

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN KUALITAS PROGRAM TERHADAP KEPUASAN
MUZAKKI DI LAZISNU KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh :

ISYATUR RODHIYA

NIM: G95219052



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2023

PERNYATAAN

Saya, Isyatur Rodhiya, G95219052, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 19 Maret 2023



ISYATUR RODHIYA

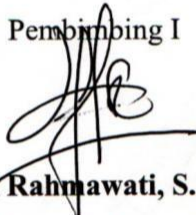
NIM. G95219052

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Isyatur Rodhiya NIM G95219052 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan

Surabaya, 12 April 2023

Pembimbing I



Dr. Lilik Rahmawati, S.Si, M.E.I

NIP.198106062009012008

Pembimbing II



Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, M.M.

NIP. 197608022009122002

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS PROGRAM TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI
LAZISNU KOTA SURABAYA**

Oleh

Isyatur Rodhiya


Nim : G95219052

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 31 Mei 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

1. Dr. Lilik Rahmawati, S.Si,M.E.I
NIP.198106062009012008
(Penguji 1)
2. Dr. Andriani Samsuri,S.Sos,M.M.
NIP.197608022009122002
(Penguji 2)
3. Lian Fuad, L.C.,M.A
NIP.198504212019031011
(Penguji 3)
4. Siti Kalimah,M.Sy
NIP.198707272022032001
(Penguji 4)

Tanda Tangan



Surabaya, 1 Juni 2023

Dekan,



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag.,S.S.,M.E.I

NIP.19700514200031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ISYATUR RODHIYA
NIM : G95219052
Fakultas/Jurusan : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/ MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
E-mail address : Isyaturrodhiya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PROGRAM TERHADAP

KEPUASAN MUZAKKI DI LAZISNU KOTA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 Oktober 2023

Penulis



(ISYATUR RODHIYA)

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kualitas Program di LAZISNU Kota Surabaya**”. Penelitian ini merupakan salahsatu topik yang menarik dan relevan untuk diteliti karena menjadi indikator penting dalam memunculkan rasa kepuasan pada diri muzakki. Dengan menilai kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program dapat digunakan untuk mengukur seberapa pengaruh kinerja pegawai dalam menimbulkan rasa kepuasan pada diri muzakki.

Pada penelitian ini, menggunakan metode survei dengan menggunakan pendekatan *field research* dengan sampel berjumlah 75 muzakki dengan menggunakan Teknik *accidental sampling* kemudian untuk penarikan sampel menggunakan *random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan menggunakan kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 26 yang digunakan untuk menguji beberapa uji seperti uji instrument, uji asumsi klasik, uji statistik dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program terhadap kepuasan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya dengan nilai R square sebesar 0,275, dapat diartikan bahwa sebanyak 27,5% kepuasan muzakki dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kualitas Program (X3), sedangkan 72,5% dipengaruhi diluar faktor penelitian.

Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan bagi pegawai amil dapat meningkatkam pada sistem kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program tehingga muncul rasa kepuasan pada diri muzakki. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan Kembali penelitian ini lebih lanjut dengan menambah variabel atau faktor lain yang mempunyai pengaruh lebih besar lagi terhadap kepuasan muzakki. Mengingat kontribusi variabel *independent* dalam penelitian ini hanya sebesar 27,5 %.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kualitas Program, Kepuasan Muzakki.

ABSTRACT

This thesis is entitled "The Influence of Service Quality, Trust and Program Quality at LAZISNU Surabaya City". This research is an interesting and relevant topic to study because it is an important indicator in creating a sense of satisfaction in muzakki. By assessing service quality, trust and program quality, it can be used to measure how much influence employee performance has in creating a sense of satisfaction in muzakki.

In this study, using a survey method using a field research approach with a sample of 75 muzakki using accidental sampling technique then for sampling using random sampling. The data collection technique uses a questionnaire processed with SPSS version 26 which is used to test several tests such as instrument tests, classical assumption tests, statistical tests and hypothesis tests.

The results showed that there was an influence on service quality, trust and program quality on muzakki satisfaction at LAZISNU Surabaya City with an R square value of 0.275, which means that as much as 27.5% of muzakki satisfaction is influenced by Service Quality (X1), Trust (X2) and Program Quality (X3), while 72.5% are influenced outside of research factors.

With the results of this study, it is hoped that amil employees can improve their service quality system, trust and program quality so that muzakki feels satisfied. For future researchers, it is hoped that they can develop this research further by adding other variables or factors that have even greater influence on muzakki satisfaction. Given the contribution of the independent variables in this study only amounted to 27.5%.

Keywords: Service Quality, Trust, Program Quality, Muzakki's Satisfaction.

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN	8
1.4 MANFAAT PENELITIAN	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori	10
2.2. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	24
2.3. Kerangka Konseptual.....	31
2.4. Hipotesis.....	32
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	34
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.3. Data dan Sumber Data.....	35
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.5. Variabel Penelitian.....	39
3.6. Definisi Operasional.....	41
3.7. Teknik Pengumpulan Data	46
3.8. Teknik Analisis Data.....	47
BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	55

4.1. Deskripsi Umum Obyek Penelitian.....	55
4.2. Deskripsi Hasil Kuisisioner.....	65
4.3. Analisis Data.....	68
4.4. Pembahasan.....	85
BAB 5 PENUTUP	95
5.1. Simpulan.....	95
5.2. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Muzakki LAZISNU Kota Surabaya	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 4. 1 Struktur Pengurus NU-Care Lazisnu PCNU Kota Surabaya	57
Gambar 4. 2 Uji Normalitas	74
Gambar 4. 3 P-Plot Uji Normalitas.....	75



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Skala Likert.....	35
Tabel 3. 2 Muzakki LAZISNU Kota Surabaya	37
Tabel 3. 3 Variabel Penelitian	39
Tabel 3. 4 Indikator Kualitas Pelayanan	41
Tabel 3. 5 Indikator Kepercayaan.....	42
Tabel 3. 6 Indikator Kualitas Program.....	44
Tabel 3. 7 Indikator Kepuasan Muzakki.....	45
Tabel 3. 8 Tingkat Relibilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	64
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Zakat yang dikeluarkan	64
Tabel 4. 4 Deskripsi Hasil Kuesioner	65
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2).....	69
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Program (X3).....	70
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kepuasan Muzakki (Y)	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	73
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4. 12 Uji Heterokedastisitas.....	77
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi	78
Tabel 4. 14 Uji Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4. 16 Uji T.....	82
Tabel 4. 15 Uji F.....	84

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Badan Riset Institute for Demographic and Poverty Studies (IDEAS) memperkirakan bahwa tingkat suatu kemiskinan di Indonesia pada tahun 2022 berpotensi melambung menjadi 10,8% atau setara dengan 29,3 juta penduduk. Hal tersebut terpicu dari melemahnya taksiran perlindungan sosial yang membuat semakin berlimpah penduduk miskin yang tidak terlindungi secara ekonomi, padahal beban krisis dan pandemi belum berakhir (Karunia, 2022). Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Indonesia menyadari akan potensi zakat sangatlah besar untuk membantu perekonomian mustahik apabila dana zakat dikelola dengan professional, akuntabel dan juga transparan.

Berdasarkan outlook data zakat tahun 2021 Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) memprediksikan untuk total kapasitas zakat di Indonesia mencapai Rp. 327,6 triliun. Besar kapasitas tersebut dirinci berdasarkan ragam jenisnya yakni diantaranya zakat pertanian sebesar Rp. 19,9 Triliun, zakat peternakan sebesar Rp. 19,51 Triliun, zakat mal sebesar Rp. 58,78 Triliun, zakat penghasilan dan jasa sebesar Rp. 139,7 Triliun, dan zakat perusahaan sebesar Rp. 144,5 Triliun dengan potensi terbesar berada di wilayah DKI Jakarta urutan pertama dan Provinsi Jawa Timur di urutan kedua (Novrizaldi, 2021). Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional menghitung potensi zakat masyarakat di Provinsi Jawa Timur lebih dari Rp. 30 triliun. Akan tetapi, total zakat yang terhimpun pada tahun 2021 hanya Rp 1 triliun. Sehingga, dapat

ditarik kesimpulan bahwa capaian pengumpulan zakat di Provinsi Jawa Timur masih dikatakan sangat rendah (Syarief, 2022).

Perhimpunan dana zakat bisa dikatakan rendah karena disebabkan rata-rata masyarakat yang masih terbiasa menyalurkan dana zakat secara langsung kepada mustahik. Padahal pemerintah sudah melakukan sebuah upaya dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat dan menautkan akan kedudukan organisasi pengelola zakat yang bertujuan untuk meningkatkan keadilan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat, 2011).

Lembaga zakat ialah suatu badan yang diakui pemerintah guna mengendalikan sumber dana sosial ataupun dana zakat yang diterima oleh muzakki, baik perorangan maupun komunitas sesuai dengan aqidah islam. Lembaga zakat merupakan badan yang berperan untuk mendistribusikan dana dari muzakki kepada penerima manfaat dengan memberikan suatu retribusi kekayaan secara adil dan merata. Dengan ini dapat dipastikan bahwa masyarakat terhindar dari adanya kesenjangan sosial antara orang kaya dan miskin. Selain itu, zakat tidak hanya menjamin tentang keadilan sosial masyarakat melainkan juga memobilisasi untuk meningkatkan kapasitas produksi komunitas muslim.

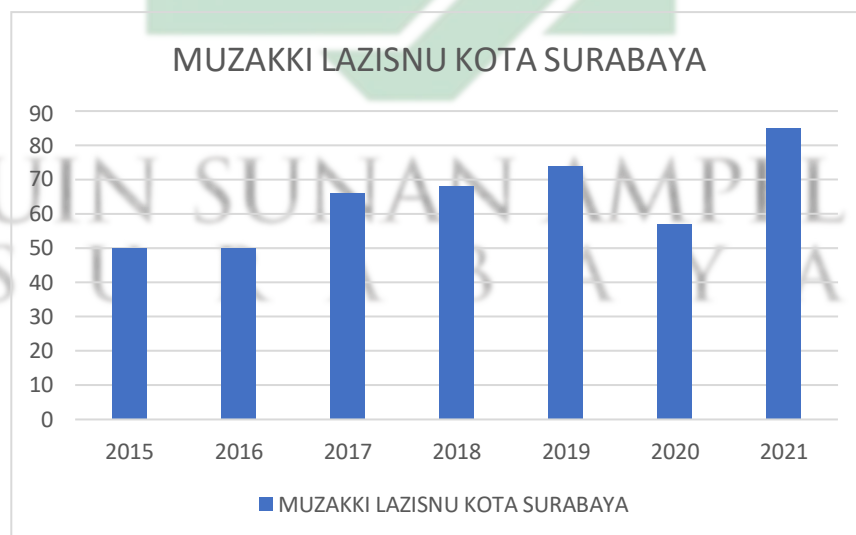
Banyaknya lembaga amil zakat yang berkembang di tengah masyarakat, akan menimbulkan suatu pilihan untuk masyarakat kepada lembaga amil zakat manakah suatu dana mereka dititipkan untuk disalurkan kepada masyarakat

yang berhak menerima manfaat. Dalam hal ini, masing-masing lembaga amil zakat harus menyiapkan sebuah skema pelayanan dan program yang baik untuk menarik serta meningkatkan jumlah muzakki agar bersedia memberikan kepercayaan kepada lembaga untuk berzakat.

Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama adalah lembaga yang didirikan oleh organisasi masyarakat nahdhatul ulama guna membantu mengurangi angka kemiskinan di Indonesia. Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama pada awal tahun 2022 meraih penghargaan dalam acara BAZNAS Award 2022 pada kategori jaringan pelayanan terbanyak. Muhammad Wahib Ketua pengurus pusat (PP) NU Care-LAZISNU masa khidmat tahun 2021, mengatakan bahwa jaringan pelayanan yang ada di NU Care-LAZISNU berada di 26 provinsi, 388 cabang kabupaten/kota di Indonesia dan 29 negara. Semakin luas jaringan yang di dapat maka semakin banyak pula dana yang dihimpun dan program yang direncanakan berjalan dengan lancar sehingga mustahik akan semakin sejahtera.

Kualitas pelayanan ialah suatu hal yang sangat penting untuk suatu bisnis maupun lembaga jasa dalam menciptakan sebuah kepuasan konsumen yang menjadi tujuan utamanya. Maka dari itu, kepuasan dapat dikatakan sebagai salahsatu penentu serta menjadi titik perhatian utama dari sebuah lembaga jasa. Lembaga harus memahami tentang keadaan muzakki dalam menilai mutu serta tingkat mutu yang diharapkan oleh seorang muzakki. Terciptanya sebuah kepuasan sangat bermanfaat untuk tumbuhnya loyalitas. Muzakki akan setia jika program ataupun produk sejenis yang dimilikinya sudah mewakili akan

maksud dan kebutuhannya. (Riswanda, 2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa memberikan pelayanan secara baik dan benar kepada muzakki akan menciptakan kepuasan muzakki dalam menyalurkan dananya. Hal ini akan memberikan sebuah efek yang besar terhadap lembaga dalam keberlangsungan program-program pemberdayaan mustahik. Sebagai lembaga yang mempunyai penghargaan jaringan pelayanan terbanyak, LAZISNU Kota Surabaya harus berusaha untuk meningkatkan pemahaman kepada masyarakat tentang betapa pentingnya manfaat berzakat. Hal ini, terdapat dalam sejarah perkembangan islam pada zaman Rasulullah SAW bahwa peranan dana zakat sangat penting untuk mengembangkan kesejahteraan masyarakat miskin. Perkembangan LAZISNU Kota Surabaya saat ini dapat dibilang cukup mampu bersaing oleh lembaga zakat swasta lainnya, hal tersebut dapat dibuktikan dengan jumlah muzakki berikut :



Gambar 1. 1 Muzakki LAZISNU Kota Surabaya

Gambar 1.1. menunjukkan bahwa pada tahun 2015-2019 adanya perkembangan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya akan tetapi, pada tahun 2020 muzakki LAZISNU Kota Surabaya menurun dan pada tahun 2021 ada peningkatan muzakki kembali. Oleh karena itu menghindari muzakki berpindah kepada lembaga lain, perusahaan atau lembaga harus mampu menciptakan, mengembangkan, mengelola, suatu sistem yang dapat menciptakan kepuasan bagi muzakki.

