

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TRANSPARANSI
TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DENGAN
KEPERCAYAAN MUZAKKI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
DI LAZIS NURUL FALAH SURABAYA**

SKRIPSI

**OLEH:
FATIMATUZ ZAHROH
NIM. 08040521054**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2025**

PERNYATAAN

Saya, Fatimatuz Zahroh, 08040521054, 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 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, 27 Februari 2025



Fatimatuz Zahroh
NIM. 08040521054

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 20 Februari 2025

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Saqofa Nabilah Aini', written in a cursive style.

Saqofa Nabilah Aini, S.E., M.Sc.
NIP. 199301092020122028

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DENGAN KEPERCAYAAN MUZAKKI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI LAZIS NURUL FALAH SURABAYA

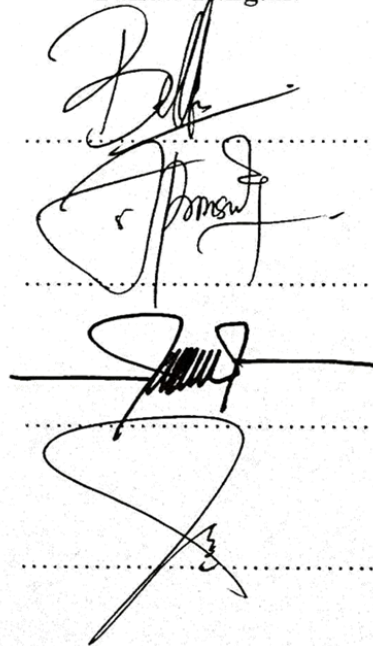
Oleh:
Fatimatuz Zahroh
NIM. 08040521054

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 27 Februari 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Saqofa Nabilah Aini, S.E., M.Sc
NIP. 199301092020122028
(Penguji 1)
2. Siti Kalimah, M.Sy
NIP. 198707272022032001
(Penguji 2)
3. M. Maulana Asegaf, M.H.I
NIP. 198709042019031005
(Penguji 3)
4. Lian Fuad, Lc. M.A
NIP. 198504212019031011
(Penguji 4)

Tanda Tangan:





Surabaya, 27 Februari 2025

Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : FATIMATUZ ZAHROH
NIM : 08040521054
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
E-mail address : 08040521054@student.uinsby.ac.id

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

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP LOYALITAS

MUZAKKI DENGAN KEPERCAYAAN MUZAKKI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI

LAZIS NURUL FALAH 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 Maret 2025

Penulis



(Fatimatuz Zahroh)

ABSTRAK

Pertumbuhan filantropi di Indonesia mengalami kemajuan ditandai dengan munculnya berbagai macam lembaga zakat, salah satunya adalah LAZIS Nurul Falah Surabaya. Lembaga zakat adalah badan yang mengelola dana yang diterima dari para muzakki dan berperan dalam menyalurkan dana zakat kepada orang yang membutuhkan (mustahik).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan transparansi terhadap loyalitas muzakki dengan kepercayaan muzakki sebagai variabel mediasi di LAZIS Nurul Falah Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis metode survei. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 140 responden yang diperoleh melalui teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) yang merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang diolah melalui *software* SmartPLS 3.2.9.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki. Variabel kepercayaan muzakki memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki. Variabel kepercayaan muzakki mampu memediasi antara kualitas pelayanan dan transparansi terhadap loyalitas muzakki.

Penelitian ini memberikan saran kepada LAZIS Nurul Falah Surabaya agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta transparansi. Sehingga akan membentuk kepercayaan muzakki dan akan membuat muzakki untuk terus membayarkan zakatnya kepada LAZIS Nurul Falah Surabaya secara berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, transparansi, kepercayaan muzakki, dan loyalitas muzakki.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

The growth of philanthropy in Indonesia has progressed marked by the emergence of various kinds of zakat institutions, one of which is LAZIS Nurul Falah Surabaya. Zakat institutions are bodies that manage funds received from muzakki and play a role in distributing zakat funds to people in need (mustahik).

This study aims to examine the influence between service quality variables and transparency on muzakki loyalty with muzakki trust as a mediating variable at LAZIS Nurul Falah Surabaya. This study uses quantitative research methods with the type of survey method. The number of samples in this study were 140 respondents obtained through purposive sampling technique. This study uses the Partial Least Square (PLS) approach which is a Structural Equation Modeling (SEM) equation model processed through SmartPLS 3.2.9 software.

The results of this study indicate that the variables of service quality and transparency have a positive and significant effect on muzakki loyalty. The muzakki trust variable has a positive and significant effect on muzakki loyalty. The muzakki trust variable is able to mediate between service quality and transparency on muzakki loyalty.

