

**PENGARUH RELIGIUSITAS, KEPERCAYAAN, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MUZAKKI  
MEMBAYAR ZAKAT DI YATIM MANDIRI CABANG  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**SITI USWATUN KHOLIFAH**

**NIM : 08020520035**



**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  
SURABAYA**

**2024**

## PERNYATAAN

Saya, Siti Uswatun Kholifah, 08020520035, 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, 26 Juni 2024



Siti Uswatun Kholifah

NIM. 08020520035

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH RELIGIUSITAS, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DI  
YATIM AMNDIRI CABANG SURABAYA**

Oleh :

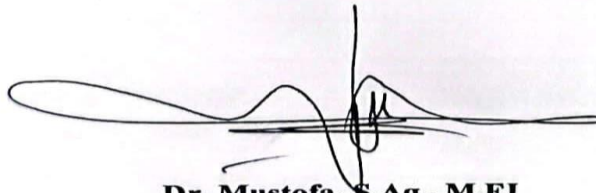
**SITI USWATUN KHOLIFAH**

**08020520035**

Telah disetujui untuk diajukan pada siding skripsi

Surabaya, 26 Juni 2024

Dosen Pembimbing



**Dr. Mustofa, S.Ag., M.EI**

**NIP. 197710302008011007**

**LEMBAR PENGESAHAN  
PENGARUH RELIGIUSITAS, KEPERCAYAAN,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR  
ZAKAT DI YATIM MANDIRI CABANG SURABAYA**

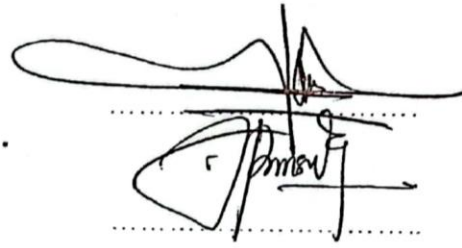
Oleh  
Siti Uswatun Kholifah  
NIM : 08020520035

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Juni 2024 dan dinyatakan  
memenuhi syarat untuk diterima

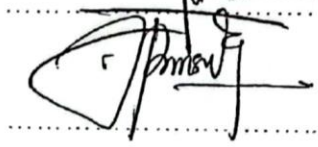
**Susunan Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

1 Dr. Mustofa, S.Ag., M.EI  
NIP. 197710302008011007  
(Penguji 1)



2 Siti Kalimah, M.Sy  
NIP. 198707272022032001  
(Penguji 2)



3 Dr Atok Syihabuddin, S.H.L., M.E.I  
NIP 198501022023211011  
(Penguji 3)



4 Lian Fuad, Lc., M.A  
198504212019031011  
(Penguji 4)



Surabaya, 27 Juni 2024

Dekan,



Dr. Sirojul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.  
NIP. 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: perpustakaan@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 : Siti Uswatun Kholifah  
NIM : 08020520035  
Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Zakat Dan Wakaf  
E-mail address : situswatunkholifah04@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 RELIGIUSITAS, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DI YATIM MANDIRI

CABANG 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, 04 September 2024

Penulis

(Siti Uswatun Kholifah )

*nama terang dan tanda tangan*

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Religiusitas , Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di Yatim Mandiri Cabang Surabaya**” ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan apakah religiusitas, kepercayaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Minat muzakki membayar zakat di Yatim Mandiri Cabang Surabaya.

Pada penelitian ini, menggunakan metode survei dengan menggunakan pendekatan field research dengan sampel berjumlah 109 muzakki dengan menggunakan Teknik probabiliti sampling kemudian untuk penarikan sampel menggunakan random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan menggunakan kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 29 yang digunakan untuk menguji beberapa uji seperti uji instrument, uji asumsi klasik, uji statistik dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat muzakki membayar zakat di Yatim Mandiri Cabang Surabaya. Kemudian kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki di Yatim Mandiri Cabang Surabaya dengan nilai R square sebesar 0,689 atau 68,9%. Artinya bahwa variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat sebesar 68,9% sedangkan sisanya 31,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, adapun saran dalam penelitian ini yaitu Yatim Mandiri Cabang Surabaya diharapkan untuk memberikan sosialisasi kepada muzakki tentang pentingnya membayar zakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan lembaga agar muzakki tetap yakin dan percaya untuk menyalurkan zakatnya melalui Yatim Mandiri Cabang Surabaya.

**Kata Kunci : Religiusitas, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Minat Muzakki**

## ABSTRACT

This thesis entitled "*The Influence of Religiosity, Trust, and Service Quality on Muzakki's Interest in Paying Zakat at Yatim Mandiri Surabaya Branch*" is the result of quantitative research which aims to answer the question whether religiosity, trust, and service quality have a partial and simultaneous effect on muzakki's interest in paying zakat at Yatim Mandiri Surabaya Branch.