Kepercayaan ialah kemauan seseorang berpijak kepada orang lain atau perusahaan lembaga yang mereka yakini. Kepercayaan dapat didasari karena adanya kualitas pelayanan dan Kualitas program yang memuaskan sehingga dapat tercipta rasa kepuasan terhadap muzakki (Morgan & Hunt, 1994). Kepercayaan juga akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pergiliran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya. Menurut (Kartini, 2021) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Badan/Organisasi Amil Zakat di Indonesia perhimpunan dananya masih belum sesuai dengan jumlah penduduk muslim saat ini. Kurangnya transparansi Badan/Organisasi Amil Zakat menyebabkan masyarakat lebih menyukai dan menyalurkan zakatnya secara langsung kepada mustahik yang mereka yakini memenuhi persyaratan untuk mendapatkannya.

Sebagai lembaga swadaya masyarakat, LAZISNU Kota Surabaya harus menimbulkan sebuah rasa kepercayaan kepada muzakki. Pada gambar 1.1. menunjukkan bahwa total jumlah keseluruhan muzakki hanya 270 orang. Berdasarkan fakta di lapangan membuktikan bahwa Organisasi Masyarakat

Nahdhatul Ulama adalah organisasi islam terbesar dengan jumlah pengikut yang sangat banyak. Kepercayaan dalam mengelolakan dana zakat menjadi hal utama yang harus ada pada pengelola dan menjadi faktor penting dari kepuasan muzakki. Pengelola yang tidak jujur dan tidak dapat dipercaya, tidak akan bisa bertahan lama bahkan akan ditinggal oleh para muzakki-nya. Kepercayaan juga berkaitan dengan kepuasan muzakki maka dari itu, pelayanan yang baik, kepercayaan dan program yang bermanfaat merupakan faktor yang paling utama dan mempengaruhi terhadap kepuasan muzakki dalam berzakat.

Kualitas program juga sangat penting untuk perkembangan suatu lembaga. Dalam hal ini, disebabkan jika program yang dilaksanakan oleh suatu lembaga sangat bermutu dan berkepanjangan, maka akan semakin mudah untuk menghimpun dana dari para muzakki. Semakin baik proses pelayanan dan strategi program yang dilaksanakan, maka semakin banyak pula dana yang dihimpun. Maka dari itu, Lembaga Amil Zakat perlu memperhatikan konsep atau strategi dalam hal menarik muzakki. Sehingga, Lembaga yang menerapkan konsep fundraising perlu mencermati perilaku muzakki dan juga memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam berdonasi dan usaha pemasaran sebuah program yang dilaksanakan. Hal tersebut disebabkan konsep atau salahsatu cara untuk mencapai tujuan suatu lembaga. Tujuan lembaga akan bisa digapai apabila lembaga mengetahui apasaja keinginan serta kebutuhan muzakki atau pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efisien dibandingkan para pesaing (Kotler, 2008). Rahmadina,(2022) dalam penelitian menyatakan bahwa

kualitas program harus perlu ditingkatkan baik untuk program bersifat jangka pendek maupun program yang bersifat jangka Panjang dikarenakan sangat berpengaruh terhadap kepuasan muzakki dan juga perekonomian mustahik.

LAZISNU Kota Surabaya juga mempunyai beberapa macam program, diantaranya: 1) Program peningkatan ekonomi pemberian modal usaha. Melalui program ini, mustahik diberikan sebuah modal untuk menjalankan sebuah usaha. 2) Program sosial Pendidikan beasiswa berprestasi. Melalui program ini, mustahik akan diberikan sebuah dana pendidikan agar dapat membantu meringankan beban mustahik. 3) Program bantuan kesehatan. Melalui program ini, mustahik akan diberikan fasilitas pertolongan pertama dengan ambulance. 4) Program sosial peduli bencana alam. Program ini adalah salahsatu bentuk kepedulian Lembaga Amil Zakat terhadap bencana alam di Indonesia. Maka dari itu, hal tersebut memberikan dampak positif terhadap kualitas program sehingga muncul rasa kepuasan di dalam diri muzakki

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil suatu sampel dari Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya. Dikarenakan peneliti tertarik guna mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kualitas program terhadap kepuasan muzakki pada lembaga tersebut. Pemilihan di Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya dikarenakan berbagai alasan. Pertama, dikarenakan Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama meraih penghargaan dalam acara BAZNAS Award 2022 pada kategori jaringan pelayanan terbanyak. Kedua, Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota

Surabaya bertempat di wilayah Surabaya, yang dimana Surabaya adalah kota yang mempunyai potensi perhimpunan dana zakat terbesar di Jawa Timur.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Adapun rumusan masalah yang diambil adalah :

- 1.1.1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya
- 1.1.2. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya
- 1.1.3. Apakah kualitas program berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya
- 1.1.4. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- 1.1.1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki
- 1.1.2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kepercayaan terhadap kepuasan muzakki
- 1.1.3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas program terhadap kepuasan muzakki
- 1.1.4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program terhadap kepuasan muzakki.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah serta tujuan yang sesuai penelitian, maka hasil yang diharapkan adalah :

- 1.1.1 Bagi peneliti, sebagai implementasi untuk menerapkan teori yang telah diperoleh dibangku perkuliahan dalam praktek yang sebenarnya untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis.
- 1.1.2 Bagi lembaga, sebagai informasi dan masukan bagi LAZISNU Kota Surabaya dalam mengambil sebuah keputusan dan menambah wawasan serta pengetahuan khusus tentang pentingnya kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program terhadap kepuasan muzakki.
- 1.1.3 Bagi masyarakat, untuk menambah wawasan tambahan tentang seberapa pentingnya pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program terhadap kepuasan muzakki.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan ialah suatu kegiatan yang memiliki tiap-tiap unsur ketidakwujudan yang berhubungan dengannya dan melibatkan beberapa interaksi dengan suatu konsumen dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan (Payne, 2010). Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah prosedur atau suatu metode yang diberikan kepada oranglain. Dalam hal ini, kebutuhan muzakki tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan suatu harapan ataupun keinginan muzakki dengan tingkat persepsi mereka.

Kualitas pelayanan dapat dipandang sebagai salahsatu aspek yang perlu diwujudkan oleh sebuah lembaga karena berpengaruh mendatangkan muzakki baru dan dapat mengurangi kemungkinan muzakki lama berpindah ke lembaga lainnya. Dengan semakin banyaknya lembaga jasa, maka akan semakin banyak pula pilihan bagi muzakki untuk mendapatkan pilihan.

Berdasarkan definisi yang tertera diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah aktivitas yang

dilakukan oleh sebuah lembaga guna memenuhi harapan muzakki. Pelayanan dalam hal ini dapat diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan muzakki.

2. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Kualitas pelayanan yang bagus dapat dilihat dari bagaimana suatu tindakan atau ucapan yang diberikan oleh karyawan selaku server dalam melayani muzakkinya. Hal ini sangat penting dan juga sudah dijelaskan pada Q.S. Al. Imran ayat 159 :

مَا رَخَّ سَمْعًا لَمْ يَرْحَمْ لَهُمْ ۗ قَدْ تَبَيَّنَ ظَعْنًا غِيظًا لِيُؤْذِيَ كُلَّ مَن رَضُوا
 لَهُمْ وَأَسَدًا عَنِ الْوَالِدِ وَوَالِدًا عَنِ الْأُمَّةِ ۗ وَإِن لَّا لَاحِظٌ
 مِنَ الْإِنسَانِ لِيَنْظُرَ مَا رَخَّ سَمْعًا لَمْ يَرْحَمْ لَهُمْ ۗ قَدْ تَبَيَّنَ ظَعْنًا غِيظًا لِيُؤْذِيَ كُلَّ مَن رَضُوا
 ٩٥١

Artinya : “maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun dari mereka, dan bermusyawaralah kepada mereka, dalam urusan itu, dan apabila kamu telah membulatkan tekad maka, bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (Kementerian Agama RI, 2017)

Abu Ismail Muhammad ibnu Ismail At-At Tirmidzi mengatakan, telah menceritakan kepada kami Bisyr Ibnu Ubaid, telah menceritakan kepada kami Ammar ibnu Abdur Rahman, dari Al-Mas’udi, dari Abu Mulaikah, dari Siti Aisyah yang menceritakan bahwa Rasulullah SAW bersabda :

“Sesungguhnya Allah telah memerintahkan kepadaku agar bersikap lemah lembut terhadap manusia sebagaimana dia memerintahkan kepadaku untuk mengerjakan hal hal yang fardu.”

Berdasarkan ayat dan hadist diatas, diterangkan bahwa tiap-tiap manusia diwajibkan untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan dan senang bila ada didekatnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana muzakki mempunyai banyak pilihan. Apabila amil atau petugas tidak mampu memberikan rasa nyaman dengan pelayanannya, maka muzakki akan berpindah pada lembaga lain.

3. Manfaat Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa manfaat kualitas pelayanan diantaranya yaitu (Novrizaldi, 2021).

- a. Mengidentifikasi dengan benar tentang kebutuhan dan persyaratan muzakki
- b. Menyampaikan harapan muzakki kepada pegawai
- c. Memastikan saran muzakki dipenuhi dengan benar dan tepat pada waktunya
- d. Tetap menjalin hubungan dengan muzakki setelah berzakat agar dapat dipastikan bahwa muzakki tersebut sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiansyah,(2011) kualitas pelayanan dapat diukur dalam empat dimensi diantaranya yaitu : bukti fisik, jaminan,

ketanggapan, empati, Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut :

a. Bukti fisik

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik yang ada dalam proses sebuah pelayanan. Untuk bukti fisik terdiri atas beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani muzakki
- 2) Kenyamanan pada tempat pelayanan
- 3) Kedisiplinan pegawai

b. Jaminan

Jaminan merupakan suatu pengetahuan, kemampuan, sopan dan sifat dapat dipercayai dari lembaga untuk menghilangkan keragu-raguan muzakki terhadap dana zakat yang dititipkan. Untuk jaminan terdiri atas beberapa indikator diantaranya yaitu :

- 1) Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 3) Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

c. Ketanggapan

Ketanggapan merupakan suatu upaya untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat. Untuk dimensi

ketanggapan terdiri atas beberapa indikator diantaranya yaitu :

- 1) Merespon muzakki yang ingin mendapat pelayanan
- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- 3) Seluruh saran muzakki direspon oleh pegawai

d. **Empati**

Empati merupakan keterlibatan guna menyediakan layanan penuh perhatian. Untuk dimensi emphatic terdiri atas beberapa indicator diantaranya yaitu :

- 1) Pegawai melayani dengan sikap ramah
- 2) Pegawai melayani dengan sopan santun
- 3) Pegawai melayani dan menghargai setiap muzakki

2.1.2. Kepercayaan

1. Definisi Kepercayaan

Kepercayaan pada dasarnya adalah kemauan suatu pihak untuk mengandalkan pihak lain (Yunus, 2016). Kepercayaan adalah kemauan seseorang bertumpu kepada orang lain atau perusahaan lembaga yang mereka yakini. Kepercayaan seorang muzakki dapat dibangun dengan memperhatikan kredibilitas lembaga, kompetensi lembaga dan sikap moral pengelola. Kepercayaan ialah suatu keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang

3. Manfaat Kepercayaan

Manfaat dari terbangunnya kepercayaan adalah sebagai berikut diantaranya yaitu :

a. Kerjasama

Kerjasama bisa didapatkan apabila suatu kepercayaan antar sesama bisa dibentuk. Dalam kerjasama dapat meningkatkan kepercayaan dan memberikan hasil yang lebih banyak dalam menjalankan suatu bisnis.

b. Komitmen

Komitmen bisa dibentuk hanya dikarenakan adanya pihak-pihak yang saling percaya hal itu disebabkan karena komitmen merupakan komponen yang dapat membangun suatu hubungan.

4. Indikator Kepercayaan

Menurut Maharani,(2010) terdapat beberapa indikator pada kepercayaan diantaranya yaitu :

a. Keandalan

Keandalan merupakan persisten dari serangkaian pengukuran. Keandalan dapat diartikan guna mengukur kekonsistenan sebuah lembaga dalam melakukan usahanya.

b. Kejujuran

Kejujuran dapat diartikan sebagai usaha sebuah lembaga menjalankan suatu program yang sesuai dengan informasi yang diberikan sebuah lembaga kepada muzakkinya.

c. Kepedulian

Kepedulian dapat diartikan bahwa suatu lembaga yang selalu melayani dengan baik muzakkinya, selalu menerima sebuah keluhan yang dikeluhkan oleh muzakkinya dan selalu menjadikan muzakki sebagai prioritas.

d. Kredibilitas

Kredibilitas dapat diartikan sebagai kualitas atau kekuatan yang ada pada lembaga untuk meningkatkan kepercayaan muzakkinya.

2.1.3. Kualitas Program

1. Definisi Kualitas Program

Setiap program yang dihasilkan oleh suatu lembaga pasti akan menghasilkan kualitas yang baik atau yang biasa disebut kualitas program. Program yang diterima oleh para muzakki adalah program yang kualitasnya dapat memuaskan muzakki. Kualitas program sangat berpengaruh untuk meyakinkan para donatur guna melakukan keputusan dalam berzakat.

Menurut Riyai,(2002) kualitas adalah suatu upaya untuk menghasilkan segala sesuatu yang terbaik sekaligus

meningkatkan serta menjamin keberlangsungan dan kemajuannya. Menurut Kotler,(2010) kualitas program adalah sebuah kemampuan program dalam memperagakan fungsi kemanfaatannya.

Kesimpulan yang dapat diambil dari beberapa definisi diatas adalah bahwa kualitas program merupakan kadar dari tingkat baik buruknya program yang terdiri dari semua faktor yang melekat pada kemanfaatan terhadap mustahik sehingga kemanfaatan tersebut memiliki fungsi sebagaimana yang diinginkan para muzakki. Maka dari itu, kemanfaatan sebuah program yang dilaksanakan oleh Lembaga Zakat akan menjadi kepuasan bagi muzakki.

2. Kualitas Program Menurut Pandangan Islam

Kualitas program sebagai keseluruhan gabungan dengan suatu karakteristik dari pemasaran, rekayasa program yang sangat bermanfaat maka akan memenuhi suau harapan seorang muzakki. Sebagaimana firman Allah Q.S. An Naml:88 sebagai berikut :

وَنُوحِيَ إِلَيْكَ بِالْحَقِّ إِنْ كُنْتَ مِنْكُمْ
لَنْ تَخِشَوْا فِيهَا نَارًا وَلَا تَسْوَأُونَ ۝ ۸۸

Artinya : “Dan kamu lihat gunung-gunung itu, kamu sangka dia tetap ditempatnya, padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu, sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Kementerian Agama RI, 2017)

Ayat ini menjelaskan bahwa dalam menciptakan sebuah program harus diimbangi dengan kualitas yang sempurna agar

penerima manfaat juga senang. Sehingga, para muzakkipun juga merasa puas. Karena Allah menciptakan semua yang ada di langit dan bumi dengan kualitas yang sempurna.

