

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA ORGANISASI  
PENGELOLA ZAKAT, INFAQ, SHODAQAH TERHADAP  
KEPUASAN MUZAKKI DALAM BERZAKAT**

**(Studi kasus LAZIS Masjid Syuhada Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
GUNA MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**MOHAMMAD RIZAL AMIN**

**09390144**

**PEMBIMBING**

**MUHAMMAD GHAFUR WIBOWO, SE., M.Sc.**

**PRODI KEUANGAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2016**

## ABSTRAK

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

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

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pada kualitas pelayanan tidak semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. Hasil pengujian ini menghasilkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,312 yang berarti kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada sebesar 31,2% . Artinya, kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada, tetapi ada faktor lainnya yang mempengaruhi selain variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini.

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

## **ABSTRACT**

*An agency charity will not develop and advanced without any members in this muzakki. Moreover the charity also affected by some other factors such as the quality of services and satisfaction muzakki. The quality of services are tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Between the quality of services and satisfaction of related and complimenting. The fifth characteristic are used for measuring and assess how far the able to provide services qualified to members. So that members or muzakki get satisfaction of these services.*

*This research aims to analyze how the influence of the dimensions of service quality tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy muzakki against satisfaction. The research is field research, data that is worn is primary data obtained through the questionnaire and direct observation into a field or object of research. Data analysis done by test assumptions classic, linear analysis regresi worship of idols,  $r$  square test, test  $F$  and test  $t$ .*

*This research result indicates that the variable in service quality not all of them have had a positive impact and significant impact on satisfaction muzakki LAZIS Masjid Syuhada. The results of testing it produces the coefficients determination ( $R^2$ ) as much as 0,312 which means the quality of services can influence satisfaction muzakki LAZIS Masjid Syuhada of 31,2 %. It means, the quality of services is not the only factor that affects satisfaction muzakki LAZIS Masjid Syuhada, but there are other factors affecting besides variable free used in this research.*

*Keywords: The quality of service, tangible, reliabilit , responsiveness, assurance, empathy, and satisfaction muzakki.*



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi  
Saudara Mohammad Rizal Amin  
Lamp :-  
Kepada  
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**  
di Yogyakarta

*Assalâmu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Mohammad Rizal Amin  
NIM : 09390144  
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Layanan Pada Organisasi Pengelola Zakat, Infaq, Shadaqoh Terhadap Kepuasan Muzakki Dalam Berzakat (Studi Kasus LAZIS Masjid Syuhada Yogyakarta)"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

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

*Wassalâmu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 8 Syawal 1437 H  
14 Juli 2016 M

Pemfalsif  


Muhammad Ghafur Wibowo, S.E. M.Sc.  
NIP.19800314 200312 1 003



**SURAT PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nomor : B-1028.2/Un.02/DEB/PP.05.3/08/2016**

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Layanan Pada Organisasi Pengelola Zakat, Infaq,  
Shadaqoh Terhadap Kepuasan Muzakki Dalam Berzakat  
(Studi Kasus LAZIS Masjid Syuhada Yogyakarta)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Mohammad Rizal Amin  
NIM : 09390144  
Telah dimunaqasyahkan pada : 11 Agustus 2016  
Nilai : B

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

**Muhammad Ghafur Wibowo, S.E. M.Sc.**

**NIP.19800314 200312 1 003**

Penguji I

**H. Muh. Yazid Afandi, M.Ag**

**NIP. 19720913 200312 1 001**

Penguji II

**Jauhar Faradis, SHI, MA**

**NIP. 19840523 201101 1 008**

Yogyakarta, 11 Agustus 2016

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

**Dr. H. Syafig Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.**

**NIP. 19670518 199703 1 003**



## SURAT PERNYATAAN

*Assalâmu'alaikum wr wb*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Rizal Amin

NIM : 09390144

Jurusan-Prodi : Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan Pada Organisasi Pengelola Zakat, Infaq, Shodaqoh Terhadap Kepuasan Muzakki Dalam Berzakat (Studi Kasus LAZIS Masjid Syuhada Yogyakarta)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalâmu'alaikum wr wb*

Yogyakarta, 8 Syawal 1437 H

14 Juli 2016 M

METERAI  
TEMPEL  
Pajak Pembelian Barang  
Untuk  
DD090ACF327157446  
ENAM RIBU RUPAH  
6000  
DJP  
Penyusun  
  
Mohammad Rizal Amin  
NIM. 09390144

## MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu. **(Q.S Al Insyirah : 6-8)**



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan untuk Orang tuaku yang telah mengorbankan waktu, materi, dan kasih sayang selama ini





## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalâmu'alaikum wr. wb.*

Segala puji bagi Allah, *Rabb* semesta alam yang telah memberikan rahmat, *barakah* dan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini hingga akhir. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah untuk Nabi akhir zaman, Nabi yang memiliki akhlak paling sempurna, Nabi yang kelak kita harapkan *syafa'at*-nya di *yaumul akhir*, Muhammad SAW.

Tujuan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Pada Organisasi Pengelola Zakat, Infaq, Shadaqoh Terhadap Kepuasan Muzakki Dalam Berzakat (Studi Kasus LAZIS Masjid Syuhada Yogyakarta)”** dengan tujuan sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Program Studi Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Selama proses penyelesaian skripsi ini, penulis menemukan banyak kendala. Namun, berkat izin-Nya lah skripsi ini dapat selesai sesuai dengan harapan penulis.

Sepenuhnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
3. Bapak H. M.Yazid Affandi, M.Ag selaku kepala prodi Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan sangat sabar dalam membimbing dan memotivasi penulis selama pembuatan skripsi ini.
5. Bapak M. Kurnia Rahman Abadi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan semangat dan membantu memecahkan permasalahan dalam pelajaran kuliah maupun saat proses pembuatan skripsi ini.
6. Para dosen Prodi Keuangan Islam ataupun Keuangan Syariah yang telah menjadi orang tua kedua kami di kampus. Terima kasih telah memberikan berjuta ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penyusun.
7. Kedua Orang Tuaku, Almarhum Bapak Muhammad Najib dan Ibu Isti Yazimah. yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu dan pengalaman, dan yang tiada henti terus memberikan perhatian pada hal-hal kecil karena hal-hal kecil itulah yang menciptakan kehidupan yang bermutu.

