



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepercayaan Donatur Dengan Reputasi
Lembaga Sebagai Variabel Moderasi Pada
Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat
Sidoarjo**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

Ken Endang Sukawati

NIM. 04010420011

Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya
2024

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim...

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ken Endang Sukawati
NIM : 04010420011
Program Studi : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Manajemen Kelembagaan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Donatur Dengan Reputasi Lembaga Sebagai Variabel Moderasi Pada Lembaga Amil zakat Dompot Amanah Umat Sidoarjo
Alamat : Pabrik Kulit Gg Zubair No.21-23 Wonokromo, Surabaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri. Selama perjalanannya pengembangan skripsi ini, saya memastikan tidak ada karya lain yang disertakan tanpa mencantumkan sumbernya atau ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan yang diikuti dengan tata cara penulisan ilmiah yang berlaku.

Surabaya, 28 Februari 2024

.....atakan

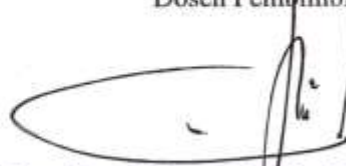
Ken Endang Sukawati
48A/140860162

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Ken Endang Sukawati
NIM : 04010420011
Fakultas/ Prodi : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/
Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepercayaan Donatur Dengan Reputasi
Lembaga Sebagai Variabel Moderasi
Pada Lembaga Amil Zakat Dompot
Amanah Umat Sidoarjo

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 29 Januari 2024
Menyetujui
Dosen Pembimbing,



Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D
NIP. 196605141992032001

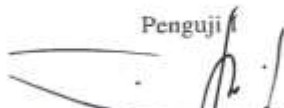
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN DONATUR DENGAN REPUTASI
LEMBAGA SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA
LEMBAGA AMIL ZAKAT DOMPET AMANAH UMAT
SIDOARJO
SKRIPSI**


Disusun Oleh
Ken Endang Sukawati
04010420011

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada tanggal 28 Februari 2024
Tim Penguji

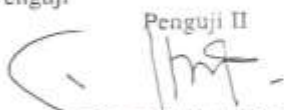
Penguji I


Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-
Lib., M.I.W., Ph.D
NIP. 196605141992032001


Penguji III


Airlangga Bramayudha, M.M
NIP. 197912142011011005

Penguji II


Dr. H. Alf. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

Penguji IV


Moh. Iham, MM
NIP. 199101222020121010



ii



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 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 : Ken Endang Sukawati
NIM : 04010420011
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : keensuka20@gmail.com

Demikian pengembangan 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 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Donatur Dengan Reputasi Lembaga
Sebagai Variabel Moderasi di Lembaga Amil Zakat Dampak Amanah Umat Sidoarjo

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, 20 April 2024

Penulis

(Ken Endang Sukawati)
nama lengkap dan amil zakat

ABSTRAK

Ken Endang Sukawati, NIM. 0400420011, 2023.
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Donatur Dengan Reputasi Lembaga Sebagai Variabel Moderasi di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat Sidoarjo.

Membangun organisasi nirlaba yang kredibel dan bebas masalah merupakan sebuah tantangan. Banyak organisasi nirlaba mengalami kesulitan dalam mendapatkan dana, yang dapat mengganggu operasional organisasi dan berisiko menyebabkan kehancuran. Fenomena ini sering kali disebabkan oleh kurangnya kepercayaan dari calon donatur yang masih merasa ragu. Kepercayaan donatur terhadap lembaga nirlaba atau organisasi amal adalah faktor kunci dalam mendukung kelangsungan operasional lembaga serta keberhasilan program-program sosial yang dijalankan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan donatur adalah kualitas pelayanan dan reputasi lembaga. Kualitas pelayanan dan reputasi merupakan usaha dalam menanamkan rasa kepercayaan kepada donatur.

