kuantitatif, deskriptif yaitu menggambarkan dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta dan data penelitian berupa angka-angka serta analisisnya menggunakan statistika.

2. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian dalam skripsi ini yaitu kualitas pelayanan, citra lembaga, religiusitas, dan minat *Muzakki*. Sedangkan subyek penelitian dalam skripsi ini adalah *Muzakki* yang menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam skripsi ini adalah seluruh *Muzakki* dari PKPU Cabang Yogyakarta. Teknik sampling yang akan digunakan adalah teknik *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁴⁷ Teknik sampel yang akan digunakan dalam skripsi ini adalah *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam skripsi ini yang menjadi pertimbangan penentuan sampel yaitu: *pertama*, *Muzakki* yang hanya menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta; *kedua*, *Muzakki* yang telah menyalurkan zakat profesi lebih dari dua kali pada PKPU Cabang Yogyakarta; dan *ketiga*, *Muzakki* yang berprofesi sebagai PNS, karyawan swasta, wiraswasta, dan lainnya. Untuk menentukan besarnya sampel yang digunakan menggunakan kaidah yang diberikan oleh Suharsimi Arikunto yaitu jika subyek kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua namun jika subyek

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012, hlm. 84.

lebih dari 100 dapat diambil 10-15%, 20-25%, atau lebih.⁴⁸ Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak PKPU Cabang Yogyakarta, donatur zakat profesi sebanyak 101 orang.⁴⁹ Peneliti mengambil sampel 30% dari jumlah donatur zakat profesi yaitu sebesar 30 orang.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵⁰ Sumber data primer dalam skripsi ini adalah hasil jawaban kuesioner dari *Muzakki* PKPU Cabang Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁵¹ Sumber data sekunder dalam skripsi ini adalah data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi.

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedure Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi II*, (Jakarta: Rhineka Cipta, 1991), hlm. 84.

⁴⁹ Dokumentasi Data *Muzakki* PKPU Cabang Yogyakarta diperoleh pada tanggal 4 Januari 2015.

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*, hlm. 137.

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 137.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner pada skripsi ini bersifat tertutup yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh Peneliti yang akan diajukan kepada *Muzakki* yang menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Kuesioner digunakan untuk mengetahui persepsi *Muzakki* mengenai kualitas pelayanan dan citra lembaga PKPU Cabang Yogyakarta serta religiusitas dan minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Kuesioner pada skripsi ini diadaptasi dari Feri Fajar Feronika untuk variabel kualitas pelayanan, Rosim untuk variabel citra lembaga, serta A. Mus'ab untuk variabel religiusitas dan minat *Muzakki*.

b. Wawancara

Teknik wawancara yang akan digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.⁵² Wawancara akan dilakukan pada pimpinan PKPU Cabang Yogyakarta dan *Muzakki* yang menjadi responden/informan dalam skripsi ini. Wawancara yang akan dilakukan pada pimpinan PKPU Cabang Yogyakarta dan responden digunakan untuk mengetahui pelayanan

⁵² *Ibid.*, hlm. 140.

yang diberikan untuk *Muzakki* dan citra lembaga yang terbentuk saat ini.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengkaji beberapa buku atau literatur yang relevan dan mendukung pokok persoalan yang diteliti.⁵³ Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai profil dan data *Muzakki* PKPU Cabang Yogyakarta.

6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

a. Variabel Penelitian

Menurut Kerlinger dalam Sugiyono, variabel adalah konstruk (*Constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Dalam skripsi ini variabel yang digunakan sebagai berikut:

1) Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁵⁴ Adapun variabel independen (X) pada skripsi ini adalah:

- | | |
|-----------------------|----------------|
| a) Kualitas pelayanan | X ₁ |
| b) Citra lembaga | X ₂ |
| c) Religiusitas | X ₃ |

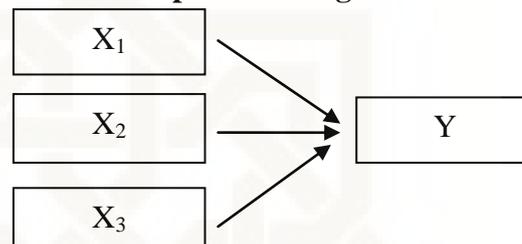
⁵³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, hlm.197.

⁵⁴Sugiyono, *Metode Penelitian*, hlm. 39.

2) Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁵⁵ Adapun variabel dependen (Y) pada penelitian ini adalah minat *Muzakki*.

Gambar 1.3
Hubungan Variabel Independen Dengan Variabel Dependen



b. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau mengspesifikasikan pengertian kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk.⁵⁶

Adapun definisi operasional pada skripsi ini sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan didefinisikan operasionalkan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh PKPU Cabang Yogyakarta dalam menyampaikan jasa secara unggul (*Excellence*) untuk menerima zakat profesi. Kualitas pelayanan PKPU Cabang Yogyakarta dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi yaitu: bukti langsung (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi yang memadahi dan

⁵⁵ *Ibid.*, hlm. 39.

⁵⁶ M. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 126.

karyawan yang profesional; keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada *Muzakki* dengan segera, akurat, dan memuaskan; daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu karyawan untuk membantu *Muzakki* dengan tanggap; jaminan (*Assurance*) yaitu menyangkut kemampuan dan pengetahuan mengenai zakat profesi serta akhlak yang baik seperti dapat dipercaya.

2) Citra lembaga didefinisi operasionalkan sebagai gambaran *Muzakki* mengenai PKPU Cabang Yogyakarta sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang amanah, transparan, dan profesional. Citra lembaga PKPU Cabang Yogyakarta dapat diukur dengan empat dimensi yaitu: *Personality* yaitu gambaran keseluruhan dari PKPU Cabang Yogyakarta sebagai LAZNAS yang dipercaya; *Reputation* yaitu pengalaman PKPU Cabang Yogyakarta dalam mengelola dana zakat profesi secara optimal dan tepat sasaran; *Value* yaitu nilai-nilai yang dipegang oleh karyawan PKPU Cabang Yogyakarta seperti bersikap ramah dan sopan dalam melayani *Muzakki*; *Corporate Identity* yaitu atribut dari PKPU yang memudahkan *Muzakki* mengenal lembaga seperti logo PKPU yang berwarna menarik dan mudah diingat.

