

**PENGARUH KEPUASAN MUZAKKI, TRANSPARANSI DAN
AKUNTABILITAS PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP
LOYALITAS MUZAKKI DENGAN NIAT SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI LAZISNU KABUPATEN INDRAMAYU**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH**

DISUSUN OLEH:

MUHAMMAD ROMADON

NIM. 18108030084

PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH KEPUASAN MUZAKKI, TRANSPARANSI DAN
AKUNTABILITAS PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP
LOYALITAS MUZAKKI DENGAN NIAT SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI LAZISNU KABUPATEN INDRAMAYU**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH**

DISUSUN OLEH:

MUHAMMAD ROMADON

NIM. 18108030084

DOSEN PEMBIMBING

SUNARSIH, SE, M.SI

NIP. 197409111999032001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2022

5/10/2022

*5/10 - 2022
ACC
darmunagorahkan*

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1632/Un.02/DEB/PP.00.9/12/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KEPUASAN MUZAKKI, TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DENGAN NIAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI LAZISNU KABUPATEN INDRAMAYU

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD ROMADON
Nomor Induk Mahasiswa : 18108030084
Telah diujikan pada : Jumat, 16 Desember 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Sunarsih, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 63abeced14526



Penguji I
Muhfiatun, S.E.I., M.E.I.
SIGNED

Valid ID: 63aa5f88c6dbb



Penguji II
Hilmy Baroroh, S.E.I., M.E.K
SIGNED

Valid ID: 63abbe7688cb5



Yogyakarta, 16 Desember 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 63abfdce932df

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Muhammad Romadon

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Muhammad Romadon

NIM : 18108030084

Judul Skripsi : ***“(Pengaruh Kepuasan Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Melalui Niat Sebagai Variabel Intervening Di Lazisnu Kabupaten Indramayu)”***

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu ekonomi islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqasah kan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikmu Wr, Wb.

Yogyakarta, 02 Desember 2022

Pembimbing



SUNARSIH, SE, M.Si

NIP. 197409111999032001

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Romadon
NIM : 18108030084
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak bebas. Royalti Non Eksklusif. (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kepuasan Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Melalui Niat Sebagai Variabel Intervening Di Lazisnu Kabupaten Indramayu”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pencipta/penulis dan pemilik hak cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 02 Desember 2022


Muhammad Romadon
18108030084

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Romadon

NIM : 18108030084

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kepuasan Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Melalui Niat Sebagai Variabel Intervening Di Lazisnu Kabupaten Indramayu*" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi maupun tiruan dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar pustaka. Jika 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.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN ALIYATAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 02 Desember 2022

MAMMAD ROMADON

MOTTO

*“ Belajarlah dari kemarin, hiduplah untuk hari ini, berharaplah untuk besok.
Yang paling penting adalah tidak berhenti untuk bertanya ”*

-Albert Einsten

*“ Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh, buka mata, perluas hati. Sadari
kamu sudah ada pada sekarang bukan, bukan kemarin atau besok, nikmati
setiap momen dalam hidup, berbahagialah ”*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN



Puji Syukur atas rahmat dan hidayah Allah SWT dan Shalawat serta salam
tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua yang saya cintai dan saya sayangi, Bapak Jaelani, dan Ibu
Junaeni sebagai tanda bakti, hormat, rasa terimakasih yang tiada terhingga yang
selama ini telah mendukung dan memberikan motivasi tersendiri bagi penulis agar
senantiasa belajar dan berkarya, selalu mendoakan yang terbaik, dan senantiasa
memberikan nasihat dan semangat.

Terimakasih kepada Dosen Pembimbing Akademik ibu Anisah Citra Prajasari,
SE., M.A serta Dosen Pembimbing Skripsi ibu sunarsih, SE, M.Si yang telah
banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya.

Terima Kasih kepada Almamater UIN Sunan Kalijaga, terkhusus Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah memberikan ruang untuk saya belajar.