3. Manfaat Kualitas Program

Menurut Ariani,(2003) terdapat beberapa manfaat yang diperoleh dengan menciptakan kualitas program yang baik diantaranya yaitu :

a. Meningkatkan Reputasi Lembaga

Perusahaan atau lembaga yang menghasilkan suatu produk atau program yang berkualitas, perusahaan atau lembaga tersebut akan mendapatkan predikat sebagai organisasi yang mengutamakan kualitas. Oleh sebab itu, perusahaan atau lembaga akan dikenal oleh masyarakat luas dan mempunyai nilai lebih di mata masyarakat

b. Meningkatkan Muzakki

Muzakki akan meningkat apabila program yang dijalankan oleh suatu lembaga dapat dikatakan bermanfaat dan bersifat jangka panjang.

c. Adanya Tanggung Jawab Program

Dengan semakin meningkatnya persaingan kualitas program atau produk yang dihasilkan, maka perusahaan atau lembaga akan dituntut untuk semakin bertanggung jawab atas program yang dijalankan.

4. Indikator Kualitas Program

Apabila sebuah lembaga menginginkan keunggulan kompetitifnya, maka perlu diperhatikan beberapa indikator dalam menciptakan sebuah program, menurut Kotler,(2010) indikator tersebut diantaranya yaitu :

a. Kesesuaian dan Spesifikasi

Apabila karakteristik pengelolaan dari sebuah program memenuhi spesifikasi dari muzakki atau bisa disimpulkan tidak ditemukannya kegagalan dalam menjalankan sebuah program.

b. Fitur

Fitur adalah karakteristik program yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi atau menambah sebuah ketertarikan terhadap muzakki terhadap program yang dilaksanakan.

c. Estetika

Estetika berhubungan dengan bagaimana penampilan dari sebuah program yang dapat dilihat dari laporan ataupun majalah yang diterbitkan oleh lembaga tersebut.

d. Kesan Kualitas

Kesan kualitas merupakan hasil dari penggunaan pengukuran atau kemanfaatan untuk mustahiq yang

dilakukan secara tidak langsung. Dapat juga dikatakan kesan kualitas ialah persepsi muzakki terhadap program.

2.1.4. Kepuasan Muzakki

1. Definisi Kepuasan Muzakki

Menurut Sangadji,(2017) kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan program dipersepsikan sesuai harapan muzakki. Kepuasan muzakki dapat diukur dengan seberapa besar suatu harapan muzakki tentang program dan pelayanan sesuai dengan kinerja suatu program dan pelayanan aktual. Menurut juga menyatakan bahwa muzakki dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka muzakki puas. Apabila kinerja melebihi harapan maka muzakki sangat puas, senang dan juga bergembira, dan jika tidak sesuai dengan harapan maka muzakki akan kecewa.

Muzakki adalah seseorang yang diwajibkan untuk menyisihkan sebagian hartanya untuk mengeluarkan zakat dikarenakan hartanya sudah mencapai nishab. Menurut UU No. 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, muzakki adalah orang atau badan yang berkewajiban untuk menunaikan zakat. Berikut syarat-syarat seseorang yang wajib berzakat diantaranya yaitu :

- a. Islam
- b. Merdeka

- c. Memiliki makanan, yaitu kelebihan harta milik yang digunakan untuk mencukupi kebutuhan pokok
- d. Sempurnanya haul (nishab harta)
- e. Terhindarnya harta zakat dari hutang, baik seluruhnya maupun Sebagian besarnya dan tidak sedang dipersengketakan

2. Kepuasan Muzakki Dalam Pandangan Islam

Islam memandang yang menjadikan tolak ukur dalam menilai suatu kepuasan dengan menggunakan standart sesuai dengan syariat islam. Kepuasan islam dalam pandangan syari'ah yaitu tingkat sebuah perbandingan antara sebuah harapan dan sebuah kenyataan terhadap program ataupun jasa yang diterima harus sama. Hal tersebut juga diterangkan pada QS. An-Nisa' ayat 58 sebagai berikut :

ان كَلَّمْنَا نُبُوَّةً لِّمَنْ جَاءَهُمْ مِنْكُمْ بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ
 ان كَلَّمْنَا نُبُوَّةً لِّمَنْ جَاءَهُمْ مِنْكُمْ بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ
 ان كَلَّمْنَا نُبُوَّةً لِّمَنْ جَاءَهُمْ مِنْكُمْ بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ

Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan Amanah kepada yang berhak menerimanya dan menyuruh kamu apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar dan maha melihat.*”

Menyampaikan sesuatu sesuai dengan kualitas aslinya maka perusahaan ataupun lembaga jasa telah berperilaku sesuai dengan pandangan islam. Karena, jika tidak ada kepuasan pada muzakki maka perusahaan ataupun lembaga jasa tersebut tidak

bersikap amanah dan Allah tidak menyukai manusia yang bersikap demikian.

3. Manfaat Kepuasan Muzakki

Menurut Tjiptono,(2015), kepuasan dapat memberikan kemanfaatan diantaranya yaitu :

- a. Hubungan antara perusahaan atau lembaga dengan muzakki atau muzakki menjadi harmonis
- b. Mendorong terciptanya loyalitas
- c. Membentuk suatu rekomendasi informal dari seseorang yang menguntungkan bagi perusahaan atau lembaga
- d. Reputasi perusahaan semakin baik dimata muzakki

4. Indikator Kepuasan Muzakki

Kepuasan muzakki yaitu mengenai apa yang dirasakan muzakki atas pelayanan, kepercayaan dan program yang diberikan dibandingkan apa yang diinginkan. Kepuasan dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap program dijalankan yang seharusnya sesuai dengan kebutuhan mustahik. Indikator yang mempengaruhi kepuasan dibagi menjadi empat bagian yaitu (Irawan, 2008) .

- a. Kepuasan Jasa

Kepuasan jasa adalah muzakki yang memiliki perasaan puas terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pihak lembaga

tersebut dan diselesaikan dengan bagus serta tidak mengecewakan.

b. Menjadi muzakki tetap

Muzakki yang puas dengan sebuah program atau pelayanan yang diberikan oleh lembaga, maka muzakki tersebut akan berniat untuk berzakat melalui lembaga yang mereka percayai.

c. Merekomendasikan kepada orang lain

Muzakki yang merasa puas dengan adanya hasil kinerja sebuah lembaga, maka secara langsung muzakki akan merekomendasikan atau memberikan informasi kepada kerabatnya.

2.2. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian Terdahulu	
1.	Penulis dan Judul	(Alfina, 2021)“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Muzakki Penabung (Studi Kasus BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Capem Waru Sidoarjo)”
	Metode Penelitian	Jenis penelitian menggunakan kuantitatif menggunakan pendekatan <i>field research</i>

	Tempat : BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Capem Waru Sidoarjo Sampel : 100 orang
Hasil Penelitian	kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan muzakki
Persamaan dan Perbedaan	<p>Persamaan dalam penelitian yang diteliti ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfina Maulidyah Maharani adalah meneliti mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk.</p> <p>Perbedaan dalam penelitian yang sedang diteliti menggunakan variabel yang lebih luas yakni kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program, dan penelitian yang dilakukan oleh Alfina Maulidyah Maharani hanya berfokus dua variabel yakni variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk.</p> <p>Perbedaan lainnya adalah responden dalam penelitian yang sedang diteliti berfokus pada muzakki di LAZISNU Kota Surabaya, sedangkan responden pada penelitian Alfina Maulidyah Maharani berfokus pada muzakki BMT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.</p>

2.	Penulis dan Judul	(Kartini, 2021)“Analisis Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS di Kota Makassar”
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan dekskriptif
	Hasil Penelitian	Kepercayaan memiliki hubungan sangat erat dengan keputusan muzakki dan juga kepuasan muzakki terhadap pelayanan sangat berpengaruh
	Persamaan dan Perbedaan	<p>Persamaan dalam penelitian sedang diteliti dan yang dilakukan oleh Kartini adalah mengenai kepercayaan muzakki.</p> <p>Perbedaan dari penelitian yang dilakukan kartini dan penelitian yang akan datang adalah penelitian yang akan datang menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penelitian yang dilakukan kartini menggunakan metode penelitian kualitatif.</p> <p>Perbedaan lainnya adalah tujuan permasalahan penelitian yang akan datang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan kepercayaan dan kualitas program sedangkan penelitian yang diteliti oleh kartini bertujuan untuk menganalisis kepuasan dan kepercayaan muzakki,</p>

3.	Penulis dan Judul	(Rahmawati, 2017) “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedaibangsawan Klaten”.
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif Sampel : 80 Orang
	Hasil Penelitian	Hasil dalam penelitian disebutkan bahwa kualitas produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap konsumen.
	Persamaan dan Perbedaan	<p>Persamaan dalam penelitian yang akan diteliti dengan penelitian yang dilakukan Kartika Nur Rahmawati adalah meneliti tingkat pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.</p> <p>Perbedaan penelitian yang akan datang dengan penelitian yang dilakukan kartika adalah penelitian yang akan datang menggunakan variabel yang lebih luas yakni kualitas pelayanan kepercayaan dan kualitas program terhadap kepuasan muzakki dan penelitian Kartika Nur Rahmawati menggunakan variabel kualitas produk dan pelayanan. Perbedaan lainnya adalah responden dalam penelitian yang akan datang berfokus pada muzakki LAZISNU</p>

		Kota Surabaya, sedangkan penelitian Kartika Nur Rahmawati adalah konsumen di Kedaibangsawan Klaten.
4.	Penulis dan Judul	(Riswanda, 2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Muzakki dalam Berinfaq di LAZNAS Darut Tauhid Peduli Cabang Aceh”.
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 89 responden.
	Hasil Penelitian	Kualitas pelayanan dan citra lembaga berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan muzakki
	Persamaan dan Perbedaan	Persamaan dari penelitian yang akan diteliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Roni Riswanda adalah variabel kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian yang akan datang dengan penelitian yang dilakukan Roni Riswanda adalah penelitian yang akan datang menggunakan variabel tambahan yaitu kepercayaan dan kualitas program terhadap kepuasan muzakki, sedangkan penelitian

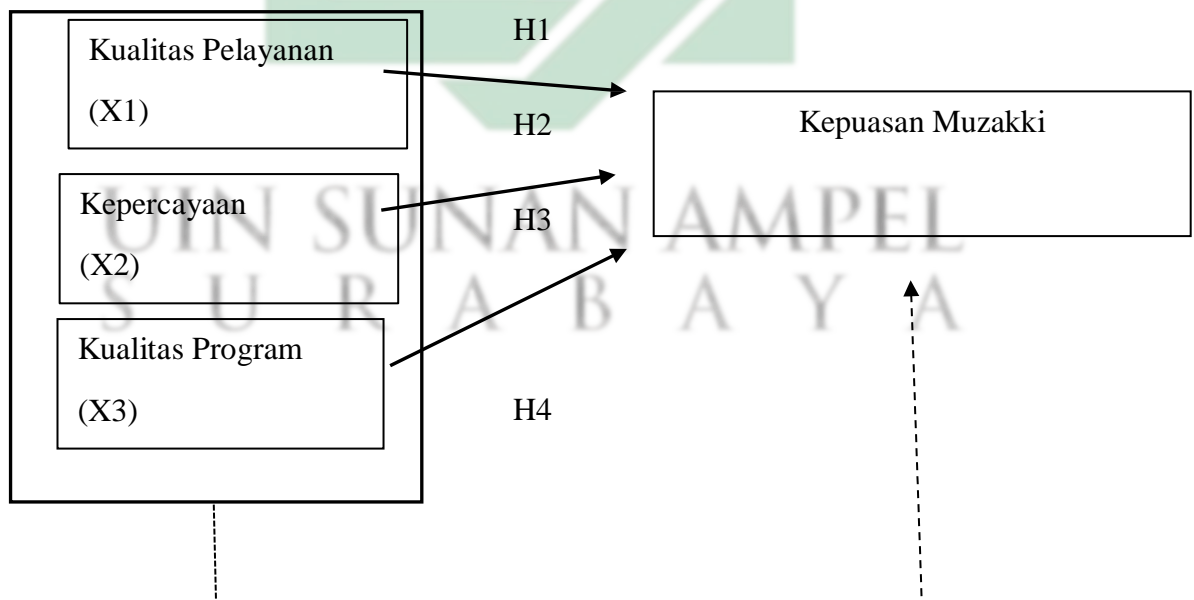
		Roni Riswanda menggunakan variabel tambahan yaitu citra lembaga.
5.	Penulis dan Judul	(Wildan, 2019) “Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Gifuthohandicraft di Instagram”.
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif Sampel : 100 orang
	Hasil Penelitian	Hasil dalam penelitian disebutkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.
	Persamaan dan Perbedaan	Persamaan dari penelitian yang akan diteliti dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Wildan Maulana terdapat pada variabel kepercayaan. Perbedaan penelitian yang akan datang dengan penelitian yang dilakukan M. Wildan Maulana adalah penelitian yang akan datang menambahkan variabel kualitas pelayanan dan kualitas program sedangkan penelitian yang dilakukan oleh M. Wildan Maulana hanya menggunakan satu variabel yaitu kepercayaan. Perbedaan lainnya adalah responden yang digunakan pada penelitian yang akan datang adalah muzakki LAZISNU Kota Surabaya sedangkan penelitian yang diteliti oleh M. Wildan

		Maulana adalah konsumen pada toko online gifutohndicraft di Instagram.
6.	Penulis dan Judul	(Rahmadina, 2022) “Analisis Program Pendayagunaan Zakat Produktif Menggunakan Metode Indeks Pendayagunaan Zakat (IPZ)”
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan data kuantitatif
	Hasil Penelitian	Program bisa dikatakan berhasil apabila dana zakat dikelola secara produktif seperti adanya pembinaan program yang diberikan terhadap penerima manfaat agar program tersebut bertahan pada jangka Panjang.
	Persamaan dan Perbedaan	Persamaan dari penelitian Niza Rahmadina dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terdapat variabel program, sedangkan perbedaan antara penelitian yang dilakukan Niza Rahmadina dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terletak pada metode penelitian, penelitian yang dilakukan Niza Rahmadina menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian yang dilakukan Niza Rahmadina Fokus pada satu variabel yaitu variabel program dan untuk penelitian yang

		akan dilakukan menggunakan tiga variabel yaitu pelayanan, kepercayaan dan program
--	--	---

2.3. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, maka penelitian ini memiliki dua variabel diantaranya variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas diantaranya kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kualitas program. Sedangkan, variabel terikatnya yaitu kepuasan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya. Artinya, jika kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program meningkat, maka kepuasan muzakki akan meningkat, dan sebaliknya jika kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program menurun, maka kepuasan muzakki juga menurun.