3) Religiusitas didefinisi operasionalkan sebagai pengabdian *Muzakki* terhadap ajaran agama Islam dengan menunaikan kewajiban untuk menyalurkan zakat profesi untuk penghasilan

yang telah mencapai *nisab*. Religiusitas *Muzakki* dapat diukur dengan lima dimensi yaitu: keyakinan yaitu kepercayaan *Muzakki* terhadap zakat profesi sebagai kewajiban yang berasal dari Allah SWT; praktik agama yaitu perilaku dalam melaksanakan perintah Allah SWT melalui berzakat profesi; pengalaman yaitu suatu perasaan *Muzakki* setelah menjalankan kewajiban untuk menunaikan zakat profesi; pengetahuan agama yaitu dasar keyakinan *Muzakki* mengenai zakat profesi; dan pengamalan atau konsekuensi yaitu akibat keyakinan ketika menunaikan zakat profesi.

- 4) Minat didefinisikan operasionalkan sebagai kecenderungan yang menetap pada diri *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Minat *Muzakki* dapat diukur dengan empat dimensi yaitu: ketertarikan (*Interest*) yaitu menunjukkan pemusatan perasaan senang menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta; keinginan (*Desire*) yaitu dorongan untuk berzakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta; dan keyakinan (*Conviction*) yaitu suatu perasaan percaya dengan kualitas dari PKPU Cabang Yogyakarta.

7. Instrumen Penelitian

a. Pembuatan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁵⁷ Adapun instrumen yang akan digunakan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	No. Item	Jumlah
1.	Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	1, 2, 3, 4	4
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	5, 6, 7, 8	4
3.	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	9, 10, 11, 12	4
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	13, 14, 15, 16	4
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)	17, 18, 19, 20	4
	Jumlah		20

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa dalam pembuatan instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan sebanyak 20 item pernyataan yaitu: dimensi bukti langsung (*Tangible*) sebanyak empat item yaitu pada item nomor 1, 2, 3, 4; dimensi kehandalan (*Reliability*) sebanyak empat item yaitu pada nomor 5, 6, 7, 8; dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebanyak empat item yaitu pada nomor 9, 10, 11, 12; dimensi jaminan (*Assurance*) yaitu pada item nomor 13, 14, 15, 16; dan dimensi empati (*Emphaty*) sebanyak empat item yaitu pada item nomor 17, 18, 19, 20.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian*, hlm. 102.

Tabel 1.2
Instrumen Penelitian Variabel Citra Lembaga

No.	Indikator	No. Item	Jumlah
1.	<i>Personality</i>	1,2, 3, 4	4
2.	<i>Reputation</i>	5, 6, 7, 8	4
3.	<i>Value</i>	9, 10, 11, 12	4
4.	<i>Corporate Identity</i>	13, 14, 15, 16	4
	Jumlah		16

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa dalam pembuatan instrumen penelitian variabel citra lembaga sebanyak 16 item pernyataan yaitu: dimensi *Personality* sebanyak 4 item pada item nomor 1, 2, 3, 4; dimensi *Reputation* sebanyak 4 item pada item nomor 5, 6, 7, 8; dimensi *Value* sebanyak 4 item pada item nomor 9, 10, 11, 12; dan dimensi *Corporate Identity* sebanyak 4 item pada item nomor 13, 14, 15, 16.

Tabel 1.3
Instrumen Penelitian Variabel Religiusitas

No.	Indikator	No. Item	Jumlah
1.	Keyakinan	1, 2, 3, 4	4
2.	Praktik agama	5,6, 7, 8	4
3.	Pengalaman	9, 10, 11, 12	4
4.	Pengetahuan agama	13, 14, 15, 16	4
5.	Pengamalan atau konsekuensi	17, 18, 19, 20	4
	Jumlah		20

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa dalam pembuatan instrumen penelitian religiusitas sebanyak 20 item pernyataan yaitu: dimensi keyakinan sebanyak 4 item pada nomor 1, 2, 3, 4; dimensi praktik agama sebanyak 4 item pada nomor 5, 6, 7, 8; dimensi pengalaman sebanyak 4 item pada nomor 9, 10, 11, 12; dimensi pengetahuan agama sebanyak 4 item pada nomor 13, 14, 15, 16; dan

dimensi pengamalan atau konsekuensi sebanyak 4 item pada nomor 17, 18, 19, 20.

Tabel 1.4
Instrumen Penelitian Variabel Minat

No.	Indikator	No. Item	Jumlah
1.	Ketertarikan (<i>Interest</i>)	1, 2, 3, 4	4
2.	Keinginan (<i>Desire</i>)	5, 6, 7, 8	4
3.	Keyakinan (<i>Conviction</i>)	9, 10, 11, 12	4
	Jumlah		12

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan bahwa dalam pembuatan instrumen penelitian minat sebanyak 12 item pernyataan yaitu: dimensi ketertarikan (*Interest*) sebanyak 4 item pada nomor 1, 2, 3, 4; dimensi keinginan (*Desire*) sebanyak 4 item pada nomor 5, 6, 7, 8; dan dimensi keyakinan (*Conviction*) sebanyak 4 item pada nomor 9, 10, 11, 12.

Untuk mempermudah melakukan analisis data pada item-item instrumen tabel 1.1, tabel 1.2, tabel 1.3, dan tabel 1.4 maka digunakan skala pengukuran yaitu *skala likert*. Penggunaan *skala likert* pada proposal skripsi ini yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun pemberian skor untuk setiap jawaban dari setiap item pernyataan yaitu SS=5, S=4, N=3, TS=2, dan STS= 1.

b. Uji Instumen Penelitian

1) Uji Validitas

Validitas item adalah kecermatan suatu item atau instrumen data dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dikatakan valid

jika terjadi korelasi yang kuat dengan skor totalnya.⁵⁸ Uji validitas digunakan untuk menguji kecermatan instrumen dalam mengukur pernyataan dari variabel kualitas pelayanan, citra lembaga, religiusitas, dan minat *Muzakki*. Uji validitas item pernyataan menggunakan *SPSS versi 17.0 for windows* dengan teknik *Corrected Item Total Correlation*. Jika nilai koefisiennya positif dan lebih besar daripada r tabel *product moment*, maka item tersebut dinyatakan valid. Nilai r tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dan 2 sisi.⁵⁹

2) Uji Reliabilitas

Reliability Analysis adalah analisis yang banyak digunakan untuk mengetahui keajekan atau konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuesioner, atau angket.⁶⁰ Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajekan dari kuesioner variabel kualitas pelayanan, citra lembaga, religiusitas, dan minat *Muzakki*. Uji reliabilitas item pernyataan menggunakan *SPSS versi 17.0 for windows* dengan teknik *Cronbach Alpha*. Menurut Sekaran dalam Duwi, jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah

⁵⁸Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), hlm. 119.

⁵⁹*Ibid.*, hlm. 172.