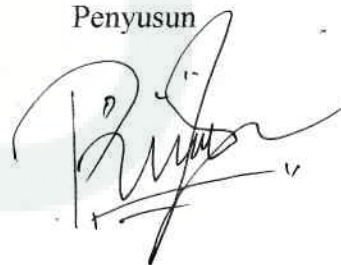
8. Teman-teman selama kuliah di kampus tercinta UIN Sunan Kalijaga khususnya teman-teman KUI/KS angkatan 2009 yang lainnya, jaga terus kekerabatan kita.
9. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu, secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala dan nikmat atas bantuan yang selama ini diberikan kepada penyusun, Amin. Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun dengan kerendahan hati penyusun berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan.

*Wassalâmu'alaikum. wr. wb*

Yogyakarta, 15 Juli 2016 M

Penyusun



Mohammad Rizal Amin

09390144

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 10 September 1987 nomor: 158/1987 dan nomor : 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	be
ت	ta'	T	te
ث	Sa	Ś	es (dengan titik atas)
ج	Jim	j	je
ح	H	ḥ	ha (dengan titik bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Zal	z	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

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

### C. *Ta' marbutah*

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

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>

كرامة الأولياء	ditulis	<i>karâmah al-auliâ'</i>
----------------	---------	--------------------------

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

----- <sup>◌</sup> -----	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
----- <sub>◌</sub> -----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
----- <sup>◌</sup> -----	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكر	Kasrah	ditulis	<i>zükira</i>
يذهب	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	<i>â</i>
جاهلية	ditulis	<i>jâhiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	ditulis	<i>â</i>
تَنسى	ditulis	<i>tansâ</i>
3. Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>î</i>
كريم	ditulis	<i>karîm</i>
4. Dhammah + wawu mati	ditulis	<i>û</i>
فروض	ditulis	<i>furûḍ</i>



## F. Vokal Rangkap

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

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

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

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

الْقُرْآن	ditulis	<i>al-Qur'ân</i>
الْقِيَاس	ditulis	<i>al-Qiyâs</i>

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

السَّمَاء	ditulis	<i>as-Samâ'</i>
الشَّمْس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penyusunan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penyusunannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawî al-furûḍ</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xii
DAFTAR ISI .....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
a. Tujuan Penelitian .....	9
b. Manfaat Penelitian .....	10
D. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Zakat .....	13
B. Landasan Kewajiban Zakat .....	14
C. Jenis Harta Yang Wajib Dizakati .....	15

a. Emas dan Perak .....	15
b. Harta Perniagaan .....	15
c. Zakat Peternakan .....	16
d. Zakat Hasil Pertanian/perkebunan .....	16
e. Rikaz atau Barang Tambang .....	16
f. Zakat Pendapatan .....	16
D. Syarat Wajib Zakat .....	17
E. Sasaran Dana Zakat .....	17
a. Fakir .....	18
b. Miskin .....	18
c. Amil .....	18
d. Mu'allaf .....	18
e. Riqob .....	19
f. Garim .....	19
g. Fisabilillah .....	19
h. Ibnuabil .....	20
F. Kualitas Layanan .....	21
G. Kepuasan .....	23
a. Definisi Kepuasan .....	23
b. Atribut-atribut Kepuasan .....	25
H. Telaah Pustaka .....	26
I. Hipotesis.....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	34
-------------------------------------	----

B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
C. Teknik Pengumpulan Data.....	36
a. Kuesioner .....	36
b. Observasi .....	37
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	38
a. Variabel Dependen atau Variabel Terikat .....	38
b. Variabel Independen .....	38
E. Teknik Analisis Data.....	39
a. Uji Asumsi Klasik .....	39
1) Uji Normalitas .....	39
2) Uji Multikolinieritas .....	39
3) Uji Heteroskedastisitas .....	39
4) Uji Linieritas .....	40
b. Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
c. Uji Analisis dan Hipotesis Data .....	41
1) Uji Koefisien Determinasi.....	41
2) Uji Nilai F .....	41
3) Uji Signifikansi Nilai t .....	42

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	43
a. Jenis Kelamin .....	43
b. Usia .....	44
c. Pendidikan .....	45
d. Pekerjaan .....	46

e. Penghasilan Total Perbulan .....	47
f. Lama Menjadi <i>Muzakki</i> .....	48
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
a. Uji Validitas .....	49
b. Uji Reliabilitas .....	51
C. Uji Asumsi Klasik.....	52
a. Uji Normalitas .....	52
b. Uji Multikolinearitas .....	53
c. Uji Heteroskedastisitas .....	55
d. Uji Linearitas .....	57
D. Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
E. Uji Persamaan Regresi .....	60
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60
b. Uji F .....	61
c. Uji t .....	62
F. Analisis Hasil Penelitian .....	67
a. Pembahasan Hasil Penelitian Secara Simultan .....	67
b. Pembahasan Hasil Penelitian Secara Parsial .....	68
1) Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap kepuasan <i>Muzakki</i> .....	68
2) Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan .....	69
3) Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan <i>Muzakki</i> .....	70
4) Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan <i>Muzakki</i> .....	71
5) Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan <i>Muzakki</i> .....	72



**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 74

B. Saran ..... 76

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Teks Terjemahan Bahasa Arab.....	I
Lampiran kuesioner .....	II
Lampiran Foto Pada Saat Penelitian .....	III
Lampiran Sampel Data Penelitian.....	IV
Lampiran Hasil Uji Statistik .....	V
Lampiran Curriculum Vitae .....	VI
Lampiran Surat Persetujuan Penelitian .....	VII

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Zakat, sebagai rukun Islam ketiga, merupakan instrument utama dalam ajaran Islam yang berfungsi sebagai distributor aliran kekayaan dari tangan 'yang mampu' ke tangan 'yang tidak mampu'. Zakat merupakan institusi resmi yang diarahkan untuk menciptakan pemerataan dan keadilan bagi masyarakat, sehingga taraf kehidupan masyarakat dapat ditingkatkan (Asmuni Mth, 2007:3). Jenis harta yang wajib dikeluarkan zakatnya (zakat *maal*) sudah diatur pokok-pokonya baik dalam al-Qur'an maupun sunnah Rasulullah SAW, yaitu berupa hasil bumi, hasil peternakan, barang yang diperdagangkan, emas, perak dan uang.