Organisasi nirlaba yang menjadi fokus penelitian ini adalah Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat. Pemilihan lembaga tersebut dilakukan karena merupakan lembaga Amil Zakat yang beroperasi secara provinsi dan telah resmi diizinkan oleh Kementerian Agama. Lembaga ini sedang dalam fase berkembang dan berupaya meningkatkan jumlah donaturnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan reputasi lembaga terhadap kepercayaan donatur, serta pengaruh reputasi lembaga terhadap hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan donatur di LAZ Dompot Amanah Umat. Data dalam penelitian ini diperoleh dari 43 responden donatur kawasan transfer LAZ Dompot Amanah Umat melalui penyebaran kuesioner sebagai data primer. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS (*Partial Least Square*) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS V.4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan donatur, nilai hubungan kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepercayaan donatur adalah kuat yaitu

74.2% (pengaruh tinggi), dan reputasi lembaga tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan donatur.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Donatur, Reputasi Lembaga, Yayasan, Smartpls



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

Ken Endang Sukawati, Student ID. 0400420011, 2023.

“The Influence of Service Quality on Donor Trust with Institutional Reputation as a Moderating Variable at the Amil Zakat Institution of Dompot Amanah Umat in Sidoarjo.”

Building a credible and problem-free nonprofit organization is a challenge. Many nonprofit organizations face difficulties in obtaining funds, which can disrupt the organization's operations and pose a risk of destruction. This phenomenon is often caused by a lack of trust from potential donors who still harbor doubts. Donors' trust in a nonprofit institution or charitable organization is a key factor in supporting the institution's operational sustainability and the success of the social programs it undertakes. Some factors that can influence donor trust are the quality of service and the reputation of the institution. Service quality and reputation are efforts to instill trust in donors. One nonprofit organization, namely the Zakat Collector Institution 'Dompot Amanah Umat,' was selected as a case study in this research because the institution is a provincial-scale Zakat Collector with legal

authorization from the Ministry of Religious Affairs. The institution is currently in a developmental phase and is working to increase its donor base.

The aim of this research is to determine the relationship between the quality of service and the institution's reputation regarding donor trust, as well as the influence of the institution's reputation on the relationship between service quality and donor trust at 'Dompet Amanah Umat.' Data for this research were obtained from 43 donor respondents in the transfer area of 'Dompet Amanah Umat,' using a questionnaire as the primary data collection method. The research employed the SEM-PLS (Partial Least Squares) method and utilized the SmartPLS V.4.0 software.

The results of the research indicate that service quality has a positive and significant impact on donor trust. The relationship value of service quality in explaining donor trust is strong, at 74.2% (high influence), and the institution's reputation does not moderate the influence of service quality on donor trust.

Keywords: Service Quality, Donor Trust, Institutional Reputation, Foundation, Smartpls

DAFTAR ISI

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian.....	18
D. Manfaat Penelitian.....	18
E. Definisi Operasional.....	20
F. Sistematika Pembahasan.....	24
BAB II KAJIAN TEORI.....	27
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	27
B. Kerangka Teoritik.....	45

C. Paradigma Penelitian	65
D. Hipotesis	68
BAB III METODE PENELITIAN	70
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	70
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	75
D. Variabel, dan Indikator Penelitian	80
E. Tahap-tahap Penelitian	82
F. Teknik Pengumpulan Data	84
G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian	88
H. Teknik Analisis Data	92
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	105
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	105
B. Penyajian Data	126
1. Pengujian Kuesioner	126
a. Uji Validitas	129
b. Uji Reliabilitas	134
2. Deskripsi Data	135
a. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian	135
b. Deskripsi Variabel Penelitian	137
3. Analisis SEM-PLS	144
a. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) ..	146
b. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	163
c. Pengujian Hipotesis	170

d. Pengujian Efek Moderasi	174
C. Pembahasan Hasil Penelitian	176
BAB V	201
A. Kesimpulan	201
B. Saran dan Rekomendasi	203
C. Keterbatasan Penelitian	210
DAFTAR PUSTAKA	212
Lampiran 1 Surat Persetujuan Penelitian	222
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	223
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	104
Lampiran 4 Hasil Uji Data	107