PEDOMAN TRANSLITERASI

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

A. Konsonan Tunggal

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	KETERANGAN
ا	Bā'	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Tā'	B	Be
ت	Šā'	T	Te
ث	Jīm	š	es (dengan titik di atas)
ج	Ḥā'	J	Je
ح	Khā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Dāl	Kh	ka dan ha
د	Žal	D	De
ذ	Rā'	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Zāi	R	Er
ز	Sīn	Z	Zet
س	Syīn	S	Es
ش	Šād	Sy	es dan ye
ص	Ḍād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ṭā'	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Žā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	'ain	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Gain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Fā'	G	Ge
ف	Qāf	F	Ef
ق	Bā'	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	el
م	Mīm	M	em
ن	Nūn	N	en

و	Wāwu	W	we
ه	Hā'	H	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Yā'	Y	ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

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

C. Ta Marbutah

Semua *Tā' marbūṭāh* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal maupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al") ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata dalam Bahasa Arab yang sudah terserap dalam Bahasa Indonesia seperti salat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---- َ ---	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
---- ِ ----	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
--- ُ ---	<i>Dammah</i>	Ditulis	U
فعل	<i>Fathah</i>	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	<i>Kasrah</i>	Ditulis	<i>zukira</i>
يذهب	<i>Dammah</i>	Ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif جاهلية	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>Jāhiliyyah</i>
2. Fathah + yā'mati تنسى	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>Tansā</i>
3. Kasrah + yā'mati كريم	Ditulis Ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>

4. Dammah + wāwumati فروض	Ditulis Ditulis	Ū Furūd
------------------------------	--------------------	------------

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati بينكم	Ditulis Ditulis	Ai Bainakum
2. Dammah + wāwumati قول	Ditulis Ditulis	Au Qaul

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

أنتم	Ditulis	A'antum
أعدت	Ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	Ditulis	la'in syakartum

H. Kata Sandang Alif-Lam

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

القرآن	Ditulis	al-Qur'ān
القياس	Ditulis	al-Qiyās

2. Bila diikuti oleh huruf *Syamsiyyah* maka ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut.

السَّمَاء	Ditulis	as-Samā'
الشَّمْس	Ditulis	asy-Syams

I. Penyusunan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوى الفروض	Ditulis	ẓawī al-furūd
أهل السنّة	Ditulis	ahl as-sunnah

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kepuasan Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Melalui Niat Sebagai Variabel Intervening Di Lazisnu Kabupaten Indramayu”***. Sholawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di yaumul qiyamah.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Strata Satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan berbagai bantuan dan doa dari berbagai pihak. Sehingga disini penulis ingin menghaturkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Afdawaiza, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. H. Muhammad Yazid Afandi, M. Ag. Selaku Ketua Prodi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Ibu Anisah Citra Prajasari, SE., M.A selaku Pembimbing Akademik dan dosen pembimbing skripsi ibu sunarsih, SE, M.Si yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberikan kritik, saran dan masukan dalam menyempurnakan penelitian ini, sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