⁶⁰*Ibid.*, hlm. 167.

kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik.⁶¹

8. Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif Responden

Analisis deskriptif responden digunakan untuk menjelaskan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan dan lama menjadi *Muzakki* PKPU Cabang Yogyakarta.

b. Analisis Statistik Deskriptif Variabel

Analisis statistik deskriptif variabel digunakan untuk menjelaskan distribusi jawaban untuk masing-masing item pernyataan yang mengukur variabel kualitas pelayanan, citra lembaga, religiusitas, dan minat *Muzakki*.

c. Uji Asumsi Analisis Regresi Linear Berganda

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali.⁶² Untuk mengetahui persamaan regresi berdistribusi normal atau tidak menggunakan bantuan *SPSS versi 17.0 for*

⁶¹ *Ibid.*, hlm.172.

⁶² Danang Suyanto, *Uji KHI Kuadrat dan Regresi Untuk Penelitian Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 103.

windows dengan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Kriteria pengujian yaitu jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berdistribusi tidak normal sedangkan jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berdistribusi normal.⁶³

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel bebas.⁶⁴ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya.⁶⁵ Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas menggunakan bantuan *SPSS versi 17.0 for windows* dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Inflation Factor (VIF)* pada model regresi. Kriteria pengujian menurut Hair et al. dalam Duwi Priyanto, variabel yang menyebabkan multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* yang lebih kecil dari 0,1 atau nilai *VIF* yang lebih besar daripada nilai 10.⁶⁶

3) Uji Heteroskedastis

Uji heteroskedastis dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari

⁶³ Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar*, hlm. 189.

⁶⁴ Danang Suyanto, *Uji KHI Kuadrat*, hlm. 97.

⁶⁵ Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar*, hlm. 152.

⁶⁶ *Ibid.*, hlm. 156.

residual suatu pengamatan kepengamatan lain.⁶⁷ Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastis.⁶⁸ Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedastis menggunakan bantuan *SPSS versi 17.0 for windows* dengan uji koefisien Spearman's Rho. Kriteria pengujian yaitu jika korelasi antara variabel independen dengan residual memberikan signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastis.⁶⁹

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berguna untuk menganalisis hubungan linear antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen.⁷⁰ Analisis regresi linear berganda menggunakan *SPSS versi 17.0 for windows*. Persamaan regresi linear berganda dengan tiga variabel independen adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

- Y' : nilai prediksi variabel dependen (minat)
- a : konstanta; besarnya sama dengan Y' jika X₁, X₂, dan X₃ = 0
- b₁, b₂, b₃ : koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y' yang didasarkan variabel X₁, X₂, dan X₃
- X₁ : variabel independen (kualitas pelayanan)

⁶⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 179.

⁶⁸ Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar*, hlm. 160.

⁶⁹ *Ibid.*, hlm. 160.

⁷⁰ *Ibid.*, hlm. 137.

- X_2 : variabel independen (citra lembaga)
 X_3 : variabel independen (religiusitas)

e. Uji Hipotesis

1) Uji Simultan (Uji F)

ANOVA atau analisis varian yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis ini lebih diterapkan pada regresi berganda.⁷¹ Uji F digunakan untuk menguji signifikansi hipotesis mayor yaitu terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas secara simultan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Uji F menggunakan bantuan *SPSS versi 17.0 versi windows* dengan kriteria pengujian yaitu jika signifikansi lebih besar dari 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen sedangkan jika signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.⁷²

⁷¹ *Ibid.*, hlm. 134.

⁷² *Ibid.*, hlm. 146.

2) Uji Parsial (Uji T)

Uji T (uji koefisien regresi parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.⁷³ Uji T digunakan untuk menguji signifikansi hipotesis minor pertama, kedua, dan ketiga yaitu: terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta, terdapat pengaruh secara signifikan citra lembaga terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta, dan terdapat signifikan religiusitas terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.

Uji T menggunakan bantuan *SPSS versi 17.0 versi windows* dengan kriteria pengujian yaitu Jika signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika signifikansi lebih kecil 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.⁷⁴

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada regresi linear sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam

⁷³ *Ibid.*, hlm. 149.

⁷⁴ *Ibid.*, hlm. 149.

menjelaskan varians dari variabel terikatnya.⁷⁵ *R Square* (R^2) menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini diubah ke bentuk persen, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.⁷⁶ Penggunaan *R Square* sering menimbulkan permasalahan, yaitu bahwa nilainya selalu meningkat dengan adanya penambahan variabel bebas dalam suatu model. Oleh karena itu, banyak peneliti yang menyarankan untuk menggunakan *Adjusted R Square*.⁷⁷ Pengujian koefisien determinasi menggunakan *SPSS versi 17.0 for windows* dengan uji *Model Summary*^b pada kolom *Adjusted R Square*.

⁷⁵ <http://www.konsultanstatistik.com/2011/07/koefisien-determinasi-pada-regresi.html> diakses pada tanggal 15 Januari 2015 pukul 21.00 WIB.

⁷⁶ Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar*, hlm. 145.

⁷⁷ <http://www.konsultanstatistik.com/2011/07/koefisien-determinasi-pada-regresi.html> diakses pada tanggal 15 Januari 2015 pukul 21.00 WIB.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa citra lembaga berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.
4. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa religiusitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.

B. Saran

1. Bagi PKPU Cabang Yogyakarta hendaknya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada *Muzakki* sehingga dapat meningkatkan minat *Muzakki* menyalurkan zakat profesinya di PKPU

Cabang Yogyakarta. Kualitas pelayanan yang dapat ditingkatkan seperti meningkatkan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan *Muzakki* yang menyalurkan donasinya menggunakan layanan transfer melalui rekening bank.

2. Bagi PKPU Cabang Yogyakarta hendaknya meningkatkan strategi mengkomunikasikan citra lembaga untuk meningkatkan minat *Muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta. Dalam meningkatkan citra PKPU Cabang Yogyakarta dengan cara mempublikasikan laporan keuangan secara berkala di media masa dan memberikan laporan penyaluran donasi secara berkala kepada *Muzakki*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Acep, “PKPU Luncurkan Logo, Citra, dan Era Baru”, <http://m.dakwatuna.com/2010/04/20/6015/pkpu-luncurkan-logo-citra-dan-era-baru/>.
- A Mus'ab, *Pengaruh Religiusitas, Tingkat Penghasilan, dan Layanan Terhadap Minat Muzakki Untuk Membayar Zakat Maal di Lazis NU*, skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2011.
- Andi Mappiare, *Psikologi Remaja*, Surabaya: Usaha Nasional, 1997.
- Annual Report* PKPU tahun 2013.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1999.
- Barmawi, “Hubungan Antara Religiusitas dan Persepsi Terhadap Sekolah Berbasis Agama Dengan Sikap Memilih Sekolah Berbasis Agama”, *tesis* tidak diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2006.
- BAZNAS, “Potensi Zakat Nasional”, *Majalah Zakat*, (Mei-Juni 2013).
- Brosur PKPU Cabang Yogyakarta.
- Danang Suyanto, *Uji KHI Kuadrat dan Regresi Untuk Penelitian Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).
- Depdikbud Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Djalaludin, *Psikologi Agama*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1995.
- Djamaludin Ancok dan Fuat Nashori Suroso, *Psikologi Islam: Solusi Islam Atas Problem-Problem Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1994.
- Dokumentasi Data *Muzakki* PKPU Cabang Yogyakarta, 2015.
- Dokumentasi PKPU Cabang Yogyakarta, 2015.

Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, Yogyakarta: ANDI, 2009.

Dwi Nourma Handito, "Potensi Zakat Profesi di Kota Yogyakarta Tinggi", <http://jogja.tribunnews.com/>.

Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Fandy Ciptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Bayumedia Publishing, 2011.

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2009.

Fauzan, "Pengaruh Religiusitas Terhadap Etika Berbisnis (Studi pada RM. Padang di Kota Malang)", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 15 No. 1, (Maret 2013).

Feri Fajar Feronika, "Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta", *skripsi* tidak diterbitkan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Firsan Nova, *CRISIS Publik Relations : Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Handro Tumpal P, "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", *Management Analysis Journal* 1, (Januari, 2012).

Heru Widayanta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Laras Asri Resort dan SPA Salatiga", *tesis* tidak diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2007.

<http://www.konsultanstatistik.com/2011/07/koefisien-determinasi-pada-regresi.html>

Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 2*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Imam Mulyana Dwi Suwandi, *Citra Perusahaan Seri Manajemen Pemasaran*, www.e-iman.uni.cc

Kartika Mandasari, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Dalam Memilih Jasa Perhotelan: Studi Kasus Pada Hotel GRASIA Semarang", *skripsi* tidak diterbitkan, Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.

- M. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Marliana Poerba, “Hubungan Antara Sikap Terhadap Minat Kasus Dokter PTT-Brigade Siaga Bencana”, *tesis* tidak diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2007.
- Muhammad, *Zakat Profesi: Wacana Pemikiran Zakat Dalam Fiqih Edisi 1*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2002.
- Soleh Soemirat, *Dasar-dasar Public Relation*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedure Penelitian: Suatu Pendekatan Prkatek Edisi Revisi II*, Jakarta: Rhineka Cipta, 1991.
- Rifyal Dahlawy Chalil, “Peran Keterlibatan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan Pada Loyalitas Jasa”, *tesis* tidak diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2012.
- Tukiran Taniredja, *Penelitian Kuantitatif Suatu Pengantar*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Wartini Dwi Absidah, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Yogyakarta Dalam Membayar Zakat Profesi”, *skripsi* tidak diterbitkan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2010.
- Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur’an, *Al Muyassar Al-Qur’an dan Terjemahannya Juz 1 s/d 30 (Transliterasi)*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2009.
- Yohana F. Cahya dkk, “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Produk Makanan dan Minuman Usaha Kecil Menengah Kabupaten Tangerang”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 14 No. 2, (September 2012).

Daftar Lampiran

1. Kuesioner Uji Coba Penelitian
2. Hasil Uji Coba Penelitian
3. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas
4. Kuesioner Penelitian
5. Hasil Kuesioner Penelitian
6. Hasil Statistik Deskriptif Responden
7. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian
8. Hasil Uji Asumsi Analisis Regresi Linear Berganda
9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
10. Hasil Uji Hipotesis
11. Daftar Riwayat Hidup
12. Ijazah SMA
13. Surat Penelitian
14. Sertifikat-sertifikat

Kuesioner Uji Coba Penelitian

KUESIONER

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan guna penyusunan skripsi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dengan kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini hanya untuk mengetahui kualitas pelayanan serta citra lembaga dari Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta. Saya sangat menghargai kejujuran Anda dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan Anda yang terkait dengan kuesioner. Hasil penelitian ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial.

Bantuan serta partisipasi Anda sangat berarti untuk saya dan semoga akan bermanfaat untuk menambah wawasan kita semua serta semoga menjadi amal kebaikan dan diterima Allah SWT. Atas kerjasama dan kesediaannya saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Desember 2014

Hormat Saya,

Hanifah Nur'Aini

NIM. 11240092

A. Identitas Responden

Petunjuk : Mohon memberi tanda (X) pada pilihan identitas responden di bawah ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki- laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 20-30 tahun
 - b. 31-40 tahun
 - c. 41-50 tahun
 - d. 51-60 tahun
4. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Lainnya
5. Penghasilan Per/Bulan :
 - a. Rp 1.000.000,00-Rp5.000.000,00
 - b. Rp 6.000.0000,00-Rp 10.000.000,00
 - c. Rp 11.000.000,00-Rp 15.000.000,00
6. Periode Berzakat:
 - a. < 1 tahun
 - b. 1-2 tahun
 - c. > 2 tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Petunjuk : Mohon mengisi daftar pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada alternatif jawaban yang paling sesuai dengan persepsi Anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (SS)

S : Setuju (S)

N : Netral (N)

TS : Tidak Setuju (TS)

STS: Sangat Tidak Setuju (STS)

