

**PENGARUH CITRA LEMBAGA, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KUALITAS PROGRAM TERHADAP LOYALITAS
MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZAKAT PADA LEMBAGA
AMIL ZAKAT NASIONAL DT PEDULI CABANG SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

KHOIRUN NISA'

NIM : 08040520046



**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, Khoirun Nisa', 08040520046, 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, 28 Desember 2023

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 3000 Rupiah meter stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '3000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '47110893530468'.

Khoirun Nisa'

(08040520046)

Surabaya, 19 November 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by several vertical strokes and a horizontal line extending to the right.

Saqofa Nabilah Aini, S.E.,M.Sc

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH CITRA LEMBAGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PROGRAM TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZAKAT PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL DT PEDULI CABANG SURABAYA

Oleh

KHOIRUN NISA'

NIM : 08040520046

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 4 Januari 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

1. Saqofa Nabilah Aini, S.E., M.Sc.
NIP. 199301092020122028
(Penguji 1)
2. Lian Fuad, Lc, MA
NIP. 198504212019031011
(Penguji 2)
3. Dr. Andriani Samsuri, MM
NIP. 197608022009122002
(Penguji 3)
4. Siti Kalimah, M.Sy
NIP. 198707272022032001
(Penguji 4)

Tanda Tangan



Surabaya, 8 Januari 2024
Dekan,

Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
19700514200031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60217 Telp. 031-8431972 Fax 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uin-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Khoirun Nisa'
NIM : 08040520046
Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Zakat dan Wakaf
E-mail address : nisakhoirunamalia27@gmail.com

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

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Citra lembaga, Kualitas Pelayanan,
dan Kualitas Program terhadap Loyalitas Muzakki
dalam membayar Zakat pada lembaga amil zakat
Nasional DT Peduli Cabang Surabaya

berserta 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, 8 Februari 2024

Penulis

(Khoirun Nisa')

nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Program Terhadap Loyalitas Muzakki Membayar Zakat Pada DT Peduli Cabang Surabaya” Penelitian ini merupakan salah satu topik yang menarik dan relevan untuk diteliti karena menjadi indikator penting dalam memunculkan rasa loyalitas pada diri muzakki. Dengan menilai citra lembaga, kualitas pelayanan dan kualitas program dapat digunakan untuk mengukur seberapa pengaruh kinerja pegawai dalam menimbulkan rasa loyalitas muzakki.

Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan field research. Sampel data dalam penelitian ini berjumlah 150 responden dengan penarikan purposive sampling. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 16 yang digunakan untuk menguji beberapa uji seperti uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, uji linear berganda, dan uji hipotesis yang meliputi uji t (parsial) dan uji f (simultan).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra lembaga berpengaruh terhadap loyalitas Muzakki, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Muzakki, Kualitas Program berpengaruh terhadap loyalitas muzakki serta citra lembaga, kualitas pelayanan dan kualitas program berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas Muzakki pada DT Peduli Cabang Surabaya.

Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan citra lembaga dengan sosialisasi terhadap perusahaan. Selain itu, diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat sebuah sistem aplikasi yang mempermudah muzakki dalam mengakses segala informasi terbaru terkait rencana program dan yang sudah dijalankan serta mempermudah dalam pembayaran zakat dan meningkatkan kualitas program dengan memberikan program yang variatif dan tepat guna sesuai dengan karakteristik kebutuhan mustahik sehingga dapat memberikan kemanfaatan secara maksimal.

Kata Kunci : Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Program, Loyalitas, muzakki.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Institutional Image, Service Quality and Program Quality on Muzakki's Loyalty in Paying Zakat at DT Peduli Surabaya Branch" This research is an interesting and relevant topic to research because it is an important indicator in generating a sense of loyalty in muzakki. By assessing the image of the institution, service quality and program quality can be used to measure how influential employee performance is in creating a sense of muzakki loyalty.

The research method used in this research is a quantitative method with a field research approach. The data sample in this study amounted to 150 respondents using purposive sampling. The analytical tool used is SPSS 16 which is used to test several tests such as validity tests, reliability tests, classic assumption tests including normality tests, multicollinearity tests and heteroscedasticity tests, multiple linear tests, and hypothesis tests which include t (partial) tests and f tests (simultaneous).

The results of this research show that the image of the institution influences Muzakki loyalty, service quality influences Muzakki loyalty, program quality influences Muzakki loyalty and institutional image, service quality and program quality simultaneously influence Muzakki loyalty at DT Peduli Surabaya Branch.

This research provides recommendations for improving the image of the institution by socializing the company. Apart from that, it is hoped to improve the quality of service by creating an application system that makes it easier for muzakki to access all the latest information regarding program plans and those that have been implemented as well as making it easier to pay zakat and improving program quality by providing varied and appropriate programs according to the characteristics of mustahik needs so that can provide maximum benefits.

