

**PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS PELAYANAN,
CITRA LEMBAGA TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI
PADA BAZNAS KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Oleh

MASFUFATUL AL MAHIRO

NIM: 08040520050



**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, Masfufatul Al Mahiro, 08040520050 menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) 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 dikemudian 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, 15 Desember 2023



Masfufatul Al Mahiro

(08040520050)

Surabaya, 18 Desember 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'R' with a vertical line through it, and a horizontal line extending to the right.

Riska Agustin, S.Si. M.SM.

NIP. 19930812020122024

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS PELAYANAN, CITRA
LEMBAGA TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA BAZNAS
KABUPATEN GRESIK

Oleh

Masfufatul Al Mahiro

NIM: 08040520050

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 20 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

- 1 Riska Agustin, M.SM
NIP.19930812020122024
(Penguji 1)
- 2 Dr. Atok Syihabuddin, M.E.I
NIP. 198501022023211011
(Penguji 2)
- 3 Dr. Andriani Samsuri, MM
NIP.197608022009122002
(Penguji 3)
- 4 Lian Fuad, Lc, MA
NIP.198504212019031011
(Penguji 4)

Tanda Tangan



Surabaya, 20 Desember 2023



Dr. Saiful Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
197005142000031001



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.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 : Masfufatul Al Mahiro
NIM : 08040520050
Fakultas/Jurusan : FEBI/ Manajemen Zakat dan Wakaf
E-mail address : masfufatul.almahira@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

yang berjudul :

PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS PELAYANAN, CITRA LEMBAGA

TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA BAZNAS KABUPATEN GRESIK

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 Februari 2024

Penulis

(Masfufatul Al Mahiro)

nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Transparansi, Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Muzakki Pada BAZNAS Kabupaten Gresik**”. Penelitian ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan apakah transparansi, kualitas pelayanan, citra lembaga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS Kabupaten Gresik

Dalam penelitian ini, menggunakan metode survei dengan menggunakan pendekatan *field research* dengan sampel berjumlah 100 muzakki dengan menggunakan rumus slovin. Kemudian teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 26 yang digunakan untuk menguji beberapa uji seperti uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas muzakki, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas muzakki, citra lembaga berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS Kabupaten Gresik, serta transparansi, kualitas pelayanan, citra lembaga berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS Kabupaten Gresik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, adapun saran untuk penelitian ini yakni BAZNAS Kabupaten Gresik diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan transparansi, kualitas pelayanan serta citra lembaga agar dapat semakin menarik muzakki untuk bersikap loyal dalam memberikan zakatnya secara terus menerus kepada BAZNAS Kabupaten Gresik.

Kata kunci : Transparansi, Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, Loyalitas Muzakki

ABSTRACT

The title of this thesis is “**The Influence of Transparency, service Quality, and Institutional Image on the Loyalty of Muzakki to BAZNAS Gresik Regency**”. This research is the result of a quantitative study aimed at answering the question of whether transparency, service quality, and institutional image have partial and simultaneous effects on the loyalty of Muzakki to BAZNAS Gresik Regency.

In this study, a survey method was employed using a field research approach with a sample of 100 Muzakki determined by using the Slovin formula. The data collection technique involved the use of a questionnaire processed with SPSS version 26, which was utilized to conduct various tests such as validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis testing.

The results of this research indicate that transparency has a partial effect on the loyalty of Muzakki, service quality has a partial effect on the loyalty of Muzakki, and the institutional image has a partial effect on the loyalty of Muzakki to BAZNAS Gresik Regency. Additionally, transparency, service quality, and institutional image collectively have a simultaneous effect on the loyalty of Muzakki to BAZNAS Gresik Regency.

Based on the findings and discussions, recommendations for this research include urging BAZNAS Gresik Regency to maintain and enhance transparency, service quality, and institutional image. This is essential to continually attract Muzakki and encourage them to remain loyal in consistently contributing their zakat to BAZNAS Gresik Regency.

Keywords: Transparency, Service Quality, Institutional Image, Muzakki Loyalty

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Hipotesis.....	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.4 Variabel Penelitian	43
3.5 Devinisi Operasional.....	44
3.6 Jenis dan Sumber Data	46

3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.8 Instrumen Penelitian.....	48
3.9 Teknik Analisis Data.....	49
3.10 Uji Hipotesis	52
BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Deskripsi Umum Obyek Penelitian.....	56
4.2 Karakteristik Responden	65
4.3 Hasil Skor Kuesioner	70
4.4 Analisis Data	71
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.6 Uji Statistik	79
4.7 Uji Hipotesis	81
4.8 Pembahasan.....	85
BAB 5 PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	94

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	44
Tabel 3. 2 Skor Kuisisioner	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Umur	66
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Pekerjaan	67
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Penghasilan.....	68
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Terakhir Membayar Zakat.....	69
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Membayar Zakat	69
Tabel 4. 7 Deskripsi Hasil Kuesioner	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4. 14 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	82
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	84

DAFTAR GAMBAR

Jumlah Muzakki BAZNAS Gresik.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 4. 1 Uji Normalitas.....	75
Gambar 4. 2 Plot Uji Normalitas.....	76