In this research, a survey method was used using a field research approach with a sample of 109 muzakki using a probability sampling technique and then for sampling using random sampling. The data collection technique uses a questionnaire processed with SPSS version 29 which is used to test several tests such as instrument tests, classical assumption tests, statistical tests and hypothesis tests.

The results of the research show that there is no influence of religiosity on muzakki's interest in paying zakat at Yatim Mandiri Surabaya Branch. Then trust and service quality have a positive and significant influence on interest in muzakki at Yatim Mandiri Surabaya Branch with an R square value of 0.689 or 68.9%. This means that the independent variable can explain 68.9% of the dependent variable while the remaining 31.1% is explained by other variables that are not in this study.

Based on the results of the research and discussion, the suggestion for this research is that Yatim Mandiri Surabaya Branch is expected to continue to increase the religiosity of muzakki by socializing the importance of paying zakat, as well as increasing the trust of muzakki and improving the quality of institutional services so that muzakki remain confident in distributing their zakat through Yatim Mandiri Surabaya branch.

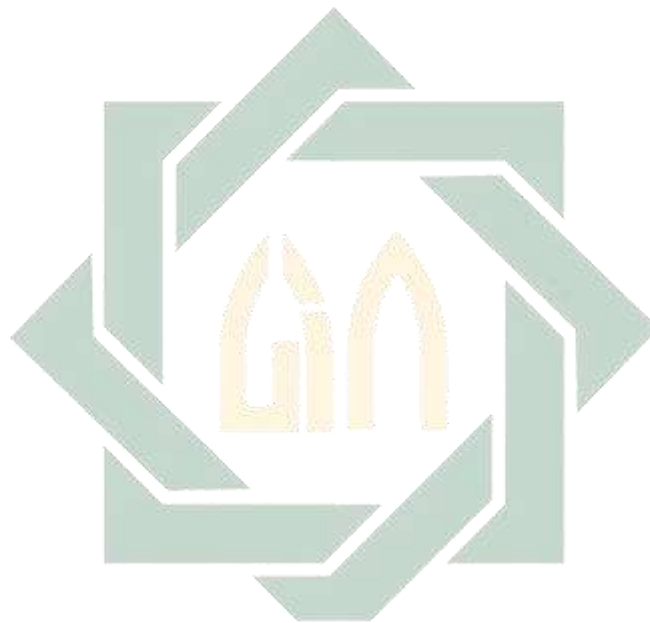
**Keywords: Religiosity, Trust, Service Quality, Interest in Muzakki**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Bagi Penulis.....	10
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Konseptual.....	28
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	32
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	32
3.4 Variabel Penelitian.....	34
3.5 Definisi Operasional.....	35
3.6 Data Dan Sumber Data.....	35
3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.2 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV.....	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43



4.2	Deskripsi Responden .....	51
4.3	Deskripsi Hasil Kuesioner.....	54
4.4	Analisis Data .....	56
4.5	Hasil Pembahasan .....	67
BAB V .....		75
PENUTUP .....		75
5.1	Kesimpulan .....	75
5.1	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA .....		77



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Akram. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Religiusitas Dan Pendapatan Terhadap Minat Masyarakat Berzakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Luwu Utara. *Skripsi. IAIN Palopo*.
- Binti, M. (2020). Pengaruh Pemahaman Zakat, Pendapatan, Religiusitas, Kepercayaan, dan Lingkungan Sosial Muzaki Terhadap Minat Membayar Zakat (Studi pada Pemilik Kos di RW 05 Jenur Wonosari Surabaya). *Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya*.
- Doney, M., & Cannon, J. P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationship. *Journal of Marketing*, 61(2), 35–51.
- Fitriani, Z. D. (2023). Pengaruh Citra Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat Dengan Kepercayaan Muzakki Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi. Universitas Siliwangi*, 1–216.
- Furqon, A. (2015). *Management of Zakat*.
- Haq, A., & Syihabuddin, A. (2024). Peningkatan Kualitas Lembaga Amil Zakat Berdasarkan Prinsip Manajemen Henry Fayol. *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 5(1), 79–97.
- Hariyati, Rizal, S., Romadhoni, B., & Abdullah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Muzakki di Baznas Lembaga Amil Zakat Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 173–179.
- Ichsan, N., & Sari, D. N. (2021). Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, Dan Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Muzakki Pada Laz Yatim Mandiri. *Jurnal Adz-Dzhab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 141–155.
- Irma Nurhasanah, & Nursanita. (2020). Pengaruh religiusitas, pendapatan, kualitas pelayanan, transparansi lembaga amil zakat terhadap minat bayar zakat di badan amil zakat, infaq, dan shadaqah provinsi dki jakarta. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 18.
- Irwanda, M. L. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh. *Skripsi. UIN Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Istiqomatil, M. (2022). Zakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional ( Baznas ) Kabupaten Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Zakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional ( Baznas ) Kabupaten Jember. *Skripsi. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*.
- Isyatur. (2023). Pengaruh Kinerja Pelayanan Amil,Kepercayaan, Dan Kualitas Program Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lazisnu Kota Surabaya. *Skripsi. UIN Sunan Ampel Surabaya*.
- Kabib, N., Al Umar, A. U. A., Fitriani, A., Lorenza, L., & Lutfi Mustofa, M. T. (2021). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Sragen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 341.  
<https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2156>