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel dan indikator penelitian.....	81
Tabel 3. 2 Instrumen Pengumpulan Data.....	85
Tabel 4. 1 Laporan Pengeluaran Dana LAZ DAU periode 2022 (Sumber: https://www.lazdau.org	123
Tabel 4. 2 Laporan Peerimaan Dana LAZ DAU periode 2022 (Sumber: https://www.lazdau.org).....	124
Tabel 4. 3 Laporan Penerimaan Dana LAZ DAU periode 2022 (Sumber: https://www.lazdau.org).....	124
Tabel 4. 4 Kriteria Jawaban Responden	127
Tabel 4. 5 uji <i>Convergent Validity</i>	130
Tabel 4. 6 Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	132
Tabel 4. 7 Hasil nilai <i>cross loading</i>	133
Tabel 4. 8 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	134
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden.....	136
Tabel 4. 10 Kualitas Pelayanan.....	139
Tabel 4. 11 Reputasi Lembaga.....	141
Tabel 4. 12 Kepercayaan Donatur	143
Tabel 4. 13 Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	150
Tabel 4. 14 Nilai Fornell-Larcker Criterion.....	152
Tabel 4. 15 Hasil Uji Ulang Fornell-Larcker Criterion	153
Tabel 4. 16 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	157
Tabel 4. 17 Hasil Uji HTMT.....	158
Tabel 4. 18 Hasil uji ulang HTMT.....	159
Tabel 4. 19 Hasil <i>Composite Reliability</i>	160
Tabel 4. 20 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	162

Tabel 4. 21 Hasil Uji Inner VIF	165
Tabel 4. 22 Hasil Path Coefficient	167
Tabel 4. 23 Hasil Uji F Square.....	168
Tabel 4. 24 Nilai R-Square	169
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis.....	172
Tabel 4. 26 Hasil Uji Moderasi.....	175



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Halaman Web Resmi LAZ DAU	14
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....	65
Gambar 3. 1 Lokasi Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat Sidoarjo.....	75
Gambar 4. 1 struktur organisasi LAZDAU.....	110
Gambar 4. 2 Logo LAZ DAU.....	111
Gambar 4. 3 List Laporan Bulanan LAZ DAU DI WEB Resmi LAZ DAU.....	122
Gambar 4. 4 Laporan Penerimaan dan Pengeluaran serta data donatur baru LAZ DAU (Sumber: https://www.lazdau.org).....	125
Gambar 4. 5 Halaman Kuesioner.....	127
Gambar 4. 6 Path Algorithm.....	129
Gambar 4. 7 hasil Path Algorithm setelah Estimasi Ulang.....	148
Gambar 4. 8 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	157
Gambar 4. 9 <i>Composite Reliability</i>	161
Gambar 4. 10 <i>Cronbach's Alpha</i>	162
Gambar 4. 11 Hasil Analisis.....	176

DAFTAR PUSTAKA

- Ab Hamid, M. R., W. Sami, and M. H. Mohmad Sidek. "Discriminant Assessment: Use of Fornell & Larcker Criterion versus HTMT Criterion." *Journal of Physics: Conference Series* 890, no. 1 (2017). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/890/1/012163>.
- Ainur Rochim, Muchamad. "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Pada Baznas Kabupaten Tulung Agung." *Skripsi (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN))*, 2016, 35.
- Andhini, Nisa Fitri. "Pengertian Kualitas Pelayanan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2017): 1689–99.
- Apriliansyah, Rizky Nur. "Strategi Mempertahankan Citra Lembaga Melalui Intelligence Media Management: Analisis Deskriptif Kualitatif Pada Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat." *Ekp* 13, no. 3 (2018): 1576–80. <http://digilib.uinsgd.ac.id/16382/>.
- Athifah, Athifah, Ai Nur Bayinah, and Efri Syamsul Bahri. "Pengaruh Akuntabilitas Publik Dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap

Kepercayaan Donatur Pada Yayasan PPPA Daarul Qur'an Nusantara.” *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal* 2, no. 1 (2018): 54–74. <https://doi.org/10.21070/perisai.v2i1.1496>.

Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo., 2003.

Egziabher, Tewolde Berhan Gebre, and Sue Edwards. “Pengaruh Legalitas Usaha Dan Labelisasi Halal Terhadap Pembelian Produk Usaha Mikro Kecil Menengah Binaan Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Tulungagung.” *Africa's Potential for the Ecological Intensification of Agriculture* 53, no. 9 (2013): 1689–99.

Erwin, Indrioko. “Memebangun Citra Publik Dalam Lembaga Pendidikan Islam.” *Universum* 9 (2015): 265–74.

Ery, Rombe Roisuddin. “Pengaruh Reputasi Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepercayaan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Infak Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Pekanbaru.” *Skripsi (Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Universitas Islam Riau Fakultas Agama Islam)* 7, no. 2 (2021): 2013–15.

Febriyanti, Putu, and Sunitha Devi. “KEPERCAYAAN DONATUR PADA LEMBAGA BALI CHILDREN FOUNDATION (BCF),” 2022, 344–56.

Ghozali, Imam, and Hengky Latan. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. 2nd ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro., 2015.

Hair, Joe F., Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. “PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet.” *Journal of Marketing Theory and Practice* 19, no. 2 (2011): 139–52. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>.

Hanifah, Hana -, Santoso Tri Raharjo, and Agus Wahyudi Riana. “Membangun Kepercayaan Donatur Dengan Motif Emosi Dan Empati Serta Keteguhan Nilai Organisasi.” *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 6, no. 1 (2019): 72. <https://doi.org/10.24198/jppm.v6i1.22784>.

Haryono, Siswoyo. “Pendekatan Moderasi Dalam SEM Pada Penelitian Manajemen,” 2019.

Hasanah, Niswaton. “Analisis Pengaruh Layanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki (Studi Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Yogyakarta).” *Doctoral Dissertation Universitas Gadjah Mada*, 2013. https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/59490.

Jamilatun. “Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-Sa) Semarang.” *Institut Agama Islam Negeri Walisongo, Semarang*, 2011, 17–53. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.

Kencana, Intan Ayu Puspa. “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Bina Insani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur” 1 (2020): 105–12.

Ksiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Yogyakarta: Sukses Offset, 2010.

Kusbandi, Dedy. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Loyalitas Donatur Dengan Kepuasan Donatur Sebagai Variabel Intervening Di

Dompot Dhu'afa Jawa Timur.” *UIN Sunan Ampel Surabaya*, 2019.

Lazdau.org. “Dompot Amanah Umat,” n.d.
<https://www.lazdau.org/>.

Nikmahtul, Maulidiyah;, and Darno. “Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kepercayaan Donatur Di Yayasan Sosial Keagamaan.” *Jurnal Akuntansi Terapan Vol. 1*, no. 1 (2019): 1–8.

Nur'aini, and Ridla Nur'aini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi (Studi Di Pos Keadilan Peduli Ummat Yogyakarta).” *Jurnal Mo*, 2015, 207–228.

Nurul Walidah, Ziana, and Lik Anah. “Pengaruh Akuntabilitas Lembaga Dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur Lembaga Amil Zakat Ummur Quro (Laz- Uq) Jombang.” *JFAS: Journal of Finance and Accounting Studies 2*, no. 2 (2020): 90–104.
<https://doi.org/10.33752/jfas.v2i2.189>.