Manusia, sebagai wakil Allah SWT dan memegang hak *khalifah*, merupakan panggilan untuk menyampaikan zakat tersebut pada yang berhak menerima. Ditinjau dari proses pemindahan hak milik zakat, harta zakat berpindah kepemilikan dari pemilik harta (*muzakki*), melalui badan amil atau secara langsung, kepada kepemilikan Allah melalui mustahiq zakat, sehingga zakat bernilai ibadah (M.Rifai, 2008:2).

Di Indonesia, potensi dana zakat sangatlah besar mengingat penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam, Hanya saja masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan kewajiban tersebut dan juga belum begitu percaya kepada

lembaga zakat. Oleh karena itu pemerintah telah melakukan upaya dengan menautkan kedudukan organisasi pengelola zakat. Upaya tersebut diwujudkan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Undang-undang tersebut memberikan dasar pijakan hukum bagi masyarakat muslim untuk memungut zakat di kalangan muslim. Berdasarkan undang-undang tersebut, demi terlaksananya undang-undang maka wewenang memungut zakat diserahkan pada suatu badan organisasi. Undang-undang no. 23 tahun 2011 tersebut, dengan jelas menyatakan bahwa kolektor zakat yang diakui keabsahan keberadaannya, terdiri dari dua macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk pemerintah, dan Lembaga Amil Zakat yang dibentuk atas prakarsa masyarakat (keputusan Menag RI,1999:581 pasal 1).

Berdasarkan bentuk dan tujuan dari Badan Amil Zakat maupun Lembaga Amil Zakat, organisasi ini merupakan organisasi sosial keagamaan yang merupakan organisasi *non profit service*. Lembaga dengan jasa nirlaba (*non-profit service*) memiliki karakteristik khusus, yaitu masalah yang ditangani lebih luas, memiliki dua kelompok publik utama yakni donatur dan *klien*. Kelompok donatur pada Lembaga Amil Zakat disebut *Muzakki* (pembayar zakat). Kelompok inilah yang senantiasa menyalurkan dana yang dimilikinya untuk memenuhi kewajibannya sebagai umat Islam.

Salah satu contoh lembaga non profit adalah Lembaga Amil Zakat, infaq, dan shadaqah Masjid Syuhada yang ada di Yogyakarta. LAZIS Masjid Syuhada Yogyakarta adalah lembaga non profit yang merupakan bagian dari Masjid Syuhada itu sendiri. LAZIS Masjid Syuhada Yogyakarta didirikan pada bulan Agustus,

tepatnya pada tanggal 21 Agustus 2004 yang beralamatkan di kompleks Masjid Syuhada Jl. I Dewa Nyoman Oka 13 kel. Kotabaru kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta. Sampai pada bulan Maret LAZIS Masjid Syuhada mengelola dana sebesar Rp 160.678.249,00 dikarenakan setiap bulannya pentasyarufan juga dilakukan setiap saat (<https://lazismasjidsyuhada.blog.co.id>, 2016). Kantor LAZIS ini terbentuk karena adanya gerakan para aktivis Dakwah Masjid Syuhada yang ingin mengoptimalkan peran Masjid dalam berdakwah dan berbagi.

Sebagai lembaga nirlaba, LAZIS Masjid Syuhada sadar betul akan pentingnya sikap loyalitas dari para *muzakki* yang mendonasikan sebagian hartanya, untuk itu mereka selalu menjaga pelayanan dan terus berinovasi terhadap program-program yang mereka tawarkan. Hal itu tentu saja akan berpengaruh terhadap kepuasan dan juga kepercayaan dari *muzakki* terhadap mereka yang pada akhirnya akan berdampak kepada loyalitas *muzakki* tersebut.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang mesti dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (Rambat Lupioadi dan Hamdani, 2011:8). Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997 dalam Wisnalmawati, 2005:156). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Dalam hal ini Kualitas layanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan dan juga kepercayaan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan *kinerja* (hasil) produk yang dipikirkan terhadap *kinerja* yang diharapkan. Jika *kinerja* sesuai harapan maka pelanggan puas, jika *kinerja* melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang, dan jika *kinerja* tidak sesuai harapan maka pelanggan tidak puas (Philip Kotler & A.B Susanto, 1999:52). Sedangkan kepercayaan merupakan faktor kritikal dalam pembentukan hubungan berbasis jasa sebab sifat jasa yang intangible menyebabkan sebagian besar jasa sulit untuk dievaluasi sebelum dibeli dan dialami dan beberapa diantaranya tetap sulit dievaluasi meskipun jasa sudah diterima.