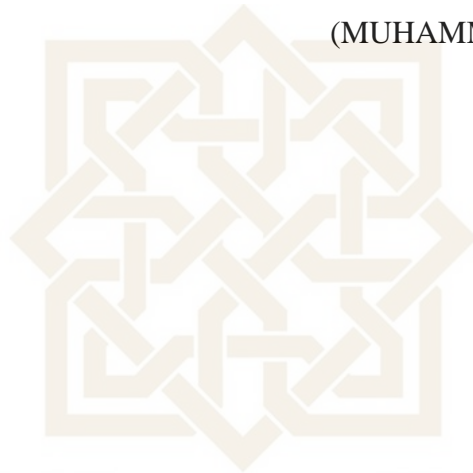
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah ikhlas memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh pegawai staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Jaelani dan Ibu Junaeni terimakasih telah memberikan dukungan, semangat, bimbingan dalam hal apapun, terimakasih atas segala doa dan kasih sayang yang tak ternilai.
9. Untuk adik-adik penulis, Muhammad Yogi Prasetyo terimakasih atas semangat dan dukungan yang telah diberikan.
10. Untuk semua teman-teman Manajemen Keuangan Syariah 18 terkhusus Aeng, Arman, Aziz, Yudi, Yusril, Johan terimakasih sudah memberikan bantuan dan dukungan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman The Changcuters, Khafid Akbar Faozi, Rahmad Alvindi, M. Iqbal Ghifari, Ghilman Zakiya Faiz, terimakasih atas pertemanan yang sudah kita lalui semoga bertahan sampai kapanpun.
12. Untuk teman-teman KAPMI D.I. Yogyakarta, terkhusus angkatan 2018 (ASKARI) terimakasih telah berbagi canda, tawa dan kenangan yang tidak terlupakan.
13. Untuk teman-teman Fosaky Yogyakarta, terimakasih sudah mengingatkan kenangan waktu di pondok dahulu.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuannya.

Semoga segala kebaikan yang diberikan dari semua pihak mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat berharga bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat untuk kita semua.

Yogyakarta, 02 Desember 2022



(MUHAMMAD ROMADON)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Teori Perilaku Terencana (<i>Theory Of Planned Behavior</i>)	9
2. Loyalitas Muzakki	11
3. Kepuasan Muzakki	13
4. Transparansi	14
5. Akuntabilitas	15
6. Niat	17
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Pengembangan Hipotesis	21
D. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Sumber Data.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Analisis Deskriptif	40
1. Jenis Kelamin	40
2. Usia.....	41
3. Pekerjaan	41
C. Analisis data	42
1. Analisis Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>).....	42
2. Analisis Model Struktural (<i>Structural Model</i>)	46
3. T-statistik (<i>Bootstrap</i>)	51
D. Pembahasan Hasil Penelitian	55
1. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	55
2. Pengaruh Transparansi Terhadap Loyalitas	56
3. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Loyalitas	57
4. Pengaruh Niat Terhadap Loyalitas	58
5. Pengaruh Kepuasan Terhadap Niat	59
6. Pengaruh Transparansi Terhadap Niat	59
7. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Niat	60
8. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Melalui Niat Sebagai Variabel Intervening	61
9. Pengaruh Transparansi Terhadap Loyalitas Melalui Niat Sebagai Variabel Intervening	62
10. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Melalui Niat Sebagai Variabel Intervening	63
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	74
CURRICULUM VITAE.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran29



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert	33
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Usia	41
Tabel 4. 3 Pekerjaan	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Konvergen	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Nilai AVE	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Diskriminan	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Predictive Relevance	48
Tabel 4. 10 Pengaruh Langsung	49
Tabel 4. 11 Pengaruh Tidak Langsung	50
Tabel 4. 12 Total Pengaruh	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Bootstrap	52

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara kepuasan, transparansi dan akuntabilitas terhadap niat serta pengaruhnya terhadap loyalitas Muzakki LAZISNU Kabupaten Indramayu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dari 125 data yang terkumpul diolah menggunakan pendekatan *Partial Least Square – Structure Equation Modelling (PLS-SEM)* dengan bantuan *SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap niat dan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Muzakki, sedangkan transparansi dan akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap niat dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Muzakki. Berdasarkan uji pengaruh tidak langsung, diketahui bahwa kepuasan, transparansi, dan akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Muzakki dengan melalui niat sebagai variabel intervening.

Kata Kunci: Kepuasan, Transparansi, Akuntabilitas, Niat, dan Loyalitas.