C. Kuesioner

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Letak kantor PKPU Cabang Yogyakarta mudah dijangkau.					
2.	Penampilan karyawan PKPU Cabang Yogyakarta rapi dan bersih.					
3.	Ruang pelayanan PKPU Cabang Yogyakarta bersih, rapi, dan nyaman.					
4.	Peralatan dan perlengkapan layanan yang digunakan memadahi.					
5.	Pelayanan dari karyawan PKPU Cabang Yogyakarta cepat dan akurat.					
6.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta melayani dengan ramah dan selalu siap membantu.					
7.	PKPU Cabang Yogyakarta mempunyai produk-produk yang dibutuhkan oleh <i>muzakki</i> .					
8.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta memahami produk-produk yang ditawarkan.					
9.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta cepat tanggap dalam mengatasi keluhan <i>muzakki</i> .					
10.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta memberikan informasi yang dibutuhkan <i>muzakki</i> dengan jelas, tepat, dan dapat dipercaya.					
11.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta siap memenuhi permintaan <i>muzakki</i> .					
12.	Pihak PKPU Cabang Yogyakarta secara cepat dalam menanggapi masalah yang timbul.					
13.	PKPU Cabang Yogyakarta memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan.					
14.	PKPU Cabang Yogyakarta memberikan jaminan pelayanan yang dapat dipercaya.					
15.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan PKPU Cabang Yogyakarta dalam memberikan pelayanan baik.					
16.	Jaminan terhadap kualitas produk yang diberikan baik.					
17.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta selalu siap sedia bila <i>muzakki</i> mengalami kesulitan.					
18.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta menerapkan standar pelayanan umum seperti Senyum, Salam, Sapa (3S).					
19.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta bersedia memberikan pelayanan lebih lama bila dibutuhkan <i>muzakki</i> .					
20.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta selalu memahami kebutuhan <i>muzakki</i> .					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
21.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga yang telah dipercaya masyarakat sejak lama.					
22.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga yang mempunyai tanggung jawab sosial dalam masyarakat.					
23.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang terpercaya.					
24.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga pengelola bantuan kemanusiaan atau sosial yang membangun kemandirian masyarakat.					
25.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga yang memberikan pelayanan yang memuaskan.					
26.	PKPU Cabang Yogyakarta memberikan berbagai kemudahan transaksi kepada <i>muzakki</i> untuk menyalurkan zakatnya.					
27.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga yang amanah, transparan, dan profesional dalam mengelola zakat.					
28.	PKPU Cabang Yogyakarta mempunyai program-program yang mampu memberdayakan masyarakat.					
29.	PKPU Cabang Yogyakarta selalu peduli terhadap <i>muzakki</i> .					
30.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta cepat tanggap terhadap keluhan <i>muzakki</i> .					
31.	PKPU Cabang Yogyakarta memberikan konsultasi mengenai zakat pada <i>muzakki</i> .					
32.	PKPU Cabang Yogyakarta memberikan pelayanan pengecekan donasi untuk memastikan jumlah donasi.					
33.	Logo/symbol PKPU Cabang Yogyakarta mudah diingat oleh <i>muzakki</i> .					
34.	Warna pada logo PKPU Cabang Yogyakarta cukup menarik.					
35.	Slogan “Menggugah Nurani Menebar Peduli” yang dimiliki PKPU Cabang Yogyakarta mendorong <i>muzakki</i> untuk menunaikan zakat profesi.					
36.	PKPU Cabang Yogyakarta selalu menyampaikan program-programnya dengan spanduk yang menarik.					
37.	Saya yakin bahwa mengeluarkan zakat profesi adalah perintah dari Allah SWT.					
38.	Saya yakin bahwa dengan mengeluarkan zakat profesi akan memberikan barokah.					
39.	Saya yakin dengan menyalurkan zakat profesi dapat membersihkan harta dan menyucikan jiwa.					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
40.	Saya yakin dengan menunaikan zakat profesi maka akan melipatgandakan harta.					
41.	Saya melaksanakan zakat profesi sesuai dengan perintah agama Islam.					
42.	Saya menyalurkan zakat profesi setiap bulannya.					
43.	Saya menunaikan zakat profesi karena ingin mengamalkan salah satu rukun Islam.					
44.	Saya secara rutin menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta.					
45.	Saya selalu bersyukur atas rezeki yang diberikan oleh Allah SWT dengan menyalurkan zakat profesi.					
46.	Saya merasa takut jika penghasilan sudah mencapai <i>nisab</i> tetapi tidak menyalurkan zakat profesi.					
47.	Saya merasa tenang jika sudah menunaikan zakat profesi.					
48.	Saya mendapatkan rezeki yang tidak terduga-duga setelah menunaikan zakat profesi.					
49.	Saya membaca buku tentang zakat untuk menambah pengetahuan mengenai zakat profesi.					
50.	Saya mengikuti kegiatan keagamaan seperti penyuluhan tentang zakat profesi.					
51.	Saya mengetahui bahwa <i>nisab</i> zakat profesi sebesar 2,5% dan dikeluarkan saat menerima.					
52.	Saya menunaikan zakat profesi karena mengetahui bahwa zakat merupakan kewajiban umat Islam.					
53.	Saya menyalurkan zakat profesi karena penghasilan sudah mencapai <i>nisab</i> .					
54.	Saya menyalurkan zakat profesi sebesar 2,5% dari penghasilan yang diterima.					
55.	Kewajiban untuk menunaikan zakat profesi mendorong saya bekerja lebih giat agar penghasilan mencapai <i>nisab</i> .					
56.	Saya selalu menjaga diri dari penghasilan yang tidak halal.					
57.	Saya menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta.					
58.	Saya menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta karena ajakan orang lain.					
59.	Saya merasa senang dapat menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta.					
60.	Saya tertarik menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta karena kemudahan cara berdonasinya.					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
61.	Saya menyalurkan zakat profesi karena ingin menjalankan perintah Allah SWT.					
62.	Saya menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta karena ingin membantu orang yang kekurangan.					
63.	Saya menyalurkan zakat profesi karena ingin menyucikan penghasilan yang telah diperoleh.					
64.	Saya ingin menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta setiap bulan.					
65.	Saya yakin menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta karena pengelolaannya yang baik.					
66.	Saya yakin bahwa zakat profesi yang saya salurkan akan diberikan kepada yang membutuhkan.					
67.	Saya yakin menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta karena telah terakreditasi sebagai LAZNAS (Lembaga Amil Zakat Nasional).					
68.	Saya yakin bahwa PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga yang amanah, transparan, dan profesional.					

Terimakasih Untuk Partisipasinya



Hasil Uji Coba Penelitian

No.	Kualitas Pelayanan (X1)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	JML
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	77
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	77
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	75
5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	75
6	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	79
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
8	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	93
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	68
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
11	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	2	5	1	1	62
12	5	5	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	70
13	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	84
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	75
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	98
18	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	71
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	77
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
21	5	5	5	5	5	4	5	4	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	80
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79
23	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	89
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	72
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	70
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
27	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	86
28	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
29	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	75
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	98

No.	Citra Lembaga (X2)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	JML
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
2	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	70
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	59
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	58
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	58
6	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	66
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	78

8	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	70
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	59
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	
11	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	1	1	1	1	48
12	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	2	3	2	51
13	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	71
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	77
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	63
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	64
17	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	60
18	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	57
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
21	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	75
22	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	60
23	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	64
24	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	64
25	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	53
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
27	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	63
28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	69
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	63
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	79

No.	Religiusitas (X3)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	JML
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	76
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	72
6	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	93
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	95
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	95
9	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	4	5	88
10	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	91
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	87
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	96
13	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	88
14	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	91
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	95
16	5	5	5	5	5	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	78
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	2	3	3	4	5	2	3	3	5	82
18	5	5	5	2	5	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	76