- Kalimah, S. (2020). Manajemen Zakat dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Umat. *Salimiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 1(2), 37–63. <http://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya/article/view/149>
- Kartika, I. K. (2020). Pengaruh Pendapatan Terhadap Minat Membayar Zakat Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Muzakki di BAZNAS Salatiga). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(1), 42–52. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i1.558>
- Lucas, D. B., & Britt, S. H. (2003). *Advertising psychology and research*.
- Madinatul, N. N. (2021). *Pengaruh Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat (Studi Kasus Di Lazismu Kabupaten Gresik)*.
- Maharani, A. D. (2010). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang. *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Mahmudi, A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga. *Skripsi. IAIN Salatiga*.
- Martono, N. (2010). *Statistik Sosial dan Aplikasi Program SPSS*. Gava Media.
- Mu'azza, R. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan Dan Pendapatan Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat (Studi pada NU Care-LAZISNU Lowokwaru Kota Malang). *Skripsi. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*.
- Mubarak, W. I. (2022). *Pengaruh pengetahuan, pendapatan, religiositas, dan kepercayaan terhadap minat muzakki membayar zakat pada organisasi pengelola zakat*. 38.
- Mustofa. (2014). Mekanisme Pengelolaan Zakat Di Lazisnu Gorontalo. *Al-Buhuts*.
- Mustofa. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Tbk. Cabang Gorontalo). *Al - Buhuts: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 39–59. <http://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/FEB/article/view/770%0Ahttp://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/FEB/article/download/770/1140>
- Naniyah, E. N. (2019). Analisis Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Lembaga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Masyarakat Membayar Zakat Di Baznas Kota Semarang. *Skripsi. IAIN Salatiga*.
- Nurmalasari, D. (2020). Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat (Laz) Yatim Mandiri. *Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Parasuraman, Zeithamal, & Berry. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12–40.
- Prabawa, S. T. (2019). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5(3), 225. <https://doi.org/10.29040/jiei.v5i3.678>
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Pascal Books* (Vol. 4, Issue 1). Pascal Books.

- Rakhmania, N. A. (2018). Pengaruh Pendapatan, Religiusitas, Kepercayaan, Dan Pengetahuan Terhadap Minat Muzakki Mengeluarkan Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat Di Kota Malang. *Skripsi. Universitas Brawijaya Malang*.
- Ramadhan, S. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat muzakki membayar zakat di Lazismu Jawa Barat. *Skripsi. UIN Sunan Gunung Jati Bandung*, 1–23.
- Rismawati, R. D. (2020). Pengaruh Citra Lembaga Dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Menyalurkan Zakat Di Lembaga Amil Zakat Kabupaten Ponorogo. *Skripsi. IAIN Ponorogo*.
- Rokhimah, M. (2021). Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Muzakki Dalam Membayar Zakat (Studi: Lembaga Zakat Nu Care-Lazisnu Lowokwaru, Kota Malang). *Skripsi. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Rusdianto, P. (2016). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dompot Dhuafa. *Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 209.
- Safitri, N. D., & Suryaningsih, S. A. (2021). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 4(3), 188–201.
- Saputra, F. E. (2021). Pengaruh Religiusitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat Di LAZ Dompot Amanah Umat Sidoarjo. *Skripsi. UIN Sunan Ampel Surabaya*, 4.
- Sugiyono. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Alfabeta, CV*.
- Suryaningsih, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Masyarakat Dalam Berinfak dan Bersedekah Di Komunitas Pejuang Sedekah Kecamatan Gatak. *Skripsi. UIN Raden Mas Said Surakarta*.
- Ulum, R. F., & Cahyono, E. F. (2020). EVALUASI PERSEPSI MUZAKKI TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS AIRLANGGA TENTANG KEIMANAN, PENDAPATAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP MINAT MEMBAYAR ZAKAT PROFESI. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(10), 1961.
- Widyaningsih, R. A. (2022). Pengaruh tingkat pendapatan, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Lazismu Kabupaten Jember. *Skripsi. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*.
- Yazid, A. A. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam Menunaikan Zakat Di Nurul Hayat Cabang Jember*. IAIN Jember.
- Yunus, M. (2016). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Religiusitas, Dan Kontribusi Terhadap Minat Pedagang Mengeluarkan Zakat Di Baitul Mal (Studi Kasus Pada Pedagang Pasar Los Lhokseumawe)* [Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan]. [http://repository.uinsu.ac.id/1872/1/TESIS JEROH MIKO.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/1872/1/TESIS%20JEROH%20MIKO.pdf)