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

Yang dimana :

1. \longrightarrow : Pengaruh secara parsial
2. \dashrightarrow : Pengaruh secara simultan
3. X1 (Kualitas Pelayanan) : Variabel bebas, kualitas pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat mempengaruhi dalam kepuasan muzakki.
4. X2 (Kepercayaan) : Variabel bebas, kepercayaan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat mempengaruhi dalam kepuasan muzakki.
5. X3 (Kualitas Program) : variabel bebas. kualitas program adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat mempengaruhi dalam kepuasan muzakki.
6. Y (Kepuasan Muzakki) : Variabel terikat, kepuasan muzakki adalah suatu Tindakan atau kegiatan yang dapat dipengaruhi karena adanya kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program.

2.4. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 1999) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu, rumusan masalah penelitian biasanya tersusun berbentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan dapat dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut.

1. H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki
 H_a : Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki
2. H_0 : Kepercayaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki
 H_a : Kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki
3. H_0 : Kualitas program tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki
 H_a : Kualitas program berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki
4. H_0 : Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan muzakki
 H_a : Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan muzakki

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah sebuah penelitian yang menggambarkan analisis menggunakan data yang berbentuk angka. Tujuannya adalah guna mengembangkan model matematis, teori hipotesis yang berkaitan dengan kejadian yang diteliti oleh peneliti (Hendrayadi, 2015). Sedangkan, penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan menggunakan pendekatan *field research*. Metode penelitian survei adalah sebuah metode yang menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data dengan bertujuan guna memperoleh informasi secara fakta mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Pendekatan *field research* adalah metode pendekatan yang dimana peneliti ikut serta terjun ke lapangan guna mengumpulkan sejumlah data yang diperlukan (Bungin, 2005).

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah di Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya, dikarenakan responden pada penelitian ini adalah muzakki pada Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya. Penelitian ini membutuhkan waktu sekitar 2 bulan. Tetapi, hal ini bisa berubah sewaktu-waktu karena bergantung pada kondisi lapangan.

3.3. Data dan Sumber Data

Data adalah sebuah media yang digunakan sebagai informasi dari objek penelitian dan sumber data adalah asal mula dari data yang didapatkan oleh peneliti (Bungin, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah sebuah data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian. Data primer pada penelitian ini adalah kuesioner yang telah diisi oleh responden yang merupakan muzakki dari Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah pengukuran yang digunakan guna mengukur tingkat persepsi seseorang ataupun sekelompok orang mengenai sebuah fenomena sosial (Situmorang, 2008). Pilihan jawaban dalam skala likert memiliki nilai gradasi sangat positif sampai sangat negative. Adapun pilihan jawaban dalam penelitian ini menggunakan 4 pilihan responden dikarenakan agar terhindar dari jawaban netral dari responden. Pilihan jawaban tersebut terdiri dari: sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Tabel 3.1 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2

Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---------------------------	---

Tabel Skala likert menunjukkan jawaban serta skor yang digunakan untuk mencari data dari responden muzakki LAZISNU Kota Surabaya. Dengan ketentuan sangat setuju mendapatkan 4 skor, setuju mendapatkan 3 skor, tidak setuju mendapatkan 2 skor dan jawaban sangat tidak setuju mendapatkan 1 skor.

2. Data Sekunder adalah sumber data yang bersumber dari catatan ataupun sejenisnya . dalam penelitian ini, data sekunder bersumber dari website resmi yang dimiliki oleh LAZISNU Kota Surabaya yakni Instagram dengan account bernama @lazisnusurabaya dengan mengambil data berupa profil LAZISNU Kota Surabaya, Visi dan Misi dari LAZISNU Kota Surabaya dan perkembangan penyaluran dana serta perkembangan program yang dijalankan oleh LAZISNU Kota Surabaya.

3.4. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah penyamarataan secara general yang dimana meliputi subjek/objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dianalisis kemudian ditarik kesimpulannya (Hendrayadi, 2015). Penelitian ini mengambil populasi terhadap muzakki di LAZISNU Kota Surabaya. jumlah populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 270 populasi.

Tabel 3. 2 Muzakki LAZISNU Kota Surabaya

Tahun	Muzakki Tetap	Muzakki Sementara	TOTAL KESELURUHAN
2015	50 Muzakki		
2016	30 Muzakki	20 Muzakki	50 Muzakki
2017	30 Muzakki	36 Muzakki	66 Muzakki
2018	30 Muzakki	38 Muzakki	68 Muzakki
2019	30 Muzakki	44 Muzakki	74 Muzakki
2020	30 Muzakki	27 Muzakki	57 Muzakki
2021	30 Muzakki	55 Muzakki	85 Muzakki
Total	30 Muzakki	270 Muzakki	270 Muzakki

Sumber : Lazisnu Kota Surabaya

Tabel muzakki Lazisnu Kota Surabaya menunjukkan bahwa total muzakki keseluruhan dari tahun 2015-2021 270 muzakki. Pada 2015 mempunyai muzakki sebanyak 50 muzakki. Pada 2016 LAZISNU Kota Surabaya mempunyai muzakki dengan total 50. Pada tahun 2017 meningkat sebanyak 66 muzakki. Pada tahun 2018 LAZISNU Kota Surabaya meningkat sebanyak 68 muzakki. Pada tahun 2019 LAZISNU Kota Surabaya meningkat sebanyak 74 Muzakki. Pada tahun 2020 menurun sebanyak 57 muzakki. Dan pada tahun 2021 LAZISNU Kota Surabaya meningkat sebanyak 85 Muzakki.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi yang dapat diwakili dari seluruh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengambil sampel adalah teknik *accidental sampling*. Metode *accidental sampling* adalah metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang ada di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Pengambilan sampel ini ditentukan berdasarkan kemudahan, yaitu siapa saja yang paling mudah untuk dijumpai di LAZISNU Kota Surabaya (Muhammad, 2008). Penentuan jumlah sampel yang *representative* adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10 (Santosa, 2006). Maka, jumlah sampel pada penelitian ini adalah :

$$\text{Sampel} = \text{Jumlah Indikator} \times 5$$

$$= 15 \times 5$$

$$= 75$$

UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

Berdasarkan perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa sampel minimum menggunakan 75 sampel responden.

3.5. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini menggunakan dua variabel, diantaranya yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Berikut adalah penjelasan dari kedua variabel tersebut diantaranya :

1. Variabel bebas (*independent variable*) adalah sebuah variabel yang nilainya tidak tergantung pada variabel lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel bebas diantaranya kualitas pelayanan (X1) , kepercayaan (X2), dan kualitas program (X3).
2. Variabel terikat (*dependent variabel*) adalah sebuah variabel yang nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel terikat yaitu kepuasan muzakki (Y).

Tabel 3. 3 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
Variabel Bebas (X1) Kualitas Pelayanan	Indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Hardiansyah, 2011) <ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik 2. Jaminan 3. Ketanggapan 4. Empati
Variabel Bebas (X2) Kepercayaan	Indikator kepercayaan adalah sebagai berikut (Maharani, 2010):

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. Kejujuran 3. Kepedulian 4. Kredibilitas
Variabel Bebas (X3) Kualitas Program	<p>Indikator kualitas program adalah sebagai berikut (Amstrong & Philip, 2008) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian dan Spesifikasi 2. Fitur 3. Estetika 4. Kesan Kualitas
Variabel Terikat (Y) Kepuasan Muzakki	<p>Indikator Kepuasan Muzakki adalah sebagai berikut (Irawan, 2008) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perasaan puas 2. Menjadi muzakki tetap 3. Merekomendasikan kepada orang lain

Data penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai indikator variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu bukti fisik, jaminan, ketangapan dan empati.

Data penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai variabel kepercayaan (X2) yaitu kehandalan, kejujuran, kepedulian, dan kredibilitas. Data penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai variabel kualitas program

yaitu kesesuaian dan spesifikasi, fitur, estetika, dan kesan kualitas. Sedangkan, data penelitian yang digunakan sebagai indikator kepuasan muzakki yaitu perasaan puas, menjadi muzakki tetap dan merekomendasikan kepada orang lain.

3.6. Definisi Operasional

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan oleh lembaga guna memenuhi harapan muzakki (Hardiansyah, 2011). Variabel kualitas pelayanan (X1) dapat diidentifikasi melalui tabel indikator yaitu :

Tabel 3. 4 Indikator Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X1)	Bukti Fisik	Pegawai LAZISNU berpenampilan rapi , sopan dan memiliki rasa kedisiplinan serta tanggung jawab yang besar.
	Jaminan	Pegawai LAZISNU mampu memberikan bukti nyata kepada muzakki seperti pelayanan tepat waktu sehingga muzakki merasa aman dalam melakukan transaksi

	Ketanggapan	Pegawai LAZISNU memberikan respon yang cepat, pelayanan yang cermat dan merespon saran muzakki
	Empati	Pegawai LAZISNU memperlakukan muzaki dengan penuh perhatian, ramah dan sopan

Dalam penelitian ini, peneliti memakai beberapa indikator terhadap kualitas pelayanan (X1). Pada tabel 3.3. kualitas pelayanan mempunyai beberapa indikator diantaranya bukti fisik, jaminan, ketanggapan dan empati. Selain itu, pada tabel 3.3 juga terdapat beberapa pernyataan dari indikator pada variabel kualitas pelayanan.

2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah kemauan seorang muzakki untuk bertumpu kepada lembaga yang mereka yakini (Yunus, 2016). Variabel kepercayaan (X2) dapat diidentifikasi melalui tabel indikator yaitu :

Tabel 3. 5 Indikator Kepercayaan

Variabel	Indikator	Pernyataan
Kepercayaan (X2)	Kehandalan	Pegawai memiliki sertifikasi profesi amil dan mempunyai keahlian dalam menangani keluhan muzakki
	Kejujuran	Lembaga menjalankan suatu amanah pada dana zakat muzakki

		guna diperuntukan membantu perekonomian mustahik sesuai dengan informasi yang diberikan.
	Kepedulian	Lembaga yang selalu melayani, selalu menerima keluhan dan selalu menjadikan muzakki sebagai prioritasnya
	Kredibilitas	Kualitas dalam pengelolaan dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin guna meningkatkan kepercayaan muzakkinya

Dalam penelitian ini, peneliti memakai beberapa indikator terhadap kepercayaan (X2). Pada tabel 3.4. kepercayaan mempunyai beberapa indikator diantaranya kehandalan, kejujuran, kepedulian, kredibilitas.

Selain itu, pada tabel 3.4 juga terdapat beberapa pernyataan dari indikator pada variabel kepercayaan.

3. Kualitas Program

Kualitas program adalah kemampuan suatu program dalam mempergerakkan fungsinya (Amstrong & Philip, 2008). Variabel kualitas program (X3) dapat diidentifikasi melalui tabel indikator yaitu:

Tabel 3. 6 Indikator Kualitas Program

Variabel	Indikator	Pernyataan
Kualitas Program (X3)	Kesesuaian	Program yang variatif, tepat guna dan tepat sasaran untuk membantu dalam perekonomian mustahik zakat
	Fitur	Karakteristik sebuah program yang dipergunakan untuk memberikan sebuah kesempurnaan terhadap kebermanfaatan dari program lembaga akan dapat menambah ketertarikan muzakki untuk berzakaat karena program yang dijalankan.
	Estetika	Program yang ditawarkan kepada muzakki menarik dan beragam.
	Kesan Kualitas	Persepsi muzakki terhadap program yang dijalankan dapat dari jangka waktu kemanfaatan terhadap mustahik

Dalam penelitian ini, peneliti memakai beberapa indikator terhadap kualitas program (X3). Pada tabel 3.5. kualitas program mempunyai

beberapa indikator diantaranya kesesuaian, fitur, estetika dan kesan kualitas. Selain itu, pada tabel 3.5 juga terdapat beberapa pernyataan dari indikator pada variabel kualitas program.

4. Kepuasan Muzakki

Kepuasan muzakki adalah suatu kemampuan besar harapan muzakki terhadap pelayanan, kepercayaan dan program yang dijalankan (Irawan, 2008). Variabel kepuasan muzakki (Y) dapat diidentifikasi melalui tabel indikator yaitu:

Tabel 3. 7 Indikator Kepuasan Muzakki

Variabel	Indikator	Pernyataan
Kepuasan Muzakki (Y)	Kepuasan jasa	Muzakki yang merasa puas dengan hasil yang diterima dari segi pelayanan ataupun program yang berkualitas sehingga muzakki akan percaya pada lembaga tersebut
	Menjadi muzakki tetap	Muzakki yang mempercayai dan setia berzakat melalui lembaga tersebut, maka lembaga tersebut telah mencapai

		harapan yang diinginkan muzakki
	Merekomendasikan kepada orang lain	Muzakki yang merasa puas akan merekomendasikan lembaga tersebut kepada orang lain

Dalam penelitian ini, peneliti memakai beberapa indikator terhadap kepuasan muzakki (Y). Pada tabel 3.6. kepuasan muzakki mempunyai beberapa indikator diantaranya kepuasan jasa, menjadi muzakki tetap dan merekomendasikan kepada orang lain. Selain itu, pada tabel 3.6. juga terdapat beberapa pernyataan dari indikator pada variabel kepuasan muzakki.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan Teknik kuesioner dengan menggunakan pengukuran skala likert. Pengumpulan data dengan kuesioner adalah memberikan sejumlah daftar pernyataan atau pertanyaan yang tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner akan dibagikan secara online dan offline. Kuesioner online akan dibagikan dengan menggunakan *google form*. Sedangkan, kuesioner offline peneliti akan membagikan secara tatap muka dengan menemui muzakki. Model kuesioner yang digunakan adalah dengan cara

tertutup dikarenakan adanya data pribadi responden serta pernyataan yang kemudian diminta untuk menjawab pertanyaan yang telah tersedia.