19	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	84
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	95
21	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	92
22	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	94
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	95
24	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	84
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	76
26	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
27	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	86
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	97
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	97
30	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	2	3	4	5	87

No.	Minat Muzakki (Y1)												JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	49
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58
3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	43
6	3	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	50
7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
8	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54
9	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
10	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
11	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	49
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
13	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	52
14	4	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	53
15	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
16	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
17	4	2	4	4	5	2	4	3	3	5	4	3	43
18	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	43
19	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	43
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
21	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
22	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	52
23	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	57
24	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	48
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
26	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	55
27	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	50
28	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	57
29	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	55



Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	76.73	97.030	.666	.952
KP2	76.80	100.441	.519	.953
KP3	76.90	96.714	.706	.951
KP4	76.97	96.240	.728	.951
KP5	76.93	95.099	.737	.951
KP6	76.73	98.478	.678	.952
KP7	77.00	95.379	.706	.951
KP8	77.00	94.621	.820	.949
KP9	77.23	93.909	.545	.956
KP10	76.93	98.754	.621	.952
KP11	77.10	94.300	.811	.950
KP12	77.40	93.214	.792	.950
KP13	77.03	96.309	.783	.950
KP14	76.93	96.892	.793	.950
KP15	77.00	96.414	.741	.951
KP16	76.93	98.685	.713	.951
KP17	77.17	95.385	.736	.951
KP18	76.83	98.695	.566	.953
KP19	77.33	92.989	.781	.950
KP20	77.30	90.838	.745	.951

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CL1	60.97	64.240	.652	.936

CL2	60.73	65.926	.649	.936
CL3	60.70	64.493	.725	.935
CL4	61.07	65.926	.490	.939
CL5	61.00	65.724	.662	.936
CL6	60.87	64.671	.565	.938
CL7	60.90	63.197	.720	.934
CL8	60.93	64.133	.644	.936
CL9	61.10	61.266	.800	.932
CL10	61.27	60.616	.845	.931
CL11	60.90	65.266	.571	.937
CL12	61.07	63.237	.702	.935
CL13	61.23	61.357	.670	.936
CL14	61.30	58.355	.804	.932
CL15	61.53	61.361	.697	.935
CL16	61.43	58.806	.769	.933

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	83.47	56.740	.537	.866
R2	83.43	57.013	.521	.867
R3	83.43	57.013	.521	.867
R4	83.53	54.740	.552	.864
R5	83.43	55.978	.576	.865
R6	83.87	53.982	.634	.861
R7	83.50	55.224	.638	.863
R8	84.33	54.713	.325	.875
R9	83.60	53.283	.762	.858
R10	83.77	53.151	.506	.866
R11	83.47	55.016	.803	.860
R12	83.93	55.237	.379	.870

R13	84.30	53.734	.495	.866
R14	84.90	60.645	-.056	.886
R15	83.70	54.355	.796	.859
R16	83.53	54.740	.791	.860
R17	84.13	52.257	.477	.868
R18	83.83	54.351	.500	.866
R19	83.93	53.237	.492	.866
R20	83.70	55.390	.293	.876

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M1	47.47	23.706	.650	.848
M2	48.80	26.166	.169	.898
M3	47.40	24.386	.671	.848
M4	47.23	25.220	.599	.853
M5	46.90	25.955	.695	.852
M6	47.07	24.961	.489	.859
M7	46.93	25.789	.705	.851
M8	47.57	23.909	.467	.865
M9	47.23	23.633	.801	.839
M10	47.07	25.582	.688	.850
M11	47.20	25.752	.567	.855
M12	47.10	24.438	.811	.842

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	12

Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan guna penyusunan skripsi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dengan kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini hanya untuk mengetahui kualitas pelayanan serta citra lembaga dari Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta. Saya sangat menghargai kejujuran Anda dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan Anda yang terkait dengan kuesioner. Hasil penelitian ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial.

Bantuan serta partisipasi Anda sangat berarti untuk saya dan semoga akan bermanfaat untuk menambah wawasan kita semua serta semoga menjadi amal kebaikan dan diterima Allah SWT. Atas kerjasama dan kesediaannya saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Desember 2014

Hormat Saya,

Hanifah Nur'Aini
NIM. 11240092

A. Identitas Responden

Petunjuk : Mohon memberi tanda (X) pada pilihan identitas reponden di bawah ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki- laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 20-30 tahun
 - b. 31-40 tahun
 - c. 41-50 tahun
 - d. 51-60 tahun
4. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Lainnya
5. Penghasilan Per/Bulan :
 - a. Rp 1.000.000,00-Rp 5.000.000,00
 - b. Rp 6.000.000,00-Rp 10.000.000,00
 - c. Rp 11.000.000,00-Rp 15.000.000,00
6. Lama menjadi *muzakki* PKPU Cabang Yogyakarta:
 - a. < 1 tahun
 - b. 1-2 tahun
 - c. > 2 tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Petunjuk : Mohon mengisi daftar pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada alternatif jawaban yang paling sesuai dengan persepsi Anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (SS)

S : Setuju (S)

N : Netral (N)

TS : Tidak Setuju (TS)

STS: Sangat Tidak Setuju (STS)