Keywords: Institutional Image, Service Quality, Program Quality, Loyalty, muzakki.

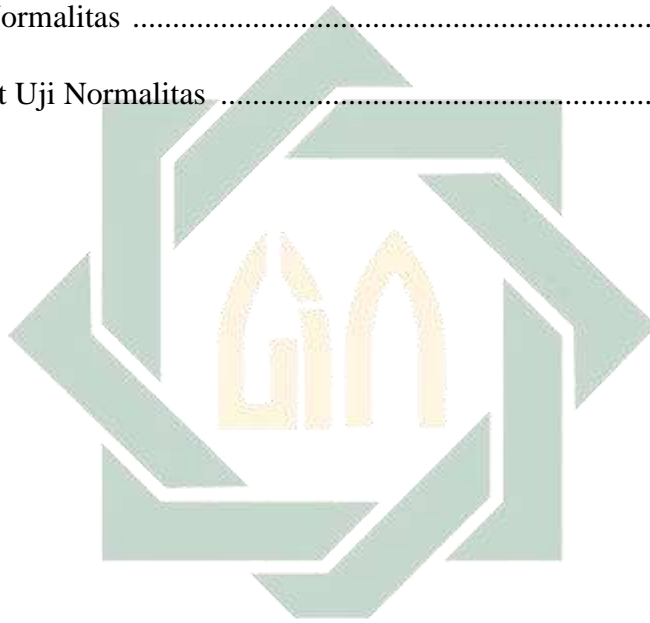
DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Landasan Teori	12
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual	32
2.4 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	38

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3 Data dan Sumber Data	39
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.5 Variabel Penelitian	42
3.6 Definisi Operasional	42
3.7 Teknik Pengumpulan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL ANILISIS DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Umum Penelitian	54
4.2 Karakteristik Responden	59
4.3 Deskripsi Hasil Kuisisioner	67
4.4 Analisis Data	71
4.5 Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN	96
5.1 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Logo Baru DT Peduli	54
Gambar 4.2 Struktur DT Peduli	57
Gambar 4.2 Uji Normalitas	75
Gambar 4.3 P Plot Uji Normalitas	76

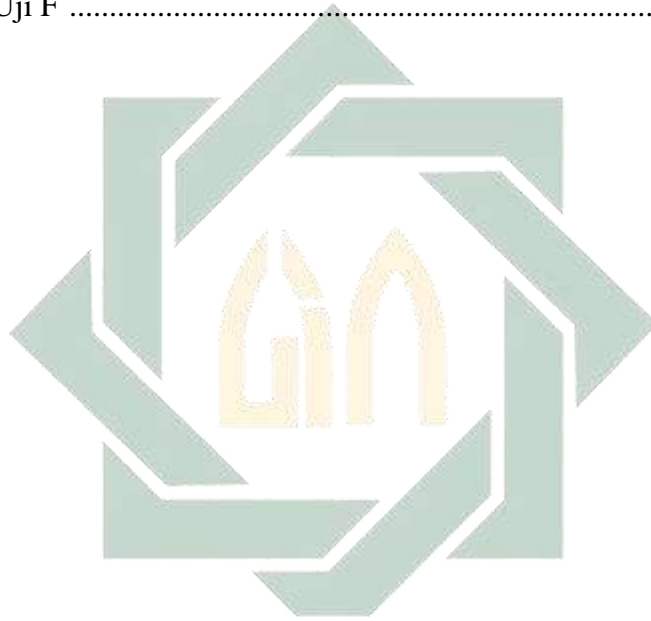


UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penghimpunan Dana Zakat	4
Tabel 2..1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Skala Likert	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional	42
Tabel 3.3 Tingkat Realibilitas	48
Tabel 4.1 Program DT Peduli	58
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.4 Karakteristik Berdaarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Zakat	63
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan	63
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Membayar zakat 2019	64
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Membayar zakat 2020	65
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Membayar zakat 2021	65
Tabel 4.10 Karakteristik Berdasarkan Membayar zakat 2022	66
Tabel 4.11 Karakteristik Berdasarkan Membayar zakat 2023	67
Tabel 4.12 Deskripsi Hasil Kuisisioner	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Realibilitas	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolonieritas	77

Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroksiditas	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.20 Hasil Uji T	81
Tabel 4.21 Hasil Uji F	83