3.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *Statistikal Product and Service Solutions* (SPSS). Berikut adalah tahapan-tahapan pengujian yang digunakan yaitu:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ketepatan instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Instrument dapat dikatakan valid jika dapat mengutarakan data variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas kuesioner pada penelitian ini adalah menggunakan SPSS dengan Teknik analisis korelasi *product Moment*. Pengujian menggunakan 2 sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai positif dan $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid. Jika $T_{hitung} \leq T_{tabel}$ maka bukti pertanyaan dinyatakan tidak valid. Hal ini akan dapat diketahui sah atau tidaknya suatu kuesioner dengan rumus sebagai berikut (Martono, 2010).

$$R = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)\}\{N \sum Y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

R : Koefisien Korelasi

N : Jumlah sampel

X : Variabel bebas

Y : Variabel terikat

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat uji yang digunakan guna mengukur dari suatu pengukuran agar tetap konsisten. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan stabil sehingga mampu mengungkap data yang dapat dipercaya (Priyatno, 2009). Hal ini dapat diketahui dengan rumus :

Keterangan :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_1^2} \right]$$

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \alpha_b^2$ = Jumlah varian butir

α_1^2 = Varian total

Pengujian pada penelitian ini akan menggunakan metode *Cronbach alpha*. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliable akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan SPSS.

Tabel 3. 8 Tingkat Relibilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel

0,20 – 0,40	Sedikit Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Berdasarkan tabel diatas kriteria penelitian uji reliabilitas adalah apabila hasil koefisien alpha lebih besar dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat tentang data apakah telah terdistribusi secara normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan metode uji Kolmogrov-Smirnov yang dimana nilai signifikansi wajib diatas 5% atau 0,05. Nilai signifikan diatas 0,05 dapat diartikan bahwa telah terdistribusi secara normal. Sedangkan, apabila nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka dapat diartikan data tidak terdistribusi secara normal (Priyatno, 2009).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan guna menguji apakah model regresi ditemukan adanya sebuah korelasi antar variabel bebas. salah satu cara untuk mendeteksi multikolinieritas adalah dengan melihat VIF dan tolerance (Priyatno, 2009).

- 1) Jika nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1 maka dapat dikatakan tidak ada permasalahan multikolinieritas

2) Jika nilai VIF > 10 dan tolerenace $< 0,1$ maka dapat dikatakan ada masalah pada multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan terhadap varian dan residual pengamatan yang lain dengan dasar pengambilan keputusan.

- 1) Jika ada data yang membenuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk sebuah pola teratur (bergelombang, melebar kemudian menyamping) maka telah terjadi heterokedastisitas
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Uji Statistik

Uji statistik adalah sebuah perhitungan untuk menentukan apakah ada cukup bukti atau menerima hipotesis. Didalam penelitian ini, peneliti menguji dengan dua tahapan uji statistik yaitu:

a. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan agar mengetahui kekuatan dalam variabel bebas (independent variabel) dan menjelaskan variabel terikat (dependen variabel). Dengan kata lain, koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa kemampuan sebuah variabel independent secara Bersama mampu

memberi penjelasan terhadap variabel dependen. Adapun rumus dari koefisien determinasi adalah:

$$KD = r \times 100\%$$

Keterangan :

KD : koefisien korelasi

r :Koefisien determinasi

b. Uji Regresi Linier Berganda

Uji statistik regresi linier berganda dapat menghitung seberapa besarnya pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat, atau memprediksi variabel terikat dengan menggunakan lebih dari satu variabel bebas. persamaan regresi linier berganda yang digunakan sebagai berikut (Muhid, 2012).

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

Keterangan :

Y = Minat

a = Konstanta

b₁ = koefisien regresi kualitas pelayanan

b₂ = koefisien regresi kepercayaan

b₃ = koefisien regresi kualitas program

X₁ = kualitas pelayanan

X₂ = kepercayaan

X₃ = kualitas program

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T dilakukan guna melihat pengaruh secara parsial pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam uji parsial yaitu:

1) H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan muzakki

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki

2) H_0 : Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan muzakki

H_2 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki

3) H_0 : Kualitas program tidak berpengaruh terhadap kepuasan muzakki

H_3 : Kualitas program berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki

Tingkat signifikan menggunakan 0,05 dengan adanya beberapa kriteria yaitu :

1) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{statistik} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dapat diartikan tidak dapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dapat diartikan terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki

- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{statistik} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_2 ditolak dapat diartikan tidak terdapat pengaruh dari kepercayaan terhadap kepuasan muzakki

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima dapat diartikan terdapat pengaruh dari kepercayaan terhadap kepuasan muzakki

- 3) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{statistik} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_3 ditolak dapat diartikan tidak terdapat pengaruh dari kualitas program terhadap kepuasan muzakki

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima dapat diartikan terdapat pengaruh dari kualitas program terhadap kepuasan muzakki

Uji T memiliki kriteria yaitu apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi 0,05 maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Dan sebaliknya, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Pada penelitian ini, H_a menggunakan hipotesis H_1, H_2 dan H_3 . Dengan demikian apabila H_1, H_2 , dan H_3 lebih besar maka hipotesis pada penelitian ini diterima. Hipotesis yang diterima secara parsial dapat berarti bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program berpengaruh terhadap kepuasan muzakki. Begitupun

sebaliknya, apabila t_{hitung} dari masing-masing hipotesis lebih kecil maka hipotesis ditolak.

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat apakah pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kualitas program berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan muzakki.

Maka pengujian hipotesis statistik yang digunakan yaitu:

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $F_{statistik} > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 4

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Profil Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya

1. Sejarah Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya

Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya merupakan lembaga yang bergerak dibidang pengelolaan serta penyaluran dana zakat, infak dan sedekah dibawah naungan organisasi masyarakat Nahdhatul Ulama. LAZISNU Kota Surabaya bertempat di Jl. Dupak Bandarejo No. 17 Kota Surabaya. LAZISNU Kota Surabaya berdiri karena amanat dari Mukhtamar Nahdhatul Ulama yang ke 31 yang bertempat di Donoyudon, Solo Jawa Tengah.

LAZISNU dibentuk guna menjadi salahsatu lembaga yang ada pada organisasi masyarakat Nahdhatul Ulama sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat yang terdampak terhadap kemiskinan yang masih populer di negara ini. LAZISNU Kota Surabaya juga sudah mempunyai izin operasional Kementerian Agama RI No.255/2016. Tujuan dari LAZISNU Kota Surabaya adalah supaya dapat membantu Negara melalui program pada pengelolaan pemberdayaan masyarakat miskin melalui penyaluran dana zakat, infak dan sedekah kepada masyarakat.

2. Visi dan Misi Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya

Adapun visi dan misi Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya adalah :

a. Visi

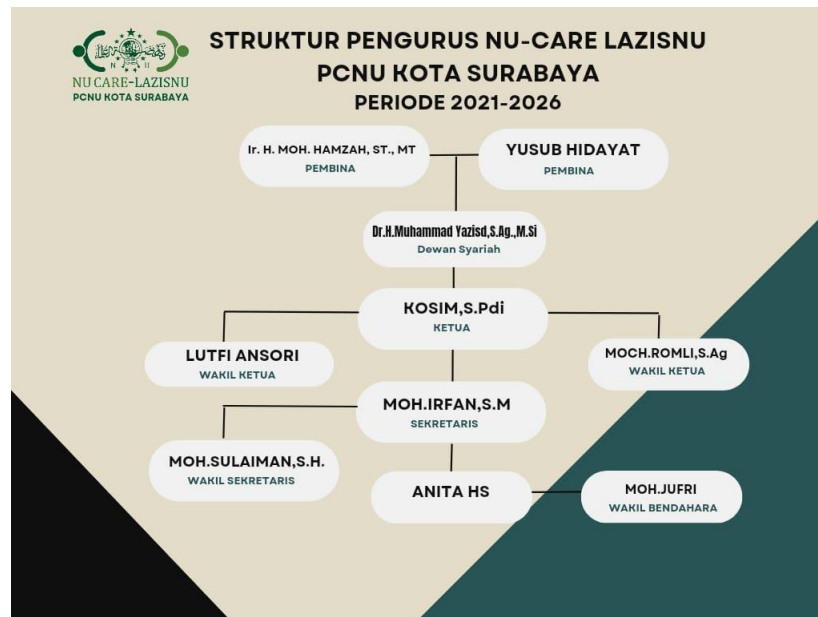
Bertekad menjadi lembaga pengelola dana masyarakat (zakat, infak, sedekah, wakaf, CSR, dll) yang didayagunakan secara amanah dan professional untuk kemandirian umat.

b. Misi

- 1) Mendorong tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk mengeluarkan zakat, infak, sedekah dengan rutin
- 2) Mengumpulkan/menghimpun dan mendayagunakan dana zakat, infak dan sedekah secara professional, transparan, tepat guna dan tepat sasaran
- 3) Menyelenggarakan program pemberdayaan masyarakat guna mengatasi problem kemiskinan, pengangguran dan minimnya akses Pendidikan yang layak.

3. Struktur Organisasi Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya

Struktur organisasi pada Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya adalah sebagai berikut :



Gambar 4. 1 Struktur Pengurus NU-Care Lazisnu PCNU Kota Surabaya

Berdasarkan gambar 4.1. Adapun dekskripsi mengenai struktur organisasi Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

a. Pembina

Pembina adalah organ lembaga yang memiliki kewenangan yang tidak diserahkan oleh pengawas dan pengurus. Adapun tugas pembina adalah :

- 1) Keputusan mengenai perubahan Anggaran Dasar
- 2) Pengangkatan dan pemberhentian anggota pengurus
- 3) Pengesahan program kerja dan rancangan anggaran tahunan

b. Dewan Syariah

Dewan Syariah adalah badan yang ada pada Lembaga Amil Zakat nahdhatul Ulama yang diangkat melalui sebuah musyawarah PCNU Kota Surabaya. Adapun tugas dari Dewan Syariah adalah :

- 1) Melaksanakan pengawasan hukum (syariah) pengelolaan kegiatan LAZISNU Kota Surabaya agar sesuai dengan syariah
- 2) Memberikan fatwa hukum kepada ketua

c. Ketua

Kewenangan :

Membuat dan mengesahkan seluruh keputusan dan kebijakan sebuah organisasi yang bersifat strategis melalui kesepakatan dalam rapat pengurus.

Tanggung Jawab :

Mengkoordinasikan seluruh penyelenggaraan organisasi program kerja serta mempertanggungjawabka secara internal kepada pengurus pada akhir masa baktinya.

Tugas pokok :

- 1) Memimpin dan mengkoordinasikan serta mengendalikan organisasi dalam pelaksanaan seluruh kegiatan LAZISNU Kota Surabaya
- 2) Mewakili LAZISNU untuk membuat kesepakatan dengan pihak lain setelah mendapat kesepakatan dalam rapat

- 3) Mewakili LAZISNU untuk menghadiri acara tertentu atau agenda lainnya

d. Wakil Ketua

Kewenangan

Membuat serta mengesahkan seluruh keputusan dan kebijakan organisasi di seluruh bidang dalam pengurusan.

Tanggung Jawab

Mengkoordinasikan dan mengorganisasikan seluruh penyelenggara program kerja di seluruh bidang dalam pengurusan dan mempertanggungjawabkan kepada ketua.

Tugas

- 1) Mengkoordinasi dan mewakili kepentingan organisasi LAZISNU di seluruh bidang dalam pengurusan
- 2) Merumuskan segala kebijakan di seluruh bidang dalam pengurusan
- 3) Mengawasi seluruh penyelenggaraan program kegiatan di seluruh bidang dalam pengurusan.

e. Sekretaris dan Wakil Sekretaris

Kewenangan

Membuat dan mengesahkan keputusan dan kebijakan organisasi LAZISNU bersama-sama dengan ketua dalam bidang administrasi dan penyelenggaraan organisasi.

Tanggungjawab

Mengkoordinasikan seluruh penyelenggaraan roda organisasi dan mempertanggung jawabkan kepada ketua.

Tugas Pokok

- 1) Melaksanakan pengelolaan administrasi kesekretariatan dan melakukan koordinasi antar pengurus dan antar kelembagaan.
 - 2) Bersama ketua membuat surat keputusan dan rencana kerja organisasi
 - 3) Merumuskan dan mengusulkan segala peraturan dan ketetapan organisasi dalam bidang administrasi dan tata kerja organisasi untuk menjadi kebijakan organisasi
 - 4) Memfasilitasi kebutuhan jaringan kerja internal organisasi antar bidang
- f. Bendahara

Kewenangan

Membuat dan mengesahkan keputusan dan kebijakan organisasi bersama ketua dalam hal keuangan dan kekayaan lembaga.

Tanggung jawab

Mengkoordinasikan seluruh aktivitas pengolahan keuangan dan kekayaan organisasi dan mempertanggung jawabkan kepada ketua

Tugas pokok

- 1) Melaksanakan pengelolaan keuangan dan pengadaan kebutuhan barang organisasi

- 2) Merumuskan dan mengusulkan segala peraturan organisasi di bidang pengelolaan keuangan organisasi untuk menjadi kebijakan organisasi
- 3) Memfasilitasi kebutuhan pembiayaan program kerja dan roda organisasi

4. Aspek Pelayanan LAZISNU Kota Surabaya

Memberikan suatu layanan pada muzakki, LAZISNU Kota Surabaya berusaha selalu memberikan pelayanan terbaik kepada muzakkinya. Akan tetapi, tidak selamanya pelayanan dapat dianggap baik sesuai dengan yang diharapkan oleh muzakki. Ada beberapa aspek kualitas pelayanan yang dimiliki oleh LAZISNU Kota Surabaya diantaranya :

- a. Upaya untuk menambah muzakki baru biasanya dilakukan dengan mensosialisasikan melalui badan otonom Nahdhatul Ulama.
- b. Mempunyai jenis pelayanan yang beragam salah satunya yaitu layanan jemput donasi.
- c. Mempunyai layanan kotak saran dan juga menyediakan beberapa media sosial guna untuk menerima keluhan dari muzakki

5. Aspek Kepercayaan LAZISNU Kota Surabaya

Hal yang paling utama selain memberikan suatu pelayanan yang baik adalah diberikannya suatu kepercayaan oleh muzakki untuk mengelola dana umat dan Kembali untuk umat. Ada beberapa aspek yang diberikan oleh LAZISNU Kota Surabaya diantaranya yaitu :

- a. Upaya menjaga kepercayaan muzakki dengan cara selalu mengirim hasil laporan keuangan kepada muzakki
- b. Selalu mengirim platform penyaluran dana zakat kepada mustahik melalui sosial media salahsatunya melalui Instagram @lazisnukotasurabaya

6. Program yang dilaksanakan Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya

- a. Program peningkatan ekonomi pemberian modal usaha
Program peningkatan ekonomi pemberian modal usaha ini adalah salahsatu program pemberian bantuan kepada mustahik dengan cara memberikan modal usaha mikro bagi keluarga kurang mampu guna meningkatkan perekonomian mustahik agar lebih baik.
- b. Program sosial pendidikan beasiswa prestasi
Program sosial pendidikan beasiswa prestasi adalah salahsatu program yang diberikan oleh Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya untuk siswa-siswi Sekolah Dasar yang terlahir dari keluarga kurang mampu guna membantu meringankan beban biaya pendidikan anak mustahik agar bisa megapai cita-cita dan impian keluarga.
- c. Program bantuan kesehatan
Program bantuan Kesehatan adalah salahsatu program kepedulian Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya terhadap

mustahik yang membutuhkan bantuan Kesehatan seperti halnya ambulance.

d. Program sosial peduli bencana alam

Program sosial peduli bencana alam adalah salahsatu program kepedulian Lembaga Amil Zakat Nahdhatul Ulama Kota Surabaya terhadap bencana alam yang ada di Indonesia. Adapun penyaluran bantuan program ini dikhususkan dari dana infak dan sedekah para donatur.