Dengan demikian, Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan sebuah organisasi, terutama organisasi yang bergerak di bidang jasa. Kotler dan Koller menyatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Dalam pengelolaan dana ZIS, layanan yang diberikan oleh LAZIS Masjid Syuhada sudah cukup lengkap. LAZIS Masjid Syuhada mempunyai kantor yang strategis, nyaman, bersih dan rapi. LAZIS Masjid Syuhada juga mempunyai website yang terus di perbaharui informasi-informasinya. LAZIS Masjid Syuhada memberikan laporan keuangan kepada *muzakki* sebagai bukti bahwa dana ZIS yang mereka salurkan benar-benar sampai ke tangan *mustahiq* yang berhak menerima. Selain itu, program untuk mempermudah *muzakki* menyalurkan zakatnya yaitu dengan adanya Nomor Rekening Donasi. Jadi *muzakki* yang ingin menyalurkan zakat



tanpa harus ke kantor LAZIS Masjid Syuhada dapat langsung mentransferkan zakatnya ke nomor rekening donasi LAZIS Masjid Syuhada. Program lain dari LAZIS Masjid Syuhada sebagai salah satu pelayanan yang diberikan yaitu layanan jemput zakat. Petugas LAZIS Masjid Syuhada akan datang langsung untuk menjemput zakat ke rumah/kantor *muzakki*, jadi *muzakki* akan merasa dimanjakan tanpa harus datang ke kantor, atau dengan mentransfer sudah bisa menyalurkan zakat mereka (<https://lazismasjidsyuhada.blog.co.id>, 2016).

Sebagai usaha mewujudkan kualitas layanan yang lebih baik, dalam hal ini LAZIS Masjid Syuhada harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan LAZIS Masjid Syuhada dalam memberi pelayanan terhadap *muzakki*. Sebagai contoh pada penelitian yang dilakukan oleh Erika Takidah tentang analisis pengaruh kualitas jasa badan amil zakat nasional pada kepuasan dan kepercayaan *muzakki*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan variabel independen secara simultan mempunyai hubungan positif dengan variabel dependennya (Erika Takidah, 2004). Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Dodik Agung Indra dan Tri Gunarsih tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan dan kelompok: studi kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen (Dodi Agung Indra & Tri Gunarsih, 2001).

LAZIS Masjid Syuhada merupakan lembaga yang memberikan jasa, jadi strategi pengelolaan ZIS dalam hal ini yaitu bagaimana LAZIS Masjid Syuhada

memberikan kualitas jasa terbaiknya demi menciptakan kepuasan *muzakki*. Kualitas jasa yang diberikan dalam penelitian ini mengandung 5 dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti langsung), dan *assurance* (jaminan). (Buchari Alma, 2007:247).

*Reliability* (keandalan), Menurut Zeithalm, Berry dan Parasuraman (dalam Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2007) dalam *reliability* (keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera, dan memuaskan. Pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggung jawab, karyawan yang sopan dan ramah. Jika ini dilaksanakan dengan baik, maka anggota akan merasa dihargai dan diperhatikan. Dimensi *reliability* di LAZIS Masjid Syuhada akan sangat mempengaruhi kepuasan *muzakki*. Jika *reliability* yang diberikan oleh petugas LAZIS Masjid Syuhada telah sesuai yang diharapkan *muzakki*, maka *muzakki* akan merasa puas.

*Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para anggota dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap (Yazid, 2008:102). Hal ini sangat memerlukan kepekaan yang tinggi, sebab setiap individu anggota akan dapat merasa puas dengan cara yang berbeda-beda. Tingkat kepekaan yang tinggi terhadap para anggota perlu diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan anggota. Dimensi *responsiveness* ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

*Empathy* (empati), Menurut Zeithalm, Berry dan Parasuraman, empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian

pribadi kepada anggota dan memahami kebutuhan anggota. Secara umum anggota membutuhkan kemudahan akses dan memiliki keinginan untuk dipahami kebutuhannya, apabila pihak lembaga zakat bisa memberikan pelayanan dengan memperhatikan hal ini, dan tanpa membeda-bedakan strata-status sosial anggota, diharapkan anggota akan merasa puas. Perhatian kepada anggota memang sangat memegang peran penting dan vital, apakah anggota akan merasa puas dengan pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh petugas.

*Tangible* (Bukti fisik langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Bukti fisik langsung mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan dan material-material komunikasi. Karena bukti fisik merupakan aspek organisasi jasa yang dengan mudah terlihat oleh anggota dan juga hal yang vital, maka *tangible* atau bukti fisik langsung ini merupakan sesuatu yang penting.

*Assurance* (jaminan), Menurut Zeithalm, Berry dan Parasuraman, jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya, yang dimiliki oleh para pegawai dan manajemen, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Jika anggota merasa nyaman dan aman, dan perilaku pegawai mencerminkan sikap kejujuran dan dapat dipercaya, serta jaminan pengetahuan para pegawai dalam menjawab berbagai pertanyaan dari anggota, maka secara tidak langsung akan mempengaruhi kredibilitas lembaga zakat, hal ini akan berdampak positif pada kepuasan anggota (*muzakki*) dan akan meningkatkan pangsa pasar lembaga zakat. Jaminan jadi hal penting karena semua anggota juga mencari kenyamanan, jaminan yang diberikan lembaga zakat anggota diharapkan merasa aman dan nyaman.

Dengan melihat uraian diatas dan dengan menggunakan kualitas layanan yang kemudian dijadikan sebagai variabel independen dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisis kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada Yogyakarta, melalui sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan pada organisasi pengelola zakat, infaq, shodaqah Terhadap kepuasan muzakki dalam berzakat (studi kasus LAZIS Masjid Syuhada Yogyakarta).**

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka permasalahan yang utama dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas layanan dari organisasi pengelola zakat pada kepuasan *muzakki* dalam berzakat? serta, terdapat beberapa permasalahan yang lain diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas layanan secara bersama-sama di organisasi pengelola zakat terhadap kepuasan *muzakki*?
2. Bagaimanakah pengaruh *reliability* terhadap kepuasan *muzakki*?
3. Bagaimanakah pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan *muzakki*?
4. Bagaimanakah pengaruh *empathy* terhadap kepuasan *muzakki*?
5. Bagaimanakah pengaruh *tangible* terhadap kepuasan *muzakki*?
6. Bagaimanakah pengaruh *assurance* terhadap kepuasan *muzakki*?

### C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Seperti dari apa yang telah digambarkan dalam pokok masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor kepuasan *muzakki* dari persepsi kualitas layanan pada organisasi pengelola ZIS.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan organisasi pengelola zakat terhadap kepuasan *muzakki*.
3. Mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada.
4. Mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada.
5. Mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada.
6. Mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada.
7. Mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada.
8. Mengetahui pengaruh kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki* kepada organisasi pengelola ZIS.