ABSTRACT

This research aims to examine the relationship between satisfaction, transparency, and accountability toward intentions as well as its effect on loyalty of Muzakki LAZISNU Indramayu Regency. This research is quantitative research with data collection methods using questionnaires. The 125 data collected were processed using the Partial Least Square - Structure Equation Modeling (PLS-SEM) approach with the help of SmartPLS 3.0. The results showed that the satisfaction variable directly had a significant effect to intention and had insignificant effect to Muzakki loyalty, while transparency and accountability had insignificant effect to intention and had a significant effect on Muzakki loyalty. Based on the indirect effect test, it is known that satisfaction, transparency, and accountability have no significant effect on Muzakki loyalty through intention as an intervening variable.

Keywords: *Satisfaction, Transparency, Accountability, Intention, and Loyalty.*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan dana zakat di Indonesia tidak hanya diatur oleh peraturan agama tetapi juga sudah diatur oleh Undang-Undang negara. Dalam Undang-Undang tentang zakat, Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2011 tentang administrasi zakat, Pemerintah Indonesia membentuk Badan Amil Zakat Nasional yang disebut BAZNAS. BAZNAS adalah Badan Pemerintah non struktural resmi yang diberdayakan untuk mengelola menghimpun dan menyalurkan dana zakat menurut hukum Islam. Sebagai lembaga resmi pemerintah, BAZNAS memiliki kewenangan mengelola dana zakat yang bertujuan untuk mengentaskan kemiskinan di tanah air Indonesia (Baznas, 2022).

NU Care-LAZISNU merupakan rebranding atau *entry point* bagi masyarakat global untuk belajar tentang Lembaga Amil Zakat, Infaq, Dan Sedekah Nahdlatul Ulama (LAZISNU) sebagai yayasan amal NU. NU Care-LAZISNU didirikan pada tahun 2004 di asrama Haji Donohudan, Boyolali, Jawa tengah untuk membantu masyarakat yang diserukan oleh Mukhtamar NU yang ke-31. LAZISNU didirikan dengan Surat Keputusan Menteri Agama Indonesia NO. 65/2005 untuk mengumpulkan dana zakat, infaq dan sedekah (ZIS) bagi masyarakat luas. NU Care-LAZISNU adalah organisasi nirlaba yang berafiliasi dengan Nahdlatul Ulama (NU) yang mendukung kesejahteraan dan

kemandirian masyarakat serta mengangkat martabat sosial melalui dana Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) dan Dana Sosial Keagamaan Lainnya (Care-LAZISNU, 2022). NU Care-Lazisnu Indramayu adalah organisasi penghimpunan dan penyaluran dana zakat infaq dan shodaqoh di Kabupaten Indramayu dibawah naungan LAZISNU-Care Pusat.

Kabupaten Indramayu adalah salah satu kabupaten yang memiliki kemampuan zakat yang kuat, namun realitanya bahwa potensi zakat di Indramayu masih sangat rendah. Hal tersebut dikarenakan kebiasaan masyarakat yang tidak sesuai dengan tujuan zakat. Diantara kebiasaan yang sering terjadi adalah para muzakki yang membayarkan zakatnya secara langsung kepada mereka yang mempunyai hak tanpa perantara Lembaga amil zakat yang membuat zakat tersebut itu tidak efektif jika langsung dibagikan kepada mustahiq (Nasuka, 2011).

Muzakki merupakan kunci utama bagi pengelola zakat tidak terkecuali baznas. Pertumbuhan dan pengumpulan dana zakat, infaq , sedekah tidak terlepas dari pertumbuhan muzakki. Pada tahun 2020, total muzakki individu BAZNAS mencapai 785.148 orang atau 366.7% dari target yang ditetapkan. Penambahan muzakki individu BAZNAS pada tahun 2020 mencapai 413.097 orang, sedangkan pada jumlah muzakki badan terjadi penambahan sebesar 81 badan/lembaga. Pada jumlah muzakki individu BAZNAS 2020 tersebut termasuk data muzakki yang tidak mencantumkan informasi identitas (Baznas, 2021).