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Alfina. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Capem Waru Sidoarjo). IAIN Kediri.
- Aningsih, I. (2019). Pengaruh Pendapatan, Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat Maal Laz-Uq Jombang. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 99–109.
- Armstrong, P. K. & G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson Education.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Balinado. (2021). Pengaruh Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki di BMT. *Journal of Islamic Management*.
- Barriyah. (2020). Lembaga Pengelola Zakat, Infak, dan Sedekah; Manajemen dan Strategi Pengelolaannya. *Jurnal Manajemen Zakat*, 1–67, 34.
- Bungin, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Kencana.
- Eny. (2019). Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan Jasa Dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Menurut Perspektif Islam (Studi pada Pegadaian Syariah Unit Way Halim Bandar Lampung). UIN Raden Intan Lampung.
- Harrison. (2015). macam - macam indikator citra lembaga zakat. *Media Manajemen*.
- Hendrayadi, S. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Kencana.
- Jumriani, J. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki. *Journal of Islamic Management*, 1(1), 19–29. <https://doi.org/10.15642/jim.v1i1.386>
- Kementerian Agama RI. (2017). *Al-Quran Tajwid dan Terjemahannya*. PT Sygma Examedia Arkaleema.
- Kotler. (2016). *Definisi Citra lembaga*. Fikalmyid.
- Kristiyono, iin S. (2021). Analisis Pengaruh Citra Lembaga , Kualitas Layanan dan Religiusitas terhadap Keputusan Muzaki Membaya Zakat dengan Minat sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada LazisMu Cabang Suruh). *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 4(1), 74–81.

- Kurniawati. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*.
- Luntajo, M. M. R., & Hasan, F. (2023). Optimalisasi Potensi Pengelolaan Zakat di Indonesia melalui Integrasi Teknologi. *Al-'Aqdu: Journal of Islamic Economics Law*, 3(1), 14.
- Mangore. (2020). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Tupperware Manado. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Muawanah, R. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Citra Lembaga Terhadap Minat Donatur Membayar ZIS (Zakat , Infaq dan Shadaqah) di Lembaga Amil Zakat Ummul Quro (LAZ-UQ) Jombang. *Jurnal Bisnis Dan Informasi Manajemen*, 1(2), 111–127.
- Nifita, A. T. (2020). Pengaruh Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Jambi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Nur'aini, H., & Ridla, M. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi (Studi di Pos Keadilan Peduli Ummat Yogyakarta). *Jurnal Md*, 207–228.
- Nurhamida. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kepuasan Muzakki dan Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Amil Zakat Baitul Maal Munzalan Indonesia (BMI). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, Vol 11 No.
- Nurkhin, D. S. dan A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, Vol 8 No 2.
- Priyatno, D. (2009). *Mandiri Belajar SPSS*. Mediakom.
- Qoniatul Farikhah, & Ahmad Mufidz Marzuqi. (2022). Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Muzakki Unit Pengelola Zakat Infaq Shadaqah NU Care-Lazisnu Kecamatan Bandar Kabupaten Batang. *Academia: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 71–79.
- Rahmadiana, N. (2022). Analisis Keberhasilan Program Pendayagunaan Zakat Produktif Menggunakan Metode Indeks Pendayagunaan Zakat (IPZ) (Studi Pada Program Sejuta Berdaya LAZNAS Al Azhar). *Jurnal Ekonomi Islam*.
- Rismawati, R. D. (2020). Pengaruh Citra Lembaga dan Religiusitas terhadap Minat Muzakki Menyalurkan Zakat di Lembaga Amil Zakat Kabupaten Ponorogo. *IAIN Ponorogo*.
- Riyai. (2002). *Islamic Bussines and Economic Ethics*. PT Bumi Aksara.

- Riyanti, F., & Rustiana, A. (2017). Economic Education Analysis Journal,' Economic education analysis journal. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1083–1099.
- Rodhiya, I., & Rahmawati, L. (2023). Pengaruh Kinerja Pelayanan Amil,Kepercayaan, Dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lazisnu Kota Surabaya. *ZAWA: Management of Zakat and Waqf Journal*, 3(1), 17.
- Salman. (2022). Pengaruh loyalitas muzakki terhadap lembaga zakat. *Jurnal Lembaga Zakat*, 1–76, 27.
- Saputra, K. (2021). Pengaruh Citra Lembaga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Di Baitul Mal Kota Banda Aceh. 12.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Tjiptono. (2011). Indikator Kualitas Pelayanan. *Rumah Jurnal*.
- West and Turner. (2008). Teori Pertukaran Sosial. *Jurnal Manajemen Zakat*.
- Wiranda. (2020). Pengaruh Variabel Corporate Social Responsibility (CSR) dan Variabel Citra Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah. 1–23.
- Yuliafitri, Indri Khoiriyah, A. N. (2016). Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat). *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 205–218.
- Yusrina. (2019). Pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzakki di Lembaga Zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1.
- Zulfikri, Z., & Sumantri, R. (2022). Pengaruh Corporate Image Dan Perceived Value Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Di Laz Lmi Sumatera Selatan. *JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 7(2), 40.