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Aswaja Pressindo*. Aswaja Pressindo.
- Alya Safira, & Muchtasib, A. B. (2022). Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Amil Zakat. *Prosiding SNAM PNJ*.
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2019a). Akuntabilitas, Konsep Zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan, Vol.6 No.9(9)*, 1756–1769.
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2019b). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat (Studi Pada LAZ Surabaya). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan, 6(9)*, 1756–1769.
- Aranda, R. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Muzakki LAZISMU Kalimantan Barat. *Jurnal Manajemen Dakwah, 1(1)*, 77–98.
- Aristi, M. D., & Azhari, I. P. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau. *Economics, Accounting and Business Journal, 1(1)*, 121–135.
- Aswad, A., & Patimbangi, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Produk Dan Promosi Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah), 1(1)*, 1–11.
<https://doi.org/10.30863/akunsyah.v1i1.2987>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica, 2(1)*, 49–63.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2713>

- Aulia, I. F. (2018). *Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Minat MUZakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Yogyakarta*. 1–14.
- Barkah, A. (2021). *Pengaruh Budaya, Kualitas Pelayanan, dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Muzakki Dalam Membayar Zakat Pada BMT Al-Fath Ciputat*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- BAZNAS, P. K. S. (2021). *Survei Nasional: BAZNAS Daerah & Muzakki*.
- BAZNAS, P. K. S. (2022). OUTLOOK ZAKAT INDONESIA 2022 PUSAT KAJIAN STRATEGIS BAZNAS. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Burhan, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Kencana.
- Darmawan, I. (2023). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Untuk Membayar Zakat (Studi Pada Baitul Mal Kota Banda Aceh)* [Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh].
[https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C LUCINEIA CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/prooes](https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C%20LUCINEIA%20CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/prooes)
- Farikhah, Q., & Marzuqi, A. M. (2019). Muzakki Unit Pengelola Zakat Infaq Shadaqah Nu Care-Lazisnu Kecamatan. *ACADEMIA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1).
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 20*. Universitas Diponegoro.
- Hudaifah, A., Tutuko, B., P., S. A., Ishaq, A. A., & Albar, M. (2020). Sinergi Pengelolaan Zakat di Indonesia. In *Scopindo Media Pustaka* (Vol. 35).

- Janna, N. M., & Herianto. (2021). KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Jumriani. (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>
- Lestari, M. I. A., Maharani, Y., & Shinta, D. (2022). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Terhadap Pengelolaan Keuangan Di Yayasan Santa Familia (Panti Bhakti Kasih Siti Anna). *JURNAL ILMIAH NIAGA BISNIS ELEKTRONIK (JINBE), STIE-IBEK*, 2(1), 56–68.
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>
- Nofitasari, R. F. (2020). *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shodaqoh Nahdhotul Ulama Provinsi Lampung* (Vol. 2507, Issue February). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Oktavian, R. B. (2022). *Analisis Pengaruh Pendapatan, Religiusitas, Transparansi, Akuntabilitas Dan Kepercayaan Terhadap Minat Muzakki Dalam ...* [Universitas Islam Sultan Agung]. http://repository.unissula.ac.id/27584/%0Ahttp://repository.unissula.ac.id/27584/1/31401700139_fullpdf.pdf
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rizaty, M. A. (2023). *Mayoritas Penduduk Indonesia Beragama Islam pada 2022*. DataIndonesia.Id. <https://dataindonesia.id/varia/detail/mayoritas-penduduk-indonesia-beragama-islam-pada-2022>

- Rusanti, N., Malihah, L., & Karimah, H. (2022). Analisis SWOT Penerapan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi BAZNAS (SiMBA) pada Pengelolaan Dana Zakat Infaq dan Sedekah BAZNAS Kabupaten Banjar. *Senarsis*, 179–192.
- Safitri, D., & Nurkhin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, 8(1), 18–23.
<https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31479>
- Salmawati, & Fitri, M. (2018). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Religiusitas, Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 3(1), 57.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Saputra, K. (2021). *Pengaruh Citra Lembaga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Di Baitul Mal Kota Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Sholikhah, M. (2021). Pencitraan Publik Sekolah. *Intizam, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 74–87. <http://ejournal.staida-krempyang.ac.id/index.php/intizam/article/view/303>
- Sudariana, N., & Yoedani, M. M. (2022). Analisis Statistik Regresi Linier Berganda. *Seniman Transaction*, 2(2).
<https://seniman.nusaputra.ac.id/index.php/seniman/article/view/40>
- Sudrajat, E. (2020). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

ALFABETA, cv.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

ALFABETA, cv.

Suryani, & Hendryadi. (2016). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Prenamedia Group.

Syahrial, M. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Islam. *Jurnal IndraTech*, 2(2), 74–80.

Syakuro, A. A., & Fikriyah, K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazismu) Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(2), 200–209. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v3n2.p200-209>

Thoifah, I. (2015). *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Madani.

Yuniarsih, R. D., & Terzaghi, M. T. (2018). Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pemberi Zakat, Infaq, dan Sedekah Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan. In *Seminar Nasional Global Competitive Advantage* (Issue 3). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma.

Yusuf, F. M., Ali, Y., & Bouti, S. P. (2021). Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa Ombulo Tango Kecamatan Tolangohula. *JSAP : Journal Syariah and Accounting Public*, 4(2), 77. <https://doi.org/10.31314/jsap.4.2.77-88.2021>

Zakat, U. P. (2011). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2011. *Phys. Rev. E*, 24.