Muzakki yang menyalurkan zakatnya di Lembaga amil zakat (LAZ) wajib diperhatikan, mengingat muzakki sangat berpengaruh besar terhadap LAZ. Oleh sebab itu, muzakki yang selalu membayarkan zakatnya di LAZ, tentunya LAZ harus berupaya mempertahankan kepercayaan muzakki tersebut sehingga muzakki dapat meningkatkan zakatnya pada lembaga dan akan terbentuk loyalitas muzakki (Yuliafitri & Khoiriyah, 2016). Ada beberapa faktor muzakki yang menyalurkan zakat di lembaga amil zakat seperti kepuasan muzakki, akuntabilitas dan transparansi di Lembaga amil zakat tersebut (Leoverdi, 2020).

Kepuasan muzakki adalah salah satu faktor untuk mewujudkan loyalitas muzakki. Untuk mewujudkan kepuasan, LAZ harus memberikan kualitas tingkat pelayanannya terhadap muzakki. Pelayanan LAZ yang sangat baik dapat menimbulkan penerimaan yang positif dari muzakki sehingga muzakki mendapatkan kepuasan dari LAZ tersebut. Tingkat pelayanan yang baik ini membuat para muzakki merasa kebahagiaan, karena keinginan dan harapan mereka telah terpenuhi (Yuliafitri & Khoiriyah, 2016).

Transparansi juga sangat penting karena menjelaskan bahwa lingkungan organisasi mempengaruhi pada proses internal dan eksternal, transparansi juga harus memberikan hasil yang bermanfaat untuk membangun kepercayaan muzakki (Purwani & Nurcholis, 2015).

Akuntabilitas merupakan suatu pertanggungjawaban seluruh tindakan dan kegiatan lembaga yang telah dijabarkan dengan bentuk laporan keuangan bagi pihak yang diminta tanggung jawab atas kepercayaan untuk menuju tujuan dari

lembaga tersebut. Karena sikap daulat dari mereka yang mempercayakan tanggungjawabnya tentu yang merupakan faktor keberhasilan yang penting dalam pengelolaan tugas-tugas organisasi (Leoverdi, 2020). Akan tetapi, untuk mencapai ketiga faktor tersebut perlu adanya kepercayaan terhadap lembaga amil zakat, kepercayaan pada lembaga amil zakat pada kajian ini dapat didefinisikan sebagai keinginan atau niat muzakki untuk mempercayai organisasi pengelolaan zakat dalam membayar zakatnya kepada mustahik, karena muzakki mempunyai keyakinan dengan adanya lembaga amil zakat yang tepat dan transparan serta akuntabel yang baik, maka muzakki akan merasakan kepuasan dan mengindikasikan akan menjadi loyal.

Menurut penelitian yang dilakukan (Leoverdi, 2020) menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap loyalitas muzakki. Menurut penelitian Yuliafitri dan Khoiriyah (2016) mengatakan bahwa kepuasan dan transparansi berpengaruh terhadap loyalitas muzakki. Sedangkan penelitian oleh Tesa Daniati (2017) akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan muzakki membayar zakat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Dengan Niat Sebagai Variabel *Intervening* Di Lazisnu Kabupaten Indramayu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan muzakki berpengaruh terhadap loyalitas?
2. Apakah transparansi berpengaruh terhadap loyalitas?
3. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap loyalitas?
4. Apakah niat berpengaruh terhadap loyalitas muzakki?
5. Apakah kepuasan muzakki berpengaruh terhadap niat muzakki?
6. Apakah transparansi berpengaruh terhadap niat muzakki?
7. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap niat muzakki?
8. Apakah kepuasan muzakki berpengaruh terhadap loyalitas muzakki dengan niat sebagai variabel *intervening*?
9. Apakah transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas muzakki dengan niat sebagai variabel *intervening*?
10. Apakah akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas muzakki dengan niat sebagai variabel *intervening*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel kepuasan muzakki terhadap loyalitas.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel transparansi terhadap loyalitas.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel akuntabilitas terhadap loyalitas.
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel niat terhadap loyalitas muzakki.
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel kepuasan muzakki terhadap niat muzakki.
6. Untuk menganalisis pengaruh variabel transparansi terhadap niat muzakki.
7. Untuk menganalisis pengaruh variabel akuntabilitas terhadap niat muzakki.