#### D. Manfaat Penelitian

Hasil dari pokok permasalahan diatas, diharapkan memberikan manfaat dalam bentuk:

1. Ditinjau dari pengembangan ilmu, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan keilmuan, dan memberikan kontribusi berupa pengembangan ilmu yang berkaitan dengan ekonomi syariah, khususnya terkait dengan pengembangan organisasi pengelola zakat dan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat secara luas. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Ditinjau dari bidang akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memaparkan konstruk-konstruk yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan *muzakki* dan kepercayaan *muzakki* terhadap organisasi pengelola zakat. Sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi penelitian sebelumnya serta saran-saran perbaikan untuk penelitian berikutnya.
3. Ditinjau dari manfaat praktisi, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi para pengambil keputusan, khususnya dibidang pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dalam upaya membentuk kepuasan dan kepercayaan *muzakki* dalam berzakat.
4. Ditinjau dari segi *muzakki*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan jasa yang ditawarkan oleh organisasi pengelola

zakat sehingga *muzakki* dapat mempertimbangkan terkait dengan dana ZIS mereka yang akan disalurkan.

## **E. Sistematika Penelitian**

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri atas 5 bab, yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini memuat penjelasan yang bersifat umum, yaitu mengenai latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai tinjauan hipotesis untuk menyusun hipotesis dan membahas tentang informasi mengenai variabel-variabel yang diteliti, telaah pustaka, kerangka berfikir dan hubungan antar variabel dan pengembangan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

#### Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengelolaan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan. Selanjutnya, dilakukan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti.

#### Bab V : Penutup

Bab ini memaparkan kesimpulan, keterbatasan dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

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

1. Nilai  $F_{hitung}$  (9,966) lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  (2,3166) atau bisa dituliskan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu ( $9,966 > 2,3166$ ) dan nilai taraf signifikansi  $F_{hitung}$  (0,000) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada.
2. Dari hasil penelitian didapatkan Nilai  $t_{hitung}$  variabel *Reliability* (2,334) lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,6602) atau dituliskan ( $2,334 > 1,6602$ ) dan nilai signifikansi  $t$  (0,022) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. Dengan demikian bisa dijelaskan bahwa variabel *reliability* tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. Apabila unsur dari variabel *reliability* ini tidak terpenuhi maka *Muzakki* akan merasa tidak puas dengan pelayanan dari LAZIS Masjid Syuhada. Dimensi *reliability* mengemukakan kehandalan yang meliputi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan untuk mengukur kualitas pelayanan.

3. Nilai  $t_{hitung}$  variabel *Responsiveness* (1,218) lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,6602) atau dituliskan ( $1,218 < 1,6602$ ) dan nilai signifikansi  $t$  (0,226) lebih besar dari 0,005. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. Dengan demikian bisa dijelaskan bahwa variabel *Responsiveness* tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. *Muzakki* menyalurkan zakatnya di LAZIS Masjid syuhada tanpa mempertimbangkan dimensi *Responsiveness* yang meliputi petugas mudah dihubungi dan mengutamakan kepentingan *muzakki*, petugas mampu memberikan solusi pada setiap keluhan yang disampaikan *muzakki*.

Menurut pengamatan peneliti, yang lebih nampak disana adalah hubungan kekeluargaan antara *muzakki* dengan LAZIS Masjid Syuhada. Dimensi *responsiveness* mengemukakan daya tanggap yang meliputi keinginan para staf untuk membantu anggota dan memberikan pelayanan dengan tanggap dalam mengukur kualitas pelayanan.

4. Hasil olah data menunjukkan bahwa Nilai  $t_{hitung}$  variabel *Empathy* (0,278) lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,6602) atau dituliskan ( $0,278 < 1,6602$ ) dan nilai signifikansi  $t$  (0,782) lebih besar dari 0,005. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. Dengan demikian bisa dijelaskan bahwa variabel *empathy* tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. *Muzakki* menyalurkan zakatnya di LAZIS Masjid Syuhada tanpa mempertimbangkan dimensi *empathy* yang meliputi petugas

menghargai keberadaan *muzakki*, petugas selalu meninggalkan nomor kontak yang mudah dihubungi, petugas dan *muzakki* memiliki hubungan antar personal yang dekat. Dimensi *empathy* mengemukakan menggunakan empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan dalam mengukur kualitas pelayanan. Menurut pengamatan peneliti, yang lebih nampak disana adalah hubungan kekeluargaan antara muzakki dengan LAZIS Masjid Syuhada, bukan dengan petugas. Hal itu terlihat karena para muzakki lebih banyak langsung mentransfer dananya ke kantor.