4.1.2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah muzakki LAZISNU Kota Surabaya. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 75 responden dengan karakteristik jenis kelamin dan usia. Berikut karakteristik dari responden diantaranya yaitu :

Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	71	94,7%
Perempuan	4	5,3%
Total	75	100%

Sumber: Data Primer Diolah,2023

Data pada tabel 4.1 diatas, peneliti mendapatkan responden sebanyak 75 muzakki yang dimana 71 muzakki atau dipersentasekan sebanyak 94,7%

muzakki LAZISNU Kota Surabaya berjenis kelamin Laki-laki, sedangkan 4 muzakki dengan presentase sebanyak 5,3% berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase
Dibawah 20tahun	0	0%
21-25 Tahun	10	13,3%
26-30 Tahun	5	6,7%
31-34 Tahun	4	5,3%
35 Tahun dan seterusnya	56	74,7%
Total	75	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Data pada tabel 4.2. diatas, peneliti mendapatkan responden sebanyak 75 muzakki,. Muzakki umur 20 tahun kebawah sebanyak 0 muzakki yang dipresentasekan 0%, pada umur 21-25 tahun sebanyak 10 muzakki yang dapat dipresentasekan 13,3%. Usia 31-34 tahun sebanyak 4 muzakki yang dapat dipresentasekan sebesar 5,3%. Usia 35 dan seterusnya sebanyak 56 muzakki yang dapat dipresentasekan sebesar 74,7%.

Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Zakat yang dikeluarkan

Jenis Zakat	Frekuensi	Presentase
Zakat Fitrah	65	87%

Zakat Mal	10	13%
Total	75	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Data pada tabel 4.3. diatas, peneliti mendapatkan responden sebanyak 75 muzakki,. Sebanyak 65 muzakki atau sebanyak 87% menyalurkan zakat fitrahnya melalui LAZISNU Kota Surabaya dan 10 orang atau sebanyak 13% menyalurkan zakat mal nya melalui LAZISNU Kota Surabaya.

4.2.Deskripsi Hasil Kuisisioner

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas diantaranya variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program, dan juga terdiri dari satu variabel terikat yaitu kepuasan muzakki. Data dari hasil penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 4Deskripsi Hasil Kuesioner

No	Item	Skala Pengukuran								
		SS	%	S	%	TS	%	STS	%	
1.	Pernyataan 1	Kualitas Pelayanan (X1)	42	56%	26	35%	7	9%	0	0%
2.	Pernyataan 2		38	51%	33	44%	4	5%	0	0%
3.	Pernyataan 3		33	44%	26	35%	16	21%	0	0%

4.	Pernyataan 4		41	55%	33	44%	1	1%	0	0%
5.	Pernyataan 5	Kepercayaan (X2)	39	52%	23	31%	13	17%	0	0%
6.	Pernyataan 6		35	47%	35	47%	5	7%	0	0%
7.	Pernyataan 7		38	51%	29	39%	8	11%	0	0%
8.	Pernyataan 8		36	48%	29	39%	10	13%	0	0%
9.	Pernyataan 9	Kualitas Program (X3)	40	53%	34	45%	1	1%	0	0%
10.	Pernyataan 10		39	52%	30	40%	6	8%	0	0%
11.	Pernyataan 11		39	52%	30	40%	6	8%	0	0%
12.	Pernyataan 12		47	63%	28	37%	0	0%	0	0%
13.	Pernyataan 13	Kepuasan Muzakki (Y)	39	52%	34	45%	2	3%	0	0%
14.	Pernyataan 14		32	43%	33	44%	10	13%	0	0%

15.	Pernyataan		37	49%	33	44%	5	7%	0	0%
	15									

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Pada tabel 4.4 diatas menunjukkan hasil pada pengujian jawaban kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti. Dapat disimpulkan bahwa, pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki jawaban tertinggi yaitu pada pernyataan ke 1 pada indikator bukti fisik dengan pernyataan “Pegawai LAZISNU Kota Surabaya berpenampilan rapi, sopan dan memiliki rasa kedisiplinan serta tanggung jawab yang besar” , sedangkan pernyataan dengan jawaban terendah yaitu pernyataan ke 3 pada indikator dengan pernyataan “Pegawai LAZISNU Kota Surabaya memberikan respon yang cepat, pelayanan yang cermat dan merespon saran muzakki”.

Pada variabel Kepercayaan (X2) memiliki pernyataan dengan jawaban tertinggi yaitu pada pernyataan ke 5 yaitu pada indikator kehandalan dengan pernyataan “Saya percaya bahwa pegawai LAZISNU Kota Surabaya memiliki sertifikasi amil sehingga mempunyai keahlian dalam pengelolaan dana zakat”. Sedangkan pernyataan dengan jawaban terendah yaitu sama pada pernyataan 5 yaitu pada indikator kehandalan dengan pernyataan “Saya percaya pegawai LAZISNU Kota Surabaya memiliki sertifikasi profesi amil sehingga mempunyai keahlian dalam pengelolaan zakat”

Pada variabel Kualitas Program (X3) memiliki pernyataan dengan jawaban tertinggi yaitu pernyataan ke 12 pada indikator kesan dan kualitas dengan pernyataan “Program yang dilaksanakan LAZISNU Kota Surabaya terjamin amanah dan transparan”. Sedangkan jawaban terendah yaitu pernyataan 10 dan 11 pada indikator

fitur dan estetika dengan pernyataan “LAZISNU Kota Surabaya selalu membagikan platform kepada muzakki guna mengetahui perkembangan program pemberdayaan mustahik”, “Program yang ditawarkan LAZISNU Kota Surabaya kepada muzakki menarik dan beragam”.

Pada variabel Kepuasan Muzakki (Y) memiliki pernyataan dengan jawaban tertinggi yaitu pernyataan ke 13 pada indikator kepuasan jasa dengan pernyataan “Saya merasa puas terhadap pelayanan dan program yang dijalankan LAZISNU Kota Surabaya”, sedangkan jawaban terendah yaitu pernyataan ke 14 pada indikator menjadi muzakki tetap dengan pernyataan “Saya merasa puas menjadi muzakki LAZISNU Kota Surabaya dan tidak beralih ke LAZ lainnya”.

4.3. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini, menggunakan beberapa uji diantaranya uji instrument, uji . yang dimana, masing-masing variabel akan diuji menggunakan bantuan SPSS. Berikut adalah hasil dari uji validitas dan reliabilitas:

4.3.1. Uji Instrumen

A. Uji Validitas

Pada uji validitas, menunjukkan hasil pada variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, kualitas program dan kepuasan muzakki.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

No	Item	Signifikasi	R tabel	Hasil		Keterangan
				Signifikasi	R Hitung	
1.	X1.1	0,05	0,227	0,000	0,829	Valid
2.	X1.2	0,05	0,227	0,000	0,896	Valid
3.	X1.3	0,05	0,227	0,000	0,894	Valid
4.	X1.4	0,05	0,227	0,000	0,861	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Pada tabel 4.5. hasil uji validitas kualitas pelayanan menggunakan 75 muzakki sebagai responden penelitian dengan nilai $df = 75 - 2 = 73$ yang dimana nilai tabel berjumlah sebesar 0,227 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) pada masing-masing item pertanyaan dinyatakan "VALID" dikarenakan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2)

No	Item	Signifikasi	R tabel	Hasil		Keterangan
				Signifikasi	R Hitung	
1.	X2.1	0,05	0,227	0,000	0,849	Valid
2.	X2.2	0,05	0,227	0,000	0,879	Valid

3.	X2.3	0,05	0,227	0,000	0,828	Valid
4.	X2.4	0,05	0,227	0,000	0,868	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Pada tabel 4.6. hasil uji validitas kepercayaan menggunakan 75 muzakki sebagai responden penelitian dengan nilai $df = 75 - 2 = 73$ yang dimana nilai tabel berjumlah sebesar 0,227 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan (X2) pada masing-masing item pertanyaan dinyatakan “VALID” dikarenakan r hitung $>$ r tabel.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Program (X3)

No	Item	Signifikasi	R tabel	Hasil		Keterangan
				Signifikasi	R Hitung	
1.	X3.1	0,05	0,227	0,000	0,813	Valid
2.	X3.2	0,05	0,227	0,000	0,856	Valid
3.	X3.3	0,05	0,227	0,000	0,822	Valid
4.	X3.4	0,05	0,227	0,000	0,774	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Pada tabel 4.7. hasil uji validitas kepercayaan menggunakan 75 muzakki sebagai responden penelitian dengan nilai $df = 75 - 2 = 73$ yang dimana nilai tabel berjumlah sebesar 0,227 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel

kualitas program (X3) pada masing-masing item pertanyaan dinyatakan “VALID” dikarenakan r hitung $>$ r tabel.

Tabel 4. 8 Uji Validitas Kepuasan Muzakki (Y)

No	Item	Signifikasi	R tabel	Hasil		Keterangan
				Signifikasi	R Hitung	
1.	Y.1	0,05	0,227	0,000	0,869	Valid
2.	Y.2	0,05	0,227	0,000	0,892	Valid
3.	Y.3	0,05	0,227	0,000	0,873	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Pada tabel 4.8. hasil uji validitas kepercayaan menggunakan 75 muzakki sebagai responden penelitian dengan nilai $df = 75 - 2 = 73$ yang dimana nilai tabel berjumlah sebesar 0,227 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan Muzakki (Y) pada masing-masing item pertanyaan dinyatakan “VALID” dikarenakan r hitung $>$ r tabel.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat uji yang digunakan guna mengukur dari suatu pengukuran tetap konsisten. Setelah melakukan uji validitas dari setiap variabel dan pernyataan, Langkah selanjutnya ialah melakukan pengujian reliabilitas terhadap tiap-tiap variabel dan pernyataan.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai r <i>Cronbach</i> <i>alpha</i>	Nilai <i>alpha</i>	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,893	0,6	Reliabel
2.	Kepercayaan	0,878	0,6	Reliabel
3.	Kualitas Program	0,832	0,6	Reliabel
4.	Kepercayaan Muzakki	0,848	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Data dari tabel 4.9. dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan nilai *cronbach's alpha* pada masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X1) = 0,893, Kepercayaan (X2) = 0,878, Kualitas Program (X3) = 0,832, dan Kepuasan Muzakki (Y) = 0,848 dan dapat dipastikan bahwasanya ke empat variabel dalam penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya.

4.3.2. Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk melihat sebuah data apakah data tersebut telah berdistribusi normal atau tidak. Metode uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode uji Kolmogrov-

Smirnov yang dimana nilai signifikasinya wajib diatas 0,05 atau 5%.

Berikut hasil dari uji normalitas :

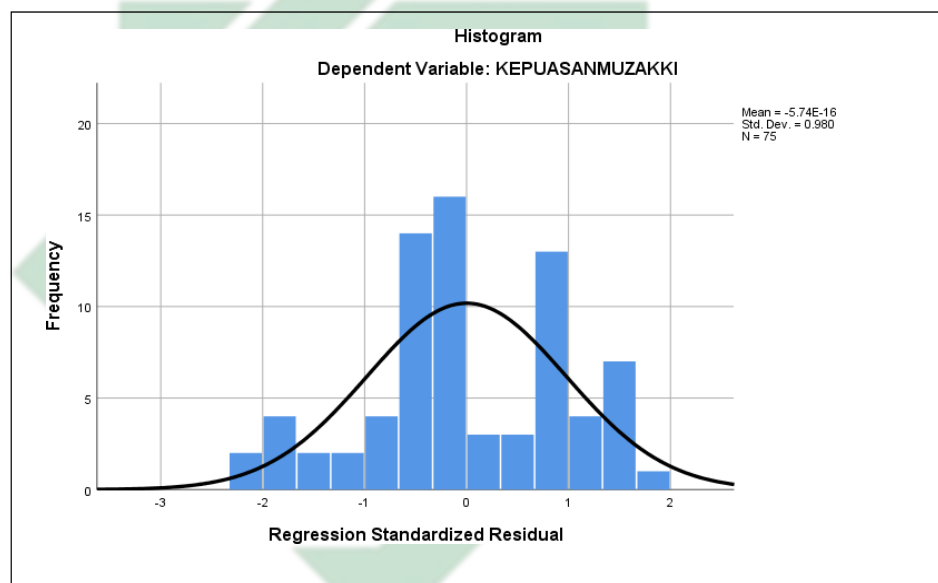
Tabel 4. 10 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.69594130
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.087
	Negative	-.095
Test Statistik		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.087 ^c
<p>a. Test distribution is Normal.</p> <p>b. Calculated from data.</p> <p>c. Lilliefors Significance Correction.</p>		

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS 26 ,2023

Dari tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji normalitas pada penelitian ini adalah 0,087 dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini sudah berdistribusi normal karena $0,087 > 0,05$.

Uji normalitas juga dapat dilihat dari normal *p-plot* dan grafik histogram. Data dapat dikatakan normal jika titik data dalam garis lurus pada arah garis diagonal. Selain itu, data dapat dikatakan normal jika bentuk kemiringan kurva cenderung seimbang, baik kemiringan kiri maupun kanan dan bentuk kurvanya hampir menyerupai lonceng yang sempurna.