8. Untuk menganalisis pengaruh variabel kepuasan muzakki terhadap loyalitas muzakki dengan niat sebagai variabel *intervening*.
9. Untuk menganalisis pengaruh variabel transparansi terhadap loyalitas muzakki dengan niat sebagai variabel *intervening*.
10. Untuk menganalisis pengaruh variabel akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki dengan niat sebagai variabel *intervening*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan sumber informasi tentang pengaruh kepuasan muzakki, transparansi dan akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki di LAZISNU kabupaten Indramayu.

2. Bagi LAZISNU Kabupaten Indramayu

Penelitian ini dapat membantu LAZISNU Kabupaten Indramayu tentang pengaruh kepuasan muzakki terhadap loyalitas muzakki.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti-peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait pengaruh kepuasan muzakki, transparansi dan akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah untuk mempermudah dan memperjelas arah penelitian. Sistematika pembahasan penelitian ini terdiri

dari lima bab yang dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama pendahuluan, bab ini berisikan tentang pemaparan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua merupakan landasan teori. Bab ini menjelaskan tentang teori yang akan digunakan dalam penelitian dan penelitian sebelumnya yang membahas masalah yang berkaitan. Selanjutnya pengembangan hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga merupakan metode penelitian. Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, metode penelitian, jenis data dan teknik pengumpulan data, populasi, pengambilan sampel serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat merupakan hasil dan pembahasan. Bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengajuan hipotesis dan jawaban dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

BAB V PENUTUP

Bab kelima merupakan penutup. Bab ini terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran dan kontribusi dari peneliti kepada para pihak yang bersangkutan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan, transparansi dan akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki di LAZISNU Kabupaten Indramayu dengan niat sebagai variabel *intervening*, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sedangkan transparansi dan akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas. Selanjutnya, niat tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas. Kemudian, kepuasan dan transparansi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap niat. Sedangkan akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap niat.

Dilihat dari pengaruh tidak langsung, niat sebagai variabel *intervening* pada penelitian ini tidak mampu memediasi hubungan antara variabel-variabel dependen dan independen. Dengan demikian bahwa variabel kepuasan, transparansi dan akuntabilitas terhadap loyalitas melalui niat sebagai variabel *intervening* itu tidak berpengaruh signifikan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini, maka peneliti memberikan saran yang mempunyai harapan untuk bisa sangat bermanfaat bagi seluruh pihak terkait dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Bagi lembaga amil zakat sekiranya agar dapat meningkatkan kepuasan muzakki dengan cara meningkatkan laporan-laporan pertanggungjawaban yang transparan dan akuntabel sehingga nantinya muzakki mempunyai keinginan untuk tetap membayar zakat di lembaga amil zakat sehingga kemudian bisa meningkatkan kelayolitasannya. Juga perlu adanya proaktif dalam mempromosikan kegiatan-kegiatan melalui media sosial dengan konten-konten yang menarik dan edukatif.