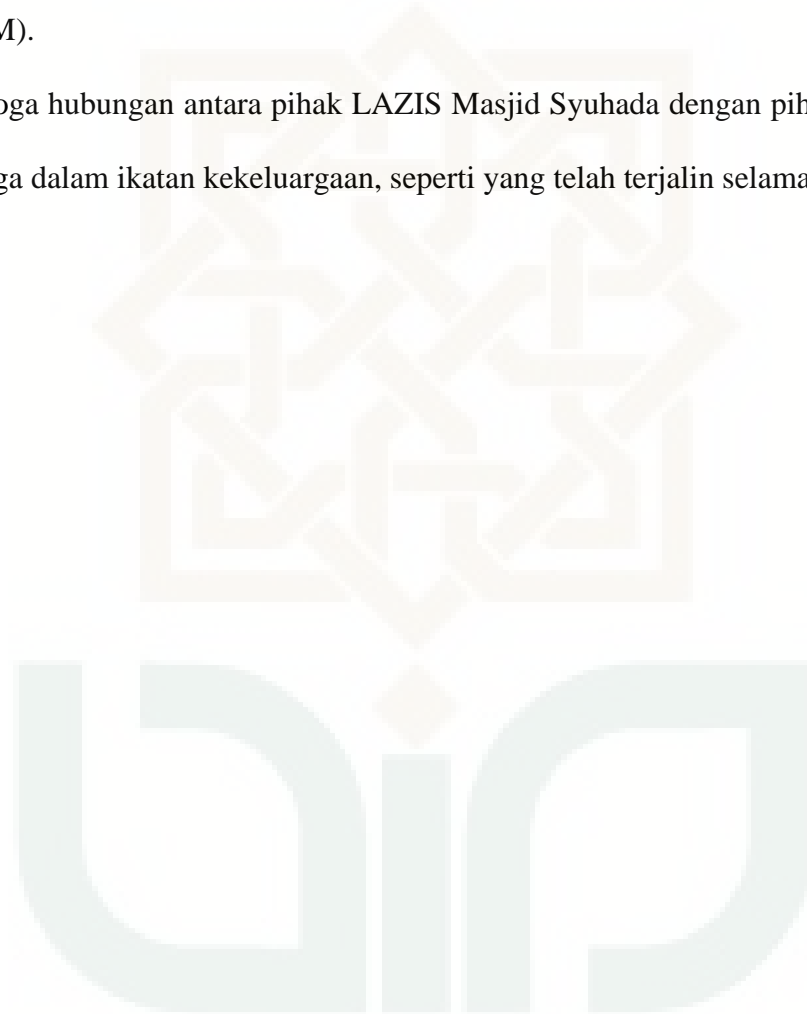
5. Nilai  $t_{hitung}$  variabel *Tangible* (2,282) lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  (1,6602) atau dituliskan ( $2,282 < 1,6602$ ) dan nilai signifikansi  $t$  (0,025) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. Dengan demikian bisa dijelaskan bahwa variabel *tangible* tersebut terdapat pengaruh terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. *Muzakki* menyalurkan zakatnya di LAZIS Masjid syuhada dengan mempertimbangkan dimensi *tangible* yang meliputi ruang kerja yang nyaman, serta perlengkapan pegawai dalam melayani *muzakki*. petugas selalu transparan dalam memberikan informasi aliran dana zakat dari *muzakki*, petugas mampu menyalurkan dana zakat dari *muzakki* tepat sasaran. Dimensi *tangible* mengemukakan bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi untuk mengukur kualitas pelayanan.

6. Hasil olah data menunjukkan bahwa Nilai  $t_{hitung}$  variabel *Assurance* (4,771) lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  (1,6602) atau dituliskan  $(4,771 > 1,6602)$  dan nilai signifikansi  $t$  (0,000) lebih kecil dari 0,005. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. Dengan demikian bisa dijelaskan bahwa variabel *assurance* tersebut berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* LAZIS Masjid Syuhada. Dengan adanya pengaruh signifikan dan hubungan yang positif, maka semakin tinggi pengaruh dari variabel *assurance* yang dirasakan oleh *muzakki* LAZIS Masjid syuhada, maka semakin meningkat kepuasan *muzakki*. *Muzakki* menyalurkan zakatnya di LAZIS Masjid Syuhada dengan mempertimbangkan dimensi *assurance* yang meliputi. Dimensi *assurance* mengemukakan menggunakan jaminan yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf/pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam mengukur kualitas pelayanan

## **B. Saran-Saran dan Harapan**

1. LAZIS Masjid Syuhada harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari semua hal, sehingga *muzakki* mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan pihak LAZIS Masjid Syuhada, sehingga tidak muncul keluhan-keluhan dari para *muzakki*.
2. Petugas LAZIS Masjid Syuhada harus lebih meningkatkan disiplin dari semua lapis manajemen. Hal-hal kecil yang tidak perlu dilakukan lebih baik dibuang. Karena sesuatu sekecil apapun akan menjadi perhatian dari para *muzakki*, karena pengetahuan

- penyusun selama penelitian, ada beberapa anggota yang mengeluhkan tentang kurang disiplinnya pegawai dalam bekerja, jadi dirasa tidak enak kepada *muzakki*.
3. Dengan semakin berkembangnya LAZIS Masjid Syuhada dalam hal mengumpulkan dan mendistribusikan dana zakat yang terkumpul, diharapkan LAZIS Masjid Syuhada meningkatkan pelayanan dan itu bisa dimulai dari peningkatan sumber daya manusia (SDM).
  4. Semoga hubungan antara pihak LAZIS Masjid Syuhada dengan pihak *muzakki* selalu terjaga dalam ikatan kekeluargaan, seperti yang telah terjalin selama ini.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Mahmud Yunus, 1973. Kamus Arab Indonesia. Jakarta: Pilanggar Penerjemah Penafsir Al-Qur'an.
- Ahmad, H. Rofiq, 2004. Fiqh Konseptual. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Al-Hamid, Abdul Mahmud l-Ba'ly, 2006. Ekonomi Zakat. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Departemen Agama, 1989. Al-Qur'an dan Terjemahannya. Bandung: Lubuk Agung.
- Elsi Kartika Sari, 2007. Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf. Jakarta: Gramedia.
- Masdar Farid Mas'udi, 2010. Pajak itu Zakat. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Sahal Mahfud, 1994. Nuansa Fiqih Sosial. Yogyakarta: LKiS.
- Rambat Lupioadi dan Hamdani, 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Buchari Alma, 2007. Manajemen Pemasaran dan pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Philip Kotler, 2004. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.
- Philip kotler dan A.B. Susanto, 1999. Manajemen Pemasaran di Indonesia, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2003. Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Kelima. Bandung: Alfabeta.
- Yazid, 2008. Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasinya. Yogyakarta: Ekonisia.
- Imam Ghozali, 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Syamsul Hadi, 2006. Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi dan Keuangan. Yogyakarta: Ekonisia.
- M. Taufik Amir, 2005. Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Lerbin R, Aritonang R. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

A. Usmara, 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.

### **Skripsi dan Tesis**

Ayu, Maria Christina. 2006. *Pengaruh Dimesi Kualitas Jasa Layanan Simpanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Patimura Semarang*, Fakultas Ilmu Sosial.