This research provides advice to LAZIS Nurul Falah Surabaya in order to maintain and improve service quality and transparency. So that it will form muzakki trust and will make muzakki to continue to pay their zakat to LAZIS Nurul Falah Surabaya on an ongoing basis.

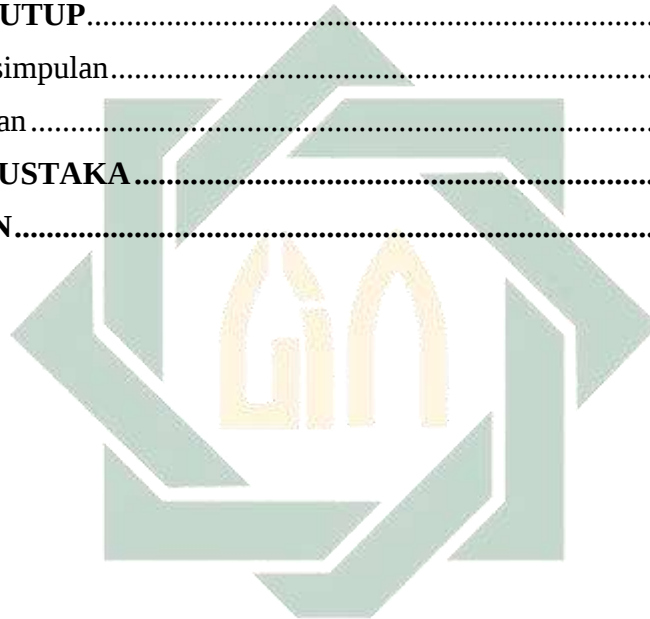
Keywords: service quality, transparency, muzakki trust, and muzakki loyalty.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERNYATAAN.....	ii
DECLARATION.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB 2 LANDASAN TEORI	16
2.1 Loyalitas Muzakki	16
2.2 Kualitas Pelayanan	21
2.3 Transparansi	24
2.4 Kepercayaan Muzakki	28
2.5 Penelitian Terdahulu.....	31
2.6 Kerangka Konseptual	40
2.7 Hipotesis	41
BAB 3 METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian	50
3.2 Lokasi Penelitian	50
3.3 Populasi dan Sampel	51
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	52
3.5 Jenis dan Sumber Data	55

3.6	Teknik Pengumpulan Data	55
3.7	Teknik Analisis Data	56
BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	66
4.3	Analisis Model	76
4.4	Pembahasan	90
BAB 5 PENUTUP.....		110
5.1	Kesimpulan.....	110
5.2	Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....		113
LAMPIRAN.....		119



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Muzakki	3
Gambar 1.2 Jumlah Penerimaan Dana Zakat LAZIS Nurul Falah Surabaya	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi LAZIS Nurul Falah Surabaya	64
Gambar 4.2 Hasil <i>Output Calculate Algorithm Outer Model</i>	77



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional	52
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	67
Tabel 4.2 Usia Responden	68
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	69
Tabel 4.4 Jenis Zakat yang Dikeluarkan	70
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Transparansi	73
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan Muzakki	74
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Muzakki	75
Tabel 4.9 Nilai <i>Loading Factor</i>	78
Tabel 4.10 Nilai <i>Cross Loading</i>	80
Tabel 4.11 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	81
Tabel 4.12 Nilai <i>Composite Reliability</i>	82
Tabel 4.13 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	83
Tabel 4.14 Uji <i>R-Square</i> (R^2)	84
Tabel 4.15 Uji Hipotesis	86

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, A. S. (2017). *Zakat Ketentuan dan Pengelolaannya*. CV. Anugrah Berkah Sentosa.
- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Adib, M. S., & Muljaningsih, S. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Laz Solo Peduli. *Islamic Economics and Finance in Focus*, 2(2), 181–192.
- Alfaruki, D., Apep Mustofa, M., Faroji, R., & Hidayatullah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel. *Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik*, 1(1), 14–22.
- Ali, M. M., Jali, M. Z., & Noor, N. M. (2020). Understanding the Determinants of Zakat Compliance: A Theory of Planned Behavior Approach. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 11(2), 251–267.
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat (Studi Pada LAZ Surabaya). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, Vol. 06 No(9), Hal. 1756-1769. <https://e-journal.unair.ac.id/JESTT/>
- Arisqa, A., & Yusa, V. De. (2019). Pengaruh Kepercayaan (Trust) Menggunakan E- Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online. *Jurnal Bisnis*, 05(01), 13–22.
- Assa'diyah, H., & Pramono, S. (2019). Kenapa Muzakki Percaya Kepada Lembaga Amil Zakat? *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 7(1), 81–100. <https://doi.org/10.35836/jakis.v7i1.68>
- Atmaja, W., Anggraini, T., & Syahriza, R. (2021). Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat , Infaq dan Sedekah (ZIS). *Journal of Islamic Accounting Competency*, 71–87. <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprin12559>
- Awaluddin, M. A., Marpaung, M., & Fatira, M. (2021). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MUZZAKI PADA INISIATIF ZAKAT INDONESIA PERWAKILAN SUMUT. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*.
- Chasanah, U., & Kurniyawati, V. (2022). Pengaruh Jkt48 Dan Bcl Sebagai Brand Ambassador Dan Brand Image Xiaomi Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Di Yogyakarta. *The 5th Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH 2022) P-ISSN, Ciastech*, 105–114. <http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal->