Demikian juga dengan penelitian ini yang masih jauh dari kata kesempurnaan, maka perlu bagi peneliti selanjutnya untuk terus memperbaharui variabel-variabel penelitian dan objek penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan hasil yang lebih baik dari penelitian sebelumnya dengan menambah referensi dan informasi penelitian tentang pengaruh loyalitas muzakki.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2005). Attitudes, Personallity and Behavior. In *International Journal of Strategic Innovative Marketing* (Vol. 3, pp. 117–191).
- Amelia, L., & Murtani, A. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Muzakki Dalam Membayar Zakat (Studi BAZNAS Sumatera Utara). *Jurnal FEB*, 1(1), 195–205.
- Amin, Z., & Kurniawan, D. (2019). 97 analisis Manajemen Pengelolaan Dana Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh (Studi Kasus Pada LAZISMU Capem Pakong). *Ekomadania*, 3(1), 5.
- Bayu, D. (2022). *Sebanyak 86,9% Penduduk Indonesia Beragama Islam*. DataIndonesia.Id. <https://dataindonesia.id/ragam/detail/sebanyak-869-penduduk-indonesia-beragama-islam>
- Baznas. (2021). *Laporan Kinerja Badan Amil Zakat Nasional Tahun 2020*.
- Baznas. (2022). *PPID Badan Amil Zakat Nasional*.
- Care-LAZISNU, N. (2022). *No Title*.
- Daniati, T. (2018). *pengaruh religiusitas muzaki, akuntabilitas dan kredibilitas lembaga amil zakat terhadap keputusan membayar zakat di lembaga amil zakat*.
- Farhati. (2019). Pengaruh pengetahuan muzakki, akuntabilitas dan transparansi pengelolaan zakat terhadap minat membayar zakat pada organisasi pengelola zakat. *Doctoral Dissertation, UIN Walisongo*. <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/10196/>

- Fauzan, M. N. (2004). *Pengaruh Atribut Produk Dan Minat Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Produk AJB Bumiputera 1912)*. 5(1), 10–22.
- Fikri, M. K., & Najib, A. A. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Minat dan Keputusan Muzakki Menyalurkan Zakat, di (LAZISNU) Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 1(2), 106–121. <http://ejournal.iaida.ac.id/index.php/JPSDa/article/view/890>
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*.
- Furwanti, R. (2021). *Pengaruh Religiusitas, Islamic Social Reporting, Dan Local Wisdom Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Masyarakat Bugis Muslim Di Kawasan Bosowasi)*.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hakim, M. M. (2014). *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki Di Rumah Zakat Cabang Semarang*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang.
- Harahap, K. R. (2019). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki (Studi Kasus: Baznas Provinsi Sumatera Utara). *Skripsi UIN SU Medan*.
- Haryono, S., & Wardoyo, P. (2012). *Structural Equation Modelling*.
- Hayati, N. (2017). *Transparansi Informasi Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas*

Muzakki.

- Icek, A. (1985). From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. *Action Control*, 11–39
- Ikhwandha, M. F., & Hudayati, A. (2019). The influence of accountability, transparency, affective and cognitive trust toward the interest in paying zakat. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 23(1), 39–51. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol23.iss1.art5>
- Ilyas, G. B., Rahmi, S., Tamsah, H., Munir, A. R., & Putra, A. H. P. K. (2020). Reflective model of brand awareness on repurchase intention and customer satisfaction. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 427–438. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.427>
- Inayah, N., & Muanisah, Z. (2018). Hubungan Kepercayaan, Transparansi, dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi). *ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 17–33.
- Indahningrum, R. putri, Naranjo, J., Hernández, Naranjo, J., Peccato, L. O. D. E. L., & Hernández. (2020). pengaruh transparansi dan akuntabilitas laporan keuangan terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat infaq dan shodaqoh nahdatul ulama provinsi lampung. In *Applied Microbiology and Biotechnology* (Vol. 2507, Issue 1). <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027><https://www.golder.com/in-sights/block-caving-a-viable-alternative/>
- Iswahyudi, A., Triyuwono, I., & Achsin, M. (2017). Hubungan Pemahaman Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Value For Money Dan Good Governance (Studi Empiris pada SKPD di Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 151–166. <https://doi.org/10.23887/jia.v1i2.9992>