Penyusun, Tim. *Buku Panduan Penulisan Skripsi Prodi Manajemen Dakwah*. Surabaya: Fakultas Dakwah

dan Komunikasi UINSA, 2015.
file:///C:/Users/Hp/Downloads/skripsi FDK-fix-
revisi (5) (2).pdf.

Pratama, Irfan Gian. *Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Soul Marketing Terhadap Kepercayaan Donatur Pada Produk One Day One Thousand Yatim Mandiri Banten.*, 2019.
<http://repository.uinbanten.ac.id/4174/>.

Pratiwi, Indah Yulia. "Aalisis Strategi Komunikasi Pemasaran Pada 'Kurban Online' Dompot Dhuafa Jawa Tengah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Donatur", 2019, 5–10.

Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Teddy Chan. Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2008.
[http://eprints.binadarma.ac.id/2917/1/METPEN KUANTITATIF-COMPRESSED FULL.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/2917/1/METPEN_KUANTITATIF-COMPRESSED_FULL.pdf).

Rachman, Soviadi Nor. "Analisis Pengaruh Keunggulan Produk, Reputasi Perusahaan Dan Asosiasi Merek Terhadap Kesuksesan Produk Baru Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran." *Tesis Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang*, 2006.

Rahayu, Puji. *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi,*

Kualitas Pelayanan, Dan Citra Lembaga Terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur Dan Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur (Studi EMpiris Pada LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember). Digital Repository Universitas Jember, 2018.

Rendi, Ahmad. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berzakat Di Laznas DPU DT Cabang Palembang, 2017.*

Restuningtyas, Ramadhani Suci, Anna Marina, and Fitri Nuraini. "Accounting of Zakat, Infak and Alms in Transparency and Accountability in Laz Dompot Amanah Umat Sidoarjo." *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal* XIV, no. 1 (2017): 29–43. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/balance/article/view/1284>.

Safa'ati, Yuyun Ike. "Lingkungan Kerja Di lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat Kabupaten Sidoarjo." *Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, 2018, 1–13.*

Salman, Iqbal Muhammad. "Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Donatur Berbasis Web Pada Yayasan Griya Yatim Dan Dhua'fa (Studi

Kasus : Cabang Asrama Griya Bintaro),” 2011.

Saputra, Andrika, Alvi Furwanti Alwie, and Any Widayatsari. “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Donatur Dompot Dhuafa Riau.” *Jurnal Dakwah Risalah* 31, no. 1 (2020): 70. <https://doi.org/10.24014/jdr.v31i1.10040>.

Setyowati, Ervina. “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Di Lazismu Kota Dan Kabupaten Magelang,” 2021, 1–60.

Siregar, Syofian. *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: KENCANA, 2017. <https://books.google.co.id/books?id=IjTMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*,. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,

2008.

Sunardi. “Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia.” *ISLAMINOMIC JURNAL Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2014, 139.

Syahputra, Dedi, Alvi Furwanti Alwie, and Raden Lestari Garnasih. “Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Pembelian Berulang Dengan Harga Sebagai Variabel Moderasi Pada Maskapai Penerbangan Rute Pekanbaru Jakarta.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 30, no. 2 (2019): 14–30.

Syahrum, Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edited by Rusydi Ananda. Bandung: Citra pustaka Media, 2012.

Wardani, Ummu Chairu. “Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Terhadap Keputusan Berdonasi Dengan Pemoderasi Religius Di Lembaga Sahabat Yatim Dhuafa Jawa Timur,” 2020.

Web, Tafsir. “Tafsir Surat Al-Baqarah Ayat 254.” Tafsirweb, n.d. <https://tafsirweb.com/1020-surat-al-baqarah-ayat-254.html>.

———. “Tafsir Surat Al-Baqarah Ayat 267.” Tafsirweb, n.d. <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html>.

WIJHAN KHAIRI, NANDA. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kepercayaan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Donatur Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus LAZ Dompot Dhuafa Waspada).” *PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN*, 2021.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A