v2/index.php/ciastech/article/view/4282%0Ahttps://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/ciastech/article/viewFile/4282/2298

Departement Agama RI. (2011). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*.

Fatmawati, H., & Aini, S. N. (2022). Pengaruh kemudahan pembayaran, transparansi, dan kepercayaan terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat di lazis nurul falah. *Jurnal Manajemen Zakat Dan Wakaf*, 3(1), 1–21.

Firdaus, N. dan R. K. (2021). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi pada LAZIS Nurul Falah Surabaya. *JEAM*, 20(2). <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/24273/10299>

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Universitas Diponegoro Semarang.

Grahesti, A., Hutami, A. S., & Rohmah, J. M. (2023). Pengaruh Akuntabilitas , Kredibilitas , dan Transparansi Terhadap Minat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 1421–1429.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). United States.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Business.

Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2020). *Essentials of Business Research Methods*. Taylor & Francis Group.

Hendri, & Yusnita, Y. (2024). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan dan Pengelola Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Bengkulu. 4(2), 539–554.

Heryansah, J., Maftukhatusolikah, & Iqbal, M. (2024). Hubungan Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel). *JME: Journal of Multidiscipline & Equality*, 1(1).

Hidayat, N. (2016). *Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Pada Lembaga Amil Zakat Nasional Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Cabang Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang.

Husni, Musnadi, S., & Faisal. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan Di Provinsi Aceh (Studi Kasus Pada Rutan Klas Iib Banda Aceh Dan Rutan Klas Ii B Jantho. *Jurnal Magister*

- Manajemen Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsyiah*, 2(1), 88–98.
- Juliana, & Dharmayanti, D. (2015). Analisa Pengaruh Brand Rejuvenation Terhadap Pembentukan Purchase Intention dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening Pada Tepung Premiks Chesa Box Pt. Ism Bogasari Flour Mills. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 9(2), 54–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.9744/pemasaran.9.2.54-63>
- Jumriani. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Muzakki Terhadap Loyalitas Muzakki. *Journal of Islamic Management*, 1(1).
- Junianto, D., & Sabtohadhi, J. (2020). Pengaruh Sistem Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Pabrik Gula. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1), 1–9. <https://doi.org/10.35906/je001.v9i1.423>
- Junjuran, M. I., Asegaf, M. M., & Takwil, M. (2020). Pengaruh transparansi, akuntabilitas dan Islamic good corporate governance terhadap tingkat kepercayaan muzakki di lembaga amil zakat dompet amanah umat Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Akuntansi Integratif*, 6(2), 112–125.
- 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>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.).
- Kotler, P., & Lee, N. R. (2011). *Social Marketing :Influencing Behaviors for Good*. Sage Publication.
- Latifatussufiah Latifatussufiah, Mohammad Fathan Syarief, Muhammad Saiful Afriyanto, & Lian Fuad. (2024). Strategi Fundraising dalam Meningkatkan Dana ZIS di LAZ PERSADA Jawa Timur. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 2(5), 1–12. <https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Mutiara/article/view/1575>
- Muhamad, Mansyur Addury, M., & Irwan Sunardi, D. (2023). Pengaruh Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat di Yogyakarta Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening. *IBSE Economic Journal*, 2(1), 33–41. <https://doi.org/10.62708/ibseej.v2i1.25>
- Mukmin, M. N., & Susilawati, S. (2020). Pengelolaan Dana Zakat: Studi Akuntabilitas Dan Transparansi Organisasi Pengelola Zakat Di Kota Bogor. *Jurnal Akunida*, 6(1), 52. <https://doi.org/10.30997/jakd.v6i1.2809>
- Musana, K., Syafuri, B., & Syarifudin, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zis (Studi Pada Baznas Provinsi Banten). *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 9(2), 297–314. <https://doi.org/10.36908/esha.v9i2.921>
- Mustofa, N. H., & Rahayu, D. S. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Muzakki dan Kepercayaan Sebagai Mediasi di LazisMu Cabang Suruh Kabupaten Semarang. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 9(1), 48–62. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v9i1.5560>
- Nofitasari, R. F. (2019). *Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Infaq Dan Shodaqoh Nahdatul Ulama Provinsi Lampung*. UIN Raden Intan Lampung.
- Nugraha, E. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelola Zakat terhadap Komitmen Muzakki: Kepercayaan Muzakki sebagai Variabel Intervening. *Akuntabilitas*, 13(2), 167–186. <https://doi.org/10.29259/ja.v13i2.9592>
- Nur 'ain, A., & Susila, L. N. (2021). The Effect Of Service Quality And Product Quality On Loyalty Electronic Money In Sukoharjo With Satisfaction and Trust As Intervening Variables. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 46–55. <http://e-journal.stie-aub.ac.id>
- Puspitasari, R. D., & Darma, E. S. (2019). Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi pada Lembaga Amil Zakat Se-DIY). *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 67–84. <https://doi.org/10.18196/rab.030137>
- Qomariah, J. (2019). Pengaruh Efikasi Diri Dan Kepercayaan Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Papua Barat. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 806–815.
- Rahayu, D. S. (2022). *Pengaruh Word Of Mouth, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelolaan Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Dan Kepercayaan Muzakki Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Muzakki LazisMu Cabang Suruh Kabupaten Semarang)* [IAIN Salatiga]. http://perpus.iainsalatiga.ac.id/lemari/fg/free/pdf/?file=http://perpus.iainsalatiga.ac.id/g/pdf/public/index.php/?pdf=13202/1/SKRIPSI_DWI_SUCI_RAHAJU_63020170007_ES
- Ramadhan, R. R. (2021). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Layanan Lembaga Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Pembayaran Zakat (Studi Pada BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Rapindo, 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.