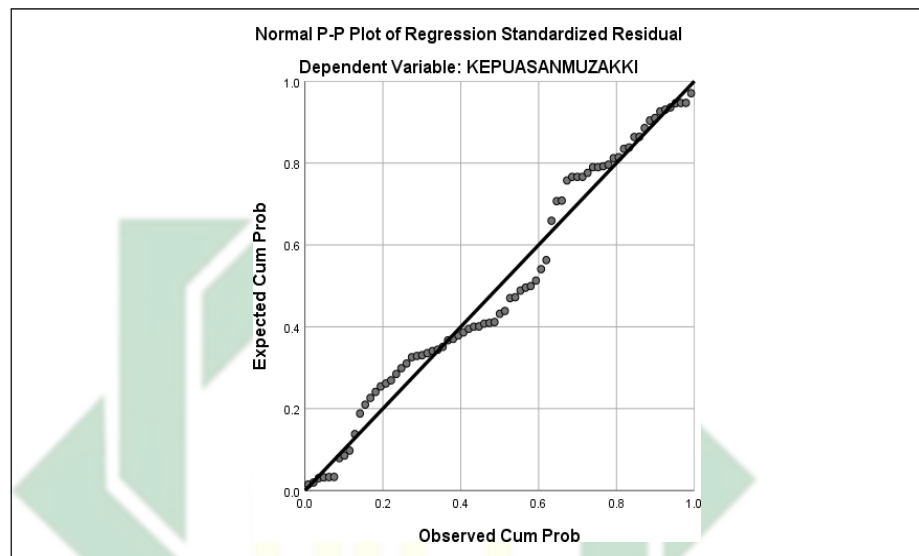


Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS 26, 2023

Gambar 4. 2 Uji Normalitas

Berdasarkan gambar histogram di atas, dapat dilihat bahwa kurva pada Kepuasan Muzakki LAZISNU Kota Surabaya memiliki kemiringan yang cenderung seimbang dari sisi kanan maupun sisi kiri yang artinya bahwa Kepuasan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya berdistribusi normal.

Normalitas juga dapat dilihat disisi output kurva normal *p-plot*. Data pada variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik searah mengikuti garis diagonal.



Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS 26, 2023

Gambar 4. 3 P-Plot Uji Normalitas

Pada prinsipnya normalitas juga dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Jika titik-titik mendekati garis diagonal maka data penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal.

B. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah sebuah uji yang bertujuan guna menguji apakah sebuah model regresi ditemukan adanya sebuah korelasi antar variabel bebas. cara untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah

dengan melihat VIF dan tolerance. Berikut hasil dari uji multikolinieritas pada penelitian ini

Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.782	1.017		4.70	.00		
KUALITAS PELAYANAN	.115	.046	.260	2.48	.01	.938	1.066
KEPERCAYAAN	.122	.042	.301	2.94	.00	.977	1.024
KUALITAS PROGRAM	.144	.051	.297	2.83	.00	.935	1.070

a. Dependent Variable: KEPUASANMUZAKKI

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS 26, 2023

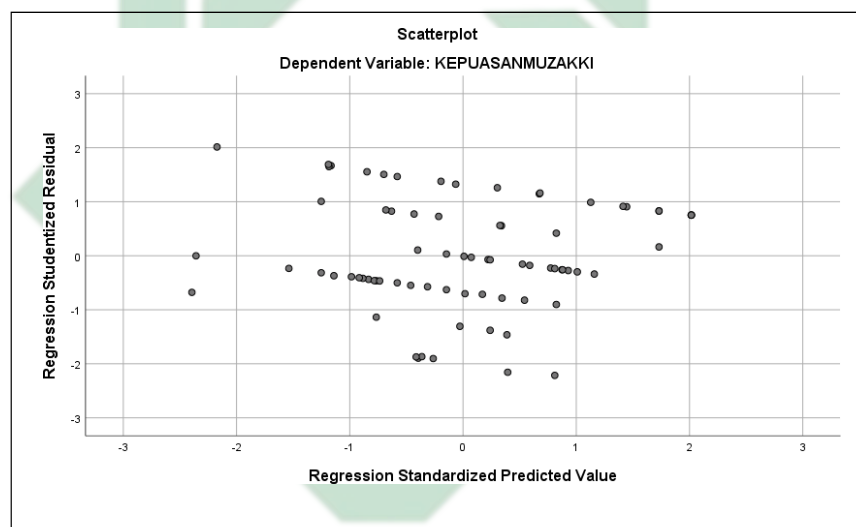
Menurut tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan berjumlah 1.066 sedangkan nilai tolerance sebesar 0.938, pada variabel kepercayaan nilai VIF berjumlah 1.024 sedangkan nilai tolerance sebesar 0.977 dan pada variabel kualitas program mendapatkan nilai VIF 1.070 sedangkan nilai tolerance sebesar 0.935. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai pengaruh pada uji multikolinieritas

dikarenakan pada tiap variabel bebas mempunyai nilai VIF > 10 dan nilai tolerance $< 0,1$.

C. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah sebuah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model sebuah regresi terjadi ketidaksamaan terhadap sebuah variabel dan residual.

Tabel 4. 12 Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS 26,2023

Pada tabel 4.12 Menunjukkan bahwa nilai dari hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kualitas Program (X3) serta Kepuasan Muzakki (Y) tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.3.3. Uji Statistik

A. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan agar melihat seberapa kemampuan sebuah variabel independent secara bersama agar mampu memberikan penjelasan terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji koefisien deerminasi pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.525 ^a	.275	.245	.71049

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PROGRAM, KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASANMUZAKKI

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS 26 ,2023

Berdasarkan tabel 4.13 terlihat bahwa uji koefisien determinasi pada penelitian ini mendapatkan nilai koefisien korelasi (R) pada persamaan regresi sebesar 0.525, yang berarti terdapat hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Kualitas Program (X3) dan Kepuasan Muzakki (Y). Sedangkan, pada koefisien determinasi (*R Square*) pada persamaan regresi sebesar 0,275. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebesar 27.5% Kepuasan Muzakki (Y) dipengaruhi oleh Kualitas

Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kualitas Program (X3), sedangkan sisanya 72.5% dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian.

B. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk menghitung seberapa besar pengaruh tiga variabel bebas terhadap satu variabel terikat, atau memprediksi variabel terikat dengan menggunakan lebih dari satu variabel bebas. Berikut hasil dari uji regresi linier berganda pada penelitian ini ;

Tabel 4. 14 Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardize		Standardize		Collinearity		
	d Coefficients		d Coefficients		Statistiks		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Toleranc e	VIF
1 (Constant)	4.782	2.210		2.16	.03		
KUALITAS PELAYANAN	.115	.100	.135	1.14	.25	.938	1.06
KEPERCAYAA N	.122	.090	.156	1.35	.18	.977	1.02
KUALITAS PROGRAM	.144	.110	.154	1.30	.19	.935	1.07

a. Dependent Variable: KEPUASAN MUZAKKI

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS 26 ,2023

Berdasarkan tabel 4.14 Diatas didapatkan hasil persamaan regresi berganda sebagai berikut :

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

$$Y = 4,782 + 0,115X_1 + 0,122X_2 + 0,144X_3$$

Dari persamaan diatas, maka disimpulkan bahwa :

1. Nilai konstanta memperoleh nilai sebesar 4,782 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan jika mengabaikan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas program, maka nilai terhadap kepuasan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya bernilai nol.
2. Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai sebesar 0,115 hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mengalami sebuah kenaikan satu kesatuan sehingga dapat membuat kepuasan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya meningkat sebesar 0,115.
3. Koefisien regresi pada variabel kepercayaan mempunyai nilai sebesar 0,122 hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan mengalami kenaikan satu kesatuan sehingga dapat membuat kepuasan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya meningkat sebesar 0,122.
4. Koefisien regresi pada variabel kualitas program mempunyai nilai sebesar 0,144 hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas program

mengalami kenaikan satu kesatuan sehingga dapat membuat kepuasan muzakki di LAZISNU Kota Surabaya meningkat sebesar 0,144.

4.3.4. Uji Hipotesis

A. Uji T

Uji T dilakukan guna untuk melihat pengaruh secara parsial pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun syarat pengujian hipotesis yang digunakan dalam uji parsial yaitu :

1. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{statistik} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dapat diartikan tidak dapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki.

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dapat diartikan terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki

2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{statistik} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_2 ditolak dapat diartikan tidak dapat pengaruh dari kepercayaan terhadap kepuasan muzakki

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima dapat diartikan terdapat pengaruh dari kepercayaan terhadap kepuasan muzakki

3. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{statistik} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_3 ditolak dapat diartikan tidak dapat pengaruh dari kualitas program terhadap kepuasan muzakki

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima dapat diartikan terdapat pengaruh dari kualitas program terhadap kepuasan muzakki

Berikut adalah hasil dari Uji T .

Tabel 4. 15 Uji T

Model	Unstandardized		Standardized			Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistiks	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	4.782	1.017		4.704	.000	
KUALITAS PELAYANAN	.115	.046	.260	2.488	.015	.938	1.066
KEPERCAYAAN	.122	.042	.301	2.944	.004	.977	1.024
KUALITAS PROGRAM	.144	.051	.297	2.838	.006	.935	1.070

a. Dependent Variable: KEPUASANMUZAKKI

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS 26 ,2023

Nilai T tabel = $((\alpha/2; n-k-1) = (0,05/2; 75-3-1) = 0,025 ; 71 = 1,994$

Berdasarkan hasil uji T pada tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa :

1. Nilai t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan diketahui nilai t hitung sebesar 2,488 > 1,994 sebesar dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh

signifikan terhadap Kepuasan Muzakki (Y) sehingga hipotesis pertama diterima.

2. Nilai t hitung pada variabel Kepercayaan diketahui nilai t hitung sebesar 2,944 > 1,994 sebesar dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kepercayaan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzakki (Y) sehingga hipotesis pertama diterima.

Nilai t hitung pada variabel Kualitas Program diketahui nilai t hitung sebesar 2,838 > 1,994 sebesar dengan nilai signifikansi sebesar 0,006 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Program (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzakki (Y) sehingga hipotesis pertama

B. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan adanya syarat yaitu :

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $F_{statistik} > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat

Berikut adalah hasil dari uji F :

Tabel 4. 16 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.607	3	4.536	8.985	.000 ^b
	Residual	35.841	71	.505		
	Total	49.448	74			

a. Dependent Variable: KEPUASANMUZAKKI

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PROGRAM, KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS 26, 2023

Penentuan derajat bebas/degree of freedom (df) untuk penyebut atau df_2 dengan rumus $df_2 = n - k$. Dimana k adalah jumlah variabel (bebas + terikat) dan n adalah jumlah data. Dalam penelitian ini $k = 4$ dan $n = 75$. Maka nilai df_1 dalam penelitian ini adalah $df_1 = 4 - 2 = 2$, dan $df_2 = 75 - 2 = 73$, sehingga dengan melihat nilai pada F_{tabel} dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 73$ diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,12. Diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 8,985 Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($8,985 > 3,12$), artinya Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kualitas Program Berpengaruh Secara Simultan terhadap Kepuasan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya.

4.4. PEMBAHASAN

4.4.1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya

Berdasarkan data kuesioner tabel 4.4 bahwa mayoritas 56% responden setuju bahwa pegawai LAZISNU Kota Surabaya berpenampilan rapi, sopan dan memiliki rasa kedisiplinan serta tanggung jawab yang besar. Minoritas 21% tidak setuju karena pegawai LAZISNU Kota Surabaya memberikan respon yang cepat, pelayanan yang cermat dan merespon saran dari muzakki.

Pada kenyataan di lapangan seperti yang diungkapkan oleh Achmad Faisol selaku muzakki di LAZISNU Kota Surabaya, Senin 27 Maret 2023 mengatakan :

“Pelayanan para pegawai LAZISNU ini sudah cukup baik, selama beberapa kali saya berzakat dan berinfaq di sini, saya selalu dilayani dengan cepat dan tepat waktu, sehingga saya disini tidak membuang waktu sangat banyak bahkan untuk bukti transaksi langsung dikirim saat itu juga”.

Dalam penelitian ini, 94,7% responden ber jenis kelamin laki-laki, dan 5,3% berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata muzakki LAZISNU Kota Surabaya adalah kaum pria yang bisa dikatakan mempunyai suatu penghasilan tetap. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai di LAZISNU Kota Surabaya cukup tangkas dalam melayani muzakki yang rata-rata tidak mau membuang waktu lama dalam melakukan transaksi di LAZISNU Kota Surabaya.

Definisi kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakwujudan yang berhubungan dengannya dan melibatkan beberapa interaksi dengan suatu konsumen dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan (Payne, 2010). Variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan muzakki memiliki hubungan yang cukup kuat, sifat hubungannya positif yang artinya jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan muzakki akan meningkat pula.

Dengan ini membuktikan bahwa Pegawai LAZISNU berpenampilan rapi, sopan dan memiliki rasa kedisiplinan serta tanggung jawab yang besar. Pegawai LAZISNU mampu memberikan bukti nyata kepada muzakki seperti pelayanan tepat waktu sehingga muzakki merasa aman dalam melakukan transaksi. Pegawai LAZISNU memberikan respon yang cepat, pelayanan yang cermat dan merespon saran muzakki. Pegawai LAZISNU memperlakukan muzakki dengan penuh perhatian, ramah dan sopan. Hal ini sesuai dengan teori Hardiansyah,(2011) yang mengatakan kualitas pelayanan dapat diukur dalam empat dimensi diantaranya yaitu : bukti fisik, jaminan, ketanggapan serta empati.

Hasil Penelitian ini didukung pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfina,(2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Muzakki Penabung (Studi Kasus BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Capem Waru Sidoarjo)” yang menunjukkan hasil penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

muzakki. Dan didukung penelitian oleh Kartini,(2021) “Analisis Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS di Kota Makassar membuktikan bahwa Kepercayaan memiliki hubungan sangat erat dengan keputusan muzakki dan juga kepuasan muzakki terhadap pelayanan sangat berpengaruh.

4.4.2. Kepercayaan terhadap kepuasan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya

Berdasarkan data kuesioner tabel 4.4 bahwa mayoritas 52% responden percaya bahwa pegawai LAZISNU Kota Surabaya memiliki sertifikasi amil sehingga mempunyai keahlian dalam pengelolaan dana zakat. Minoritas 17% tidak percaya bahwa pegawai LAZISNU Kota Surabaya memiliki sertifikasi amil sehingga mempunyai keahlian dalam pengelolaan dana zakat.