C. Kuesioner

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Letak kantor PKPU Cabang Yogyakarta mudah dijangkau.					
2.	Penampilan karyawan PKPU Cabang Yogyakarta rapi dan bersih.					
3.	Ruang pelayanan PKPU Cabang Yogyakarta bersih, rapi, dan nyaman.					
4.	Peralatan dan perlengkapan layanan yang digunakan memadahi.					
5.	Pelayanan dari karyawan PKPU Cabang Yogyakarta cepat dan akurat.					
6.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta melayani dengan ramah dan selalu siap membantu.					
7.	PKPU Cabang Yogyakarta mempunyai produk-produk yang dibutuhkan oleh <i>muzakki</i> .					
8.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta memahami produk-produk yang ditawarkan.					
9.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta cepat tanggap dalam mengatasi keluhan <i>muzakki</i> .					
10.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta memberikan informasi yang dibutuhkan <i>muzakki</i> dengan jelas, tepat, dan dapat dipercaya.					
11.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta siap memenuhi permintaan <i>muzakki</i> .					
12.	Pihak PKPU Cabang Yogyakarta secara cepat dalam menanggapi masalah yang timbul.					
13.	PKPU Cabang Yogyakarta memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan.					
14.	PKPU Cabang Yogyakarta memberikan jaminan pelayanan yang dapat dipercaya.					
15.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan PKPU Cabang Yogyakarta dalam memberikan pelayanan baik.					
16.	Jaminan terhadap kualitas produk yang diberikan baik.					
17.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta selalu siap sedia bila <i>muzakki</i> mengalami kesulitan.					
18.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta menerapkan standar pelayanan umum seperti Senyum, Salam, Sapa (3S).					
19.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta bersedia memberikan pelayanan lebih lama bila dibutuhkan <i>muzakki</i> .					
20.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta selalu memahami kebutuhan <i>muzakki</i> .					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
21.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga yang telah dipercaya masyarakat sejak lama.					
22.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga yang mempunyai tanggung jawab sosial dalam masyarakat.					
23.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang terpercaya.					
24.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga pengelola bantuan kemanusiaan atau sosial yang membangun kemandirian masyarakat.					
25.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga yang memberikan pelayanan yang memuaskan.					
26.	PKPU Cabang Yogyakarta memberikan berbagai kemudahan transaksi kepada <i>muzakki</i> untuk menyalurkan zakatnya.					
27.	PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga yang amanah, transparan, dan profesional dalam mengelola zakat.					
28.	PKPU Cabang Yogyakarta mempunyai program-program yang mampu memberdayakan masyarakat.					
29.	PKPU Cabang Yogyakarta selalu peduli terhadap <i>muzakki</i> .					
30.	Karyawan PKPU Cabang Yogyakarta cepat tanggap terhadap keluhan <i>muzakki</i> .					
31.	PKPU Cabang Yogyakarta memberikan konsultasi mengenai zakat pada <i>muzakki</i> .					
32.	PKPU Cabang Yogyakarta memberikan pelayanan pengecekan donasi untuk memastikan jumlah donasi.					
33.	Logo/symbol PKPU Cabang Yogyakarta mudah diingat oleh <i>muzakki</i> .					
34.	Warna pada logo PKPU Cabang Yogyakarta cukup menarik.					
35.	Slogan “Menggugah Nurani Menebar Peduli” yang dimiliki PKPU Cabang Yogyakarta mendorong <i>muzakki</i> untuk menunaikan zakat profesi.					
36.	PKPU Cabang Yogyakarta selalu menyampaikan program-programnya dengan spanduk yang menarik.					
37.	Saya yakin bahwa mengeluarkan zakat profesi adalah perintah dari Allah SWT.					
38.	Saya yakin bahwa dengan mengeluarkan zakat profesi akan memberikan barokah.					
39.	Saya yakin dengan menyalurkan zakat profesi dapat membersihkan harta dan menyucikan jiwa.					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
40.	Saya yakin dengan menunaikan zakat profesi maka akan melipatgandakan harta.					
41.	Saya melaksanakan zakat profesi sesuai dengan perintah agama Islam.					
42.	Saya menyalurkan zakat profesi setiap bulannya.					
43.	Saya menunaikan zakat profesi karena ingin mengamalkan salah satu rukun Islam.					
44.	Saya selalu bersyukur atas rezeki yang diberikan oleh Allah SWT dengan menyalurkan zakat profesi.					
45.	Saya merasa takut jika penghasilan sudah mencapai <i>nisab</i> tetapi tidak menyalurkan zakat profesi.					
46.	Saya merasa tenang jika sudah menunaikan zakat profesi.					
47.	Saya mendapatkan rezeki yang tidak terduga-duga setelah menunaikan zakat profesi.					
48.	Saya membaca buku tentang zakat untuk menambah pengetahuan mengenai zakat profesi.					
49.	Saya mengetahui bahwa <i>nisab</i> zakat profesi sebesar 2,5% dan dikeluarkan saat menerima.					
50.	Saya menunaikan zakat profesi karena mengetahui bahwa zakat merupakan kewajiban umat Islam.					
51.	Saya menyalurkan zakat profesi karena penghasilan sudah mencapai <i>nisab</i> .					
52.	Saya menyalurkan zakat profesi sebesar 2,5% dari penghasilan yang diterima.					
53.	Kewajiban untuk menunaikan zakat profesi mendorong saya bekerja lebih giat agar penghasilan mencapai <i>nisab</i> .					
54.	Saya menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta.					
55.	Saya merasa senang dapat menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta.					
56.	Saya tertarik menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta karena kemudahan cara berdonasinya.					
57.	Saya menyalurkan zakat profesi karena ingin menjalankan perintah Allah SWT.					
58.	Saya menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta karena ingin membantu orang yang kekurangan.					
59.	Saya menyalurkan zakat profesi karena ingin menyucikan penghasilan yang telah diperoleh.					
60.	Saya ingin menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta setiap bulan.					
61.	Saya yakin menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta karena pengelolaannya yang baik.					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
62.	Saya yakin bahwa zakat profesi yang saya salurkan akan diberikan kepada yang membutuhkan.					
63.	Saya yakin menyalurkan zakat profesi di PKPU Cabang Yogyakarta karena telah terakreditasi sebagai LAZNAS (Lembaga Amil Zakat Nasional).					
64.	Saya yakin bahwa PKPU Cabang Yogyakarta merupakan lembaga yang amanah, transparan, dan profesional.					

Terimakasih Untuk Partisipasinya



Hasil Kuesioner Penelitian

No.	Kualitas Pelayanan (X1)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	JML
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	77
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	77
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	75
5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	75
6	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	79
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
8	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	93
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	68
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
11	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	2	5	1	1	62
12	5	5	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	70
13	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	84
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	75
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	98
18	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	71
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	77
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
21	5	5	5	5	5	4	5	4	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	80
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79
23	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	89
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	72
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	70
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
27	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	86
28	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
29	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	75
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	98

No.	Citra Lembaga (X2)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	JML
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
2	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	70
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	59
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	58
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	58
6	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	66
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	78

8	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	70
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	59
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	
11	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	1	1	1	1	48
12	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	2	3	2	51
13	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	71
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	77
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	63
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	64
17	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	60
18	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	57
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
21	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	75
22	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	60
23	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	64
24	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	64
25	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	53
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
27	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	63
28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	69
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	63
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	79

No.	Religiusitas (X3)																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	JML
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	66
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	62
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	83
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	82
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	82
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	76
10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	78
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	77
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
13	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	78
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	81
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	82
16	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	68
17	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	3	4	5	2	3	3	69
18	5	5	5	2	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	66

19	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	73
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	83
21	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	80
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	82
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	82
24	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	73
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	66
26	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
27	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	75
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	83
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	84
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	4	75

No.	Minat Muzakki (Y1)											JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	46
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	53
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	40
6	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	48
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
8	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	52
10	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	53
11	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	46
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	50
14	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	51
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
16	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	41
17	4	4	4	5	2	4	3	3	5	4	3	41
18	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	41
19	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	41
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
22	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	48
23	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	53
24	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	45
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
26	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	53
27	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	47
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54
29	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	52