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

Fadliyah. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta*, skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Jamilatun. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) Semarang*, Skripsi IAIN Walisongo Semarang.

Khatimah, Husnul, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*, Jurnal Ekonomi.

Listiani, Dwi. 2010. *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Amanah Ummah UMS Surakarta*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Erika takidah. 2004. *analisis pengaruh kualitas jasa badan amil zakat nasional pada kepuasan dan kepercayaan muzakki*. Tesis program pasca sarjana UI.

Dodi agung indra dan tri gunarsih. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan dan kelompok: studi kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*".

### **Lain-lain**

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

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

Anwar Hidayat, *Uji Statistik-Linearitas Regression*, [statistikan.blogspot.com](http://statistikan.blogspot.com) diakses pada 6 september 2013







# LAMPIRAN

No.	Terjemahan
1.	Q.S.At-Taubah :103: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoa lah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha mendengar lagi Maha Mengetahui”.
2.	Q.S. Al-Baqarah:43: “Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku’lah beserta orang-orang yang ruku”.
3.	Q.S.Al-Baqarah:110: “Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha melihat apa-apa yang kamu kerjakan”.
4.	Q.S.At-Taubah: 60: “Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana”

## KUESIONER

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA ORGANISASI PENGELOLA ZAKAT INFAQ SHADAQOH TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MUZAKKI DALAM BERZAKAT

#### 1. Nama / Inisial :

#### ANGKET BAGIAN I

*Petunjuk Pengisian* : Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.

1. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. < 20 Tahun
  - b. 20-29 Tahun
  - c. 30-39 Tahun
  - d. 40-49 Tahun
  - e. > 50 Tahun
3. Pendidikan terakhir
  - a. SD/ MI/ Paket A
  - b. SMP/ MTS/ Paket B
  - c. SMA/ MA/ Paket C
  - d. Diploma
  - e. Sarjana S1
  - f. Lain – lainnya (sebutkan ) .....
4. Pekerjaan Anda
  - a. TNI/ POLRI
  - b. Pegawai Negeri Sipil
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Pedagang
  - e. Wirausaha
  - f. Lain – lainnya ( sebutkan ) .....
5. Penghasilan total per bulan
  - a. <Rp 1.000.000
  - b. Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000
  - c. Rp 3.001.000 – Rp 5.000.000
  - d. Rp 5.001.000 – Rp 7.000.000
  - e. Rp 7.001.000 – Rp 9.000.000
  - f. >Rp 9.000.000
6. Sudah berapa lama anda menjadi muzakki di LAZIS Masjid Syuhada Yogyakarta?
  - a. < 2tahun
  - b. 2 - 4tahun
  - c. 4 – 6 tahun
  - d. 6 – 8 tahun
  - e. > 8 tahun

## ANGKET BAGIAN II

*Petujuk pengisian* :Berilah tanda *check list* (V) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia dan sesuai dengan Anda.

Keterangan Jawaban :

**SS** = Sangat Setuju

**TS** = Tidak Setuju

**S** = Setuju

**STS** = Sangat Tidak Setuju

**R** = Ragu-ragu

### a. Reliability

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Petugas selalu melayani muzakki dengan sopan					
2	Petugas selalu teliti dalam mencatat dana yang disalurkan oleh muzakki					
3	Petugas bersedia menjemput dana zakat kerumah / kantor muzakki					
4	Petugas memiliki wawasan yang luas tentang zakat					
5	Petugas bekerja dengan penuh tanggungjawab					

### b. Responsiveness

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Petugas selalu melayani muzakki dengan cepat					
2	Petugas selalu mengutamakan kepentingan muzakki dan mudah untuk dihubungi muzakki					
3	Petugas selalu merespon apa yang menjadi keluhan muzakki					
4	Petugas bisa memberikan solusi pada setiap keluhan yang disampaikan muzakki					
5	Petugas mampu menjawab apa yang menjadi pertanyaan muzakki					

**c. Empathy**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>R</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Petugas menghargai keberadaan muzakki					
2	Petugas tidak membeda-bedakan antara muzakki satu dengan yang lain					
3	Petugas selalu merespon dan melayani muzakki dengan sopan					
4	Petugas memperhatikan kepentingan muzakki dengan sungguh-sungguh					
5	Petugas melayani muzakki dengan penuh rasa kekeluargaan					

**d. Tangible**

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

**e. Assurance**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>R</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Petugas selalu transparan dalam memberikan informasi aliran dana ZIS dari Muzakki					
2	Petugas mampu menjelaskan program kerja dan implementasinya kepada muzakki dengan jelas					
3	Petugas mampu menyalurkan dana muzakki dengan tepat sasaran					
4	Petugas mampu menawarkan kepercayaan kepada muzakki					
5	Laporan yang diberikan Kantor LAZIS Masjid Syuhada mudah di mengerti oleh muzakki					

**f. Kepuasan**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>R</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1</b>	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang saya harapkan					
<b>2</b>	Saya merasa puas dengan laporan yang diberikan LAZIS Masjid Syuhada tentang donasi zakat					
<b>3</b>	Pelayanannya memuaskan sehingga saya merekomendasikan kepada keluarga, teman, atau orang lain untuk berzakat di LAZIS Masjid Syuhada					
<b>4</b>	Secara keseluruhan saya menilai bahwa LAZIS Masjid Syuhada memiliki citra yang positif dan baik					
<b>5</b>	Saya merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan kepada saya					