Pada kenyataan di lapangan seperti yang diungkapkan oleh Achmad Faisol selaku muzakki di LAZISNU Kota Surabaya, Senin 27 Maret 2023 mengatakan :

“saya percaya dana yang saya titipkan disini dikelola dengan professional dan tepat hal tersebut dapat dilihat dari update media sosial dari LAZISNU sendiri”.

Dalam penelitian ini, 13,3% responden berumur 21-25 tahun, 6,7% responden berumur 26-30 tahun, 5,3% responden berumur 31-34 tahun dan 74,7% berumur 35 tahun dan seterusnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin dewasa seseorang maka kemampuan responden atau kelompok usia dalam memperoleh wawasan tentang lembaga sosial akan semakin

luas. Sehingga menimbulkan suatu kepercayaan kepada LAZISNU Kota Surabaya dalam mengelola dana zakat yang dititipkan dan akan muncul rasa puas pada diri muzakki.

Pada kenyataan di lapangan seperti yang diungkapkan oleh Ustadz M. Irfan S.M. selaku sekretaris LAZISNU Kota Surabaya, Jumat 31 Maret 2023 mengatakan :

“untuk pegawai saat ini belum ada sertifikasi amil, karena LAZISNU Kota Surabaya sudah beberapa kali ganti pegawai yang dimana pegawai sebelumnya sudah berprofesi sebagai amil”.

Dalam penelitian ini, sebanyak 52% responden sangat percaya bahwa pegawai di LAZISNU Kota Surabaya sudah mempunyai sertifikasi amil, akan tetapi pada kenyataan di lapangan pegawai LAZISNU Kota Surabaya belum mempunyai sertifikat amil akan tetapi mereka berpengalaman sebagai amil sehingga dapat disimpulkan bahwa walaupun masih belum mempunyai sertifikat amil namun pegawai LAZISNU Kota Surabaya mempunyai pengalaman di bidang amil sehingga, ahli dalam mengelola dana zakat, hal tersebut menimbulkan rasa kepercayaan muzakki kepada LAZISNU Kota Surabaya untuk mengelola dana yang mereka titipkan guna dikelola dan disalurkan kepada mustahik.

Kepercayaan adalah suatu keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya (Maharani, 2010).

Variabel kepercayaan dengan kepuasan muzakki memiliki hubungan yang cukup kuat, sifat hubungannya positif yang artinya jika rasa percaya semakin meningkat maka kepuasan muzakki akan meningkat pula. Dengan ini membuktikan bahwa Pegawai memiliki sertifikasi profesi amil dan mempunyai keahlian dalam menangani keluhan muzakki. Lembaga menjalankan suatu amanah pada dana zakat muzakki guna diperuntukan membantu perekonomian mustahik sesuai dengan informasi yang diberikan. Lembaga yang selalu melayani, selalu menerima keluhan dan selalu menjadikan muzakki sebagai prioritasnya. Serta, Kualitas dalam pengelolaan dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin guna meningkatkan kepercayaan muzakkinya. Hal ini, sesuai dengan teori Maharani,(2010) terdapat beberapa indikator pada kepercayaan diantaranya yaitu Kehandalan, Kejujuran, Kepedulian, Serta Kredibilitas.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wildan, (2019)“Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Gifuthohandicraft di Instagram” yang menunjukkan kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Dan didukung penelitian oleh (Kartini, 2021) “Analisis Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS di Kota Makassar membuktikan bahwa Kepercayaan memiliki hubungan sangat erat dengan keputusan muzakki dan juga kepuasan muzakki terhadap pelayanan sangat berpengaruh.

4.4.3. Kualitas Program terhadap kepuasan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya

Berdasarkan data kuesioner tabel 4.4 bahwa mayoritas 63% responden setuju bahwa program yang dilaksanakan oleh LAZISNU Kota Surabaya terjamin amanah dan transparan. Pada kebenaran di lapangan seperti yang diungkapkan oleh Achmad Faisol selaku muzakki di LAZISNU Kota Surabaya, Senin 27 Maret 2023 mengatakan :

“program di LAZISNU Kota Surabaya itu sangat beragam mbak, saya lebih suka dengan program LAZISNU yang pemberian modal usaha, soalnya di zaman sekarang banyak pengangguran harapannya semoga sedikit dana titipan dari kita para muzakki bisa menjadi kebermanfaatn pada mustahik”

Dalam penelitian ini, sebanyak 87% responden menyalurkan zakatnya berupa zakat fitrah dan untuk 13% responden menyalurkan zakatnya berupa zakat mal. Hal ini dapat disimpulkan bahwa LAZISNU Kota Surabaya masih kurang untuk memberikan sebuah edukasi tentang zakat mal. Akan tetapi, dana untuk menjalankan sebuah program kesejahteraan mustahik tidak melalui dana zakat saja, LAZISNU Kota Surabaya juga mengelola dana infak dan shadaqoh sehingga program kesejahteraan mustahik bisa tercapai.

LAZISNU Kota Surabaya juga mempunyai beberapa macam program, diantaranya: 1) Program peningkatan ekonomi pemberian modal usaha. Melalui program ini, mustahik diberikan sebuah modal untuk menjalankan sebuah usaha. 2) Program sosial Pendidikan beasiswa

berprestasi. Melalui program ini, mustahik akan diberikan sebuah dana pendidikan agar dapat membantu meringankan beban mustahik. 3) Program bantuan kesehatan. Melalui program ini, mustahik akan diberikan fasilitas pertolongan pertama dengan ambulance. 4) Program sosial peduli bencana alam. Program ini adalah salahsatu bentuk kepedulian Lembaga Amil Zakat terhadap bencana alam di Indonesia.

Program peningkatan ekonomi pemberian usaha sampai saat ini sudah sekitar 72 UMKM binaan LAZISNU Kota Surabaya. Diantaranya, sebanyak 45 orang mustahik yang menerima bantuan modal berupa gerobak pembinaan dan sekitar 27 orang mustahik yang diberikan modal usaha berupa uang tunai senilai 500.000 hingga 2 Juta. Sedangkan, untuk program sosial pendidikan beasiswa berprestasi LAZISNU Kota Surabaya sudah memberikan bantuan sekitar 50 anak yatim dan dhuafa' dengan berupa bantuan uang spp dan peralatan sekolah.

Kualitas program adalah kadar dari tingkat baik buruknya program yang terdiri dari semua faktor yang melekat pada kemanfaatan terhadap mustahik sehingga kemanfaatan tersebut memiliki fungsi sebagaimana yang diharapkan para muzakki. Maka dari itu, kemanfaatan sebuah program yang dilaksanakan oleh Lembaga Zakat akan menjadi kepuasan bagi muzakki. Variabel kualitas program dengan kepuasan muzakki memiliki hubungan yang cukup kuat, sifat hubungannya positif yang artinya jika kualitas program semakin meningkat maka kepuasan muzakki

akan meningkat pula. Dengan ini membuktikan bahwa Program yang diberikan kepada muzaaki variatif, tepat guna dan tepat sasaran untuk membantu dalam perekonomian mustahik zakat. Karakteristik sebuah program yang dipergunakan untuk memberikan sebuah kesempurnaan terhadap kebermanfaatan dari program lembaga akan dapat menambah ketertarikan muzakki untuk berzakaat karena program yang dijalankan. Program yang ditawarkan kepada muzakki menarik dan beragam. Persepsi muzakki terhadap program yang dijalankan dapat dari jangka waktu kemanfaatan terhadap mustahik. Hal ini sesuai dengan teori Philip,(2008) indikator tersebut diantaranya yaitu kesesuaian dan spesifikasi, Fitur, Estetika, dan Kesan Kualitas.

Hasil penelitian juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahmadina,(2022) “Analisis Keberhasilan Program Pendayagunaan Zakat Produktif Menggunakan Metode Indeks Pendayagunaan Zakat” yang menunjukkan bahwa Program bisa dikatakan berhasil apabila dana zakat dikelola secara produktif seperti adanya pembinaan program yang diberikan terhadap penerima manfaat agar program tersebut bertahan pada jangka Panjang”

4.4.4. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kualitas Program Berpengaruh Secara Simultan terhadap Kepuasan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya

Kualitas Pelayanan pada LAZISNU Kota Surabaya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan muzakki, dikarenakan pada LAZISNU Kota Surabaya mempunyai beberapa pelayanan seperti halnya jemput donasi dan juga menyediakan beberapa jenis pembayaran agar memudahkan muzakki dalam berzakat. Pemberian pelayanan yang baik dapat memberikan pengaruh yang baik untuk kepuasan muzakki.

Kepercayaan pada LAZISNU Kota Surabaya juga berpengaruh terhadap kepuasan muzakki, dengan menimbulkan suatu kepercayaan kepada muzakki maka akan timbul kepuasan pada diri muzakki. Seperti halnya yang dilakukan oleh LAZISNU Kota Surabaya dengan cara selalu mengirim laporan keuangan lembaga kepada muzakki dan juga selalu memberikan platform melalui media sosial LAZISNU Kota Surabaya.

Kualitas Program LAZISNU Kota Surabaya juga berpengaruh terhadap kepuasan muzakki, dikarenakan di LAZISNU Kota Surabaya mempunyai beberapa program yang dilaksanakan untuk membantu dalam kesejahteraan mustahik. Dengan menjalankan program yang bermanfaat untuk kesejahteraan mustahik maka akan menimbulkan rasa kepuasan terhadap diri muzakki.

Hipotesis ke empat menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kualitas Program secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepercayaan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya. Searah dengan

penelitian yang dilakukan Alfina,(2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Muzakki Penabung (Studi Kasus BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Capem Waru Sidoarjo)” yang menunjukkan hasil penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan Kartini,(2021) “Analisis Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS di Kota Makassar membuktikan bahwa Kepercayaan memiliki hubungan sangat erat dengan keputusan muzakki dan juga kepuasan muzakki terhadap pelayanan sangat berpengaruh. Penelitian dilakukan oleh Wildan,(2019) “Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Gifuthohandicraft di Instagram” yang menunjukkan kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Dan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadina,(2022) “Analisis Keberhasilan Program Pendayagunaan Zakat Produktif Menggunakan Metode Indeks Pendayagunaan Zakat” yang menunjukkan bahwa Program bisa dikatakan berhasil apabila dana zakat dikelola secara produktif seperti adanya pembinaan program yang diberikan terhadap penerima manfaat agar program tersebut bertahan pada jangka Panjang”.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki LAZISNU Kota Surabaya.
2. Secara parsial variabel Kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki LAZISNU Kota Surabaya
3. Secara parsial variabel Kualitas Program berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki LAZISNU Kota Surabaya
4. Secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kualitas Program berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki pada LAZISNU Kota Surabaya.

5.2. Saran

Penelitian tersebut masih memerlukan beberapa perbaikan untuk dilakukan pada penelitian selanjutnya yang memiliki keterlibatan dengan objek penelitian yang sejenis sehingga dapat menjadikan penelitian ini lebih baik. Adapun beberapa saran perbaikan yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan LAZISNU Kota Surabaya tetap memberikan pelayanan yang baik seperti berpenampilan rapi, dan tepat waktu dalam pelayanan agar jumlah muzakki setiap tahunnya bertambah
2. Diharapkan LAZISNU Kota Surabaya dapat terus meningkatkan kepercayaan salahsatunya dengan tetap konsisten membagikan platform melalui media sosial agar semakin banyak muzakki yang datang dan menjadi muzakki tetap di LAZISNU Kota Surabaya
3. Diharapkan LAZISNU Kota Surabaya tetap memberikan kualitas program yang variatif dan memberikan kemanfaatan kepada muzakki



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Alfina, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Capem Waru Sidoarjo)*. IAIN Kediri.
- Amstrong, G., & Philip, K. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Ariani, D. W. (2003). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Ghalia Indonesia.
- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia.
- Bungin, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Kencana.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hendrayadi, S. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Kencana.
- Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Kartini. (2021). *Analisis Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Baznas Di Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Karunia, A. M. (2022). *Riset IDEAS: Angka Kemiskinan RI Melonjak di 2022*. <https://money.kompas.com/read/2021/12/09/091539726/riset-ideas-angka-kemiskinan-ri-melonjak-di-2022?page=all>
- Kementerian Agama RI. (2017). *Al-Quran Tajwid dan Terjemahannya*. PT Sygma Examedia Arkaleema.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, buku satu*. Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.
- Maharani, A. D. (2010). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Martono, N. (2010). *Statistik Sosial dan Aplikasi Program SPSS*. Gava Media.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Raja Grafindo Persada.

- Muhid, A. (2012). *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for windows*. Zifatama Publishing.
- Novrizaldi. (2021). *Menko PMK: Fokus si Miskin, Zakat Bisa Pulihkan Ekonomi Nasional*. <https://www.kemenkopmk.go.id/menko-pmk-Fokus-si-miskin-zakat-bisa-pulihkan-ekonomi-nasional>
- Payne, A. (2010). *Pemasaran*. Bumi Aksara.
- Priyatno, D. (2009). *Mandiri Belajar SPSS*. mediakom.
- Rahmadina, N. (2022). *Analisis Keberhasilan Program Pendayagunaan Zakat Produktif Menggunakan Metode Indeks Pendayagunaan Zakat (IPZ) (Studi Pada Program Sejuta Berdaya LAZNAS Al Azhar)*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rahmawati, K. N. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedaibangsawan Klaten*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Riswanda, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Muzakki dalam Berinfaq di LAZNAS Darut Tauhid Peduli Cabang Aceh (Vol. 2507, Issue 1)*.
- Riyai, V. (2002). *Islamic Bussines and Economic Ethics*. PT. Bumi Aksara.
- Sangadji, E. M. (2017). *Perilaku Konsumen; Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*.
- Santosa, J. (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Integrasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran (Studi Kasus Distributor Makanan dan Minuman di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Situmorang, S. G. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Syarief, I. S. (2022). *Capaian Zakat Masyarakat Jawa Timur Masih Rendah*. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2022/capaian-zakat-masyarakat-jawa-timur-masih-rendah/>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, (2011).
- Wildan, M. (2019). *Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Gifutohandicraft Di Instagram*. In *Skripsi Fakultas Psikologi*

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Yunus, M. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Religiusitas dan Kontribusi Terhadap Minat Pedagang Mengeluarkan Zakat di Baitul Mal. *Tawasuth*, 1(1):95-12.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A