Hasil Statistik Deskriptif Responden

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	17	56.7	56.7	56.7
	Perempuan	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	17	56.7	56.7	56.7
	31-40 Tahun	7	23.3	23.3	80.0
	41-50 Tahun	5	16.7	16.7	96.7
	51-60 Tahun	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	6	20.0	20.0	20.0
	Karyawan Swasta	14	46.7	46.7	66.7
	Wiraswasta	4	13.3	13.3	80.0
	Lainnya	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 Juta	20	66.7	66.7	66.7

6-10 Juta	5	16.7	16.7	83.3
11-15 Juta	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Lama_Muzakki

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang dari 1 tahun	6	20.0	20.0	20.0
1-2 tahun	14	46.7	46.7	66.7
Lebih dari 2 tahun	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	30	3	5	4.33	.661
KP2	30	3	5	4.27	.521
KP3	30	3	5	4.17	.648
KP4	30	3	5	4.10	.662
KP5	30	2	5	4.13	.730
KP6	30	3	5	4.33	.547
KP7	30	3	5	4.07	.740
KP8	30	3	5	4.07	.691
KP9	30	0	5	3.83	1.053
KP10	30	3	5	4.13	.571
KP11	30	2	5	3.97	.718
KP12	30	2	5	3.67	.802
KP13	30	3	5	4.03	.615
KP14	30	3	5	4.13	.571
KP15	30	3	5	4.07	.640
KP16	30	3	5	4.13	.507

KP17	30	2	5	3.90	.712
KP18	30	3	5	4.23	.626
KP19	30	1	5	3.73	.828
KP20	30	1	5	3.77	1.006
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CL1	30	3	5	4.17	.648
CL2	30	4	5	4.40	.498
CL3	30	3	5	4.43	.568
CL4	30	3	5	4.07	.640
CL5	30	3	5	4.13	.507
CL6	30	2	5	4.27	.691
CL7	30	3	5	4.23	.679
CL8	30	3	5	4.20	.664
CL9	30	2	5	4.03	.765
CL10	30	2	5	3.87	.776
CL11	30	3	5	4.23	.626
CL12	30	3	5	4.07	.691
CL13	30	1	5	3.90	.885
CL14	30	1	5	3.83	.986
CL15	30	1	5	3.60	.855
CL16	30	1	5	3.70	.988
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
R1	30	4	5	4.73	.450

R2	30	4	5	4.77	.430
R3	30	4	5	4.77	.430
R4	30	2	5	4.67	.661
R5	30	3	5	4.77	.504
R6	30	3	5	4.33	.661
R7	30	3	5	4.70	.535
R8	30	2	5	3.87	1.008
R9	30	3	5	4.60	.621
R10	30	1	5	4.43	.898
R11	30	4	5	4.73	.450
R12	30	2	5	4.27	.828
R13	30	2	5	3.90	.845
R14	30	2	5	3.30	.794
R15	30	4	5	4.50	.509
R16	30	4	5	4.67	.479
R17	30	2	5	4.07	1.048
R18	30	3	5	4.37	.765
R19	30	1	5	4.27	.907
R20	30	0	5	4.50	.974
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
M1	30	3	5	4.17	.791
M2	30	1	5	2.83	1.117
M3	30	3	5	4.23	.679
M4	30	3	5	4.40	.621
M5	30	4	5	4.73	.450
M6	30	2	5	4.57	.774
M7	30	4	5	4.70	.466
M8	30	2	5	4.07	.980
M9	30	3	5	4.40	.675
M10	30	4	5	4.57	.504

M11	30	3	5	4.43	.568
M12	30	3	5	4.53	.571
Valid N (listwise)	30				

Hasil Uji Asumsi Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	Y
N		30	30	30	30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	81.07	65.13	76.53	48.80
	Std. Deviation	10.302	8.452	6.986	5.115
Most Extreme Differences	Absolute	.208	.153	.183	.201
	Positive	.208	.153	.126	.113
	Negative	-.117	-.087	-.183	-.201
Kolmogorov-Smirnov Z		1.139	.840	1.003	1.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.149	.481	.267	.178

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.810	5.793		-.485	.632		
	X1	.029	.067	.059	.434	.668	.474	2.111
	X2	.058	.088	.095	.654	.519	.412	2.427
	X3	.594	.076	.812	7.785	.000	.801	1.248

a. Dependent Variable: Y

Uji Heteroskedastis

Correlations

			Unstandardized Residual	X1	X2	X3
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.019	-.054	-.048
		Sig. (2-tailed)	.	.921	.778	.801
		N	30	30	30	30
X1		Correlation Coefficient	.019	1.000	.741**	.283
		Sig. (2-tailed)	.921	.	.000	.129
		N	30	30	30	30
X2		Correlation Coefficient	-.054	.741**	1.000	.445*
		Sig. (2-tailed)	.778	.000	.	.014
		N	30	30	30	30
X3		Correlation Coefficient	-.048	.283	.445*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.801	.129	.014	.
		N	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.810	5.793		-.485	.632		
	X1	.029	.067	.059	.434	.668	.474	2.111
	X2	.058	.088	.095	.654	.519	.412	2.427
	X3	.594	.076	.812	7.785	.000	.801	1.248

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Hipotesis

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	586.899	3	195.633	29.589	.000 ^a
	Residual	171.901	26	6.612		
	Total	758.800	29			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.810	5.793		-.485	.632		
	X1	.029	.067	.059	.434	.668	.474	2.111
	X2	.058	.088	.095	.654	.519	.412	2.427
	X3	.594	.076	.812	7.785	.000	.801	1.248

a. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.747	2.571

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Hanifah Nur'Aini
Tempat/Tgl. Lahir : Sleman, 4 Februari 1993
Alamat : Gabugan, RT/RW 005/008, Donokerto, Turi,
Sleman, Yogyakarta
Nama Ayah : Sutarjo
Nama Ibu : Alm. Mardi Lestari

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD Turi 2 lulus tahun 2005
 - b. SMP Negeri 1 Turi lulus tahun 2008
 - c. SMK Negeri 1 Tempel lulus tahun 2011
 - d. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta lulus tahun 2015

C. Pengalaman Organisasi

1. Study Club Research Manajemen Dakwah (SCREMD) Maret 2013-
Sekarang

D. Karya Ilmiah

1. Penelitian BOPTN 2013 dengan judul Perbedaan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Pada Konsentrasi Manajemen Lembaga Keuangan Islam (MLKI) dan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

E. Contact Person:

085743904320
hanifahrezi@gmail.com

Yogyakarta, 22 Januari 2015

Hanifah Nur'Aini