- Jogiyanto. (2008). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. BPFE UGM.
- Jumaizi, & Zainal A. (2011). Good Governance Badan Amil Zakat , Infak , dan Sedekah Dan Dampaknya. *Majalah Ilmiah Informatika*, 2(3), 122–141.
- Kabib, N., Al Umar, A. U. A., Fitriani, A., Lorenza, L., & Lutfi Mustofa, M. T. (2021). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Sragen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 341. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2156>
- Katopo, F. X. R. (2015). Analisa Pengaruh Individual Factor terhadap Entrepreneur Motivation Mahasiswa Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra Surabaya. *Agora*, 3(1), 677–685.
- Ladhari, R. R. (2009). *Service Quality, Emotional Satisfaction, & Behavioral Intentions*.
- Leoverdi, O. (2020). *Pengaruh Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir*.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*.
- Nasuka. (2011). *Upaya Pemberdayaan Potensi Dan Distribusi Zakat Profesi (Studi Kasus di Kabupaten Indramayu)*.
- Nugroho, N. A. (2015). Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (survei pada counter perdana di gresik). *Jurnal Administrasi & Bisnis*, 20.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Purwani, T., & Nurcholis, L. (2015). *Strategi Peningkatan Kinerja Rantai Pasokan*,

Cetakan Pertama.

- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 114–123.
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*.
- Rahmat, R., Atmaja, A. T., & Sulindawati, N. L. G. (2017). Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq dan Shodaqoh (Studi Kasus Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Buleleng). *Jurnal Jurusan Akuntansi*, 7(1), 4.
- Ramdhani, N. (2016). Penyusunan Alat Pengukur Berbasis Theory of Planned Behavior. *Buletin Psikologi*, 19(2), 55–69.
<https://jurnal.ugm.ac.id/buletinpsikologi/article/view/11557>
- Ristanti, V., & Muchsin Saggaff Shihab, E. R. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Vivi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
<https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs/article/view/7860/3888>
- Rizki, K. (2013). *Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Pengelola Zakat Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Lembaga Pengelola Zakat.*
- Rizqullah, F., & Elida, T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Kembali Pada Bukalapak.Com. *Ekonomi Bisnis*, 20(2), 113–120.
- Rozalinda. (2014). *EKONOMI ISLAM Teori Dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi.*
- Said, S., Badina, T., & Syahidah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Serang. *Jurnal Of Islamic Economics, Finance and Banking*, 4(1), 2.

Saputra, F. E. (2021). *Pengaruh Religiusitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat Di LAZ Dompot Amanah Umat Sidoarjo*. 4.

Saputra, S., & Zai, K. Y. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Kembali, pada pengguna E-commerce di Kota Batam. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), 129–140. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/2144>

Seni, N. N. A., & Ratnadi, N. M. D. (2017). Theory of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12, 4043. <https://doi.org/10.24843/eeb.2017.v06.i12.p01>

Septiarini, D. F. (2011). Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap. *Akrual*, 2(2), 172–199.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & A*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*.

Sutomo, S., Najib, M., & Djohar, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 59–70. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59>

Tahalele, M. C. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Hotel terhadap Kepuasan yang Berdampak pada Niat Berperilaku Pelanggan Hotel Amboina di Kota

Ambon. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 2(2), 160–175.

Taqiuddin, F. (2021). *Pengaruh Emotional Branding terhadap Loyalitas Muzakki: studi pada muzakki lembaga amil zakat nurul hayat surabaya*. [http://digilib.uinsby.ac.id/51297/%0Ahttp://digilib.uinsby.ac.id/51297/2/Febr iawan Taqiuddin Islam_C97216031.pdf](http://digilib.uinsby.ac.id/51297/%0Ahttp://digilib.uinsby.ac.id/51297/2/Febr iawan%20Taqiuddin%20Islam_C97216031.pdf)

Widyaratna, T., Danny, & Chandra, F. (2001). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 3(2), 5.

Wilson, N. (2019). The Impact of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use Toward Repurchase Intention in the Indonesian E-Commerce Industry. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(3), 241. <https://doi.org/10.25124/jmi.v19i3.2412>

Yuliafitri, I., & Khoiriyah, A. N. (2016). Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat). *Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 2.

Zeithaml, L. L., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioural Consequences Of Service Quality. *Jurnal Of Marketing*, 60, 31–46.