Lampiran : data responden

No.	Nama	JK	Usia	Pend	Pekerjaan	Penghasilan	lama	R1	R2	R3	R4	R5	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5
1	NF	2	3	4	3	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
2	BP	1	4	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	BS	1	1	5	3	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	S	1	2	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	AS	1	2	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	N	2	3	5	3	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
7	ZN	2	4	5	3	2	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
8	DI	2	2	3	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	I	2	2	4	3	2	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
10	SS,S	1	4	5	3	1	1	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4
11	W	1	4	3	4	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
12	T	1	3	3	3	2	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
13	WR	2	3	5	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	A	2	3	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
15	B	1	3	4	2	3	1	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3
16	C	2	3	5	4	2	1	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
17	DL	2	3	3	4	3	1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
18	Y	2	3	6	6	2	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
19	Yi	2	3	5	3	2	1	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3
20	NI	2	3	5	3	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
21	JN	2	4	5	3	2	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	DJ	2	2	3	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	SS	1	4	5	3	1	1	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4
24	IW	1	4	3	4	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
25	TW	1	3	3	3	2	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
26	E	1	3	5	4	4	2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
27	Di	1	1	4	3	2	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
28	Qo	1	2	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
29	Dw	2	4	6	3	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5
30	Mi	2	2	5	3	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
31	TN	1	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	2	3	3	5	4
32	YR	1	1	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
33	Ah	1	4	5	2	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	K	2	4	5	5	3	1	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5
35	Ind	2	4	5	3	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Sy	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5
37	L	2	1	5	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
38	AW	2	5	3	3	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5
39	BP	2	3	3	3	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4
40	G	1	3	5	3	2	1	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5
41	FR	1	3	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
42	R	2	2	3	4	2	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5
43	Ju	1	2	3	4	2	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	M	1	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3
45	BG	1	4	3	4	2	2	4	3	4	4	4	2	3	3	5	4
46	P	1	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
47	N	1	3	5	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	Ch	2	4	5	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	I	2	3	3	5	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5

50	MM	1	3	5	5	3	1	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3
51	J	2	3	3	6	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Sl	1	3	3	6	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	L	1	4	5	3	2	1	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4
54	H	1	3	4	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4
55	S	1	5	5	3	2	1	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4
56	MR	1	3	3	3	2	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
57	IL	1	3	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
58	Sy	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
59	ZP	2	3	5	4	2	1	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5
60	Ra	2	3	2	3	2	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3
61	Zh	2	2	3	4	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
62	Lu	2	3	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	TF	1	1	5	3	2	2	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
64	NAN	2	2	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	RN	2	4	5	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
66	AS	1	2	3	3	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3
67	IJ	2	3	3	3	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
68	Rzn	1	5	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	IKS	1	3	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	Lb	1	3	3	4	2	1	2	3	4	4	4	3	4	5	5	4
71	Shh	2	3	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	Mus	1	4	3	4	2	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
73	Mif	2	4	3	2	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
74	Arf	1	2	5	4	2	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3
75	Rhnh	2	5	3	3	2	1	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
76	Hy	2	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Id	2	3	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	Zul	2	3	5	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
79	FI	2	3	2	3	2	1	3	4	4	2	2	3	3	5	4	3
80	ST	1	3	5	3	2	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
81	BG	1	3	5	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	FK	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	YP	2	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4
84	AN	2	2	5	3	3	1	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3
85	EP	2	4	5	3	3	1	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4
86	Cy	2	4	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	Al	2	2	5	3	2	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
88	IS	2	3	3	3	2	1	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4
89	Gn	1	3	5	3	2	1	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4
90	CA	1	3	3	3	2	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
91	BR	1	3	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
92	Fr	2	4	5	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
93	BN	1	5	5	3	2	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
94	Af	2	1	3	5	3	2	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
95	Pel	2	3	3	4	2	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
96	Hus	2	3	3	4	2	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
97	LH	1	3	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
98	SB	2	2	5	3	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
99	KN	1	4	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
100	AF	1	3	5	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4

E1	E2	E3	E4	E5	T1	T2	T3	T4	T5	A1	A2	A3	A4	A5	K1	K2	K3	K4	K5
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2
4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4
4	4	2	3	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	2	3	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	5	4
5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5
2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5
2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3
3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	5	4
5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5
2	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4



Lampiran: hasil olah data

Output Data Muzakki

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	47	47.0	47.0	47.0
	Perempuan	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	6	6.0	6.0	6.0
	20-29	16	16.0	16.0	22.0
	30-39	49	49.0	49.0	71.0
	40-49	24	24.0	24.0	95.0
	>50	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/MTS/PAKET B	3	3.0	3.0	3.0
	SMA/MA/PAKET C	37	37.0	37.0	40.0
	DIPLOMA	8	8.0	8.0	48.0
	S1	50	50.0	50.0	98.0
	LAIN-LAIN	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	5	5.0	5.0	5.0
	PEGAWAI SWASTA	50	50.0	50.0	55.0
	PEDAGANG	32	32.0	32.0	87.0
	WIRUSAHA	8	8.0	8.0	95.0
	LAIN-LAIN	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Penghasilan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp1.000.000,-	5	5.0	5.0	5.0
	RP1.000.000 - Rp3.000.000	72	72.0	72.0	77.0
	Rp3.001.000 - Rp5.000.000	18	18.0	18.0	95.0
	Rp5.001.000 - Rp7.000.000	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lama Nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<2 tahun	76	76.0	76.0	76.0
	2-4 tahun	21	21.0	21.0	97.0
	4-6 tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Output

### Multikorelasi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.358	2.622		2.425	.017		
	Total Reliability	-.296	.127	-.258	-2.334	.022	.568	1.760
	Total Responsibility	.159	.130	.144	1.218	.226	.496	2.018
	Total Empaty	.034	.121	.032	.278	.782	.519	1.926
	Total Tangible	.267	.117	.235	2.282	.025	.653	1.532
	Total Assurance	.539	.113	.449	4.771	.000	.784	1.276

a. Dependent Variable: Total Kepuasan

### Table durbin-watson

N	K=5	du
	Di	
100	1.57	1.78

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.589 <sup>a</sup>	.346	.312	2.06404	2.372

a. Predictors: (Constant), Total Assurance, Total Reliability, Total Empaty, Total Tangible, Total Responsibility

b. Dependent Variable: Total Kepuasan