- Reza, E. M. (2018). *Analisis Transparansi Penggunaan Dana Desa Di Kepenghuluan Sekeladi Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Saffai, L. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada BAZNAS Kabupaten Kampar* [UIN Sultas Syarif Kasim Riau]. [https://repository.uin-suska.ac.id/63037/1/BAB 1-3 DAN 5 YANAA.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/63037/1/BAB%201-3%20DAN%205%20YANAA.pdf)
- Safitri, D., & Nurkhin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, 8(1), 18–23. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31479>
- Sahroni, A. H. (2019). *Transparansi Pengelolaan Dalam Kecendrungan Pilihan Berzakat Ke Lembaga Pengelola Zakat*. <https://ejournal.uas.ac.id/index.php/Al-tsaman/article/download/253/218>
- Said, S., Badina, T., & Syahidah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Serang. *Sy'ar Iqtishadi : Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.35448/jiec.v4i1.8177>
- Santoso, G. H. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 114–137. <https://media.neliti.com>
- Siregar, N. A., Hardi, E. A., & Putriana, M. (2023). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pelaporan Keuangan terhadap Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus Pengelolaan, Filantropi Badan Amil Zakat BMH Kota Jambi). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 1–25.
- Siti Humaeroh, Ipah Ema Jumiati, & Delly Maulana. (2022). Analisis Transparansi Dalam Mendukung Akuntabilitas Realisasi Dana Desa Pada Desa Muruy Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Tahun 2020. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 79–91. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i1.2595>
- Siti Kalimah. (2018). Urgensi Peran Amil Zakat di Indonesia dalam Mewujudkan Kesejahteraan Mustahiq. *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 4(2), 24–49. <https://doi.org/10.29062/faqih.v4i2.18>
- Srilupita, A., Novia, A., Rozalinda, & Toni, H. (2024). Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas Muzaki dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 2176–2190.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistomo, A., & Prastiwi, A. (2011). Persepsi Mahasiswa Akuntansi Terhadap Pengungkapan Kecurangan (Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi UNDIP dan UGM). *Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Sutomo, S., Najib, M., & Djohar, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 59–70. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59>
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (7th ed.). Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. ANDI.
- Upamannyu, N. K., Rajput, S., & Bhakar, S. S. (2021). Antecedents of Customer Loyalty and Word of Mouth: A Study on Consumer Durables in Emerging Economies. *FIIB Business Review*.
- Venkatakrishnan, J., Alagiriswamy, R., & Parayitam, S. (2023). Web design and trust as moderators in the relationship between e-service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *TQM Journal*, 35(8), 2455–2484. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2022-0298>
- Wahyuni, S. (2020). *Pengaruh Diskon Musiman Terhadap Kepercayaan Dan Keputusan Pembelian Pada Shopee (Aplikasi Belanja Online) Tahun 2019 (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Pringsewu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Angkatan 2016)*. Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
- Yenti, M. P., Yentifa, A., & Mustika, R. (2018). Analisis Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Dana Komite Pada Sma Negeri 9 Sijunjung. *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, 13(1), 59–75.
- Yuliafitri, I., & 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. <https://doi.org/10.32678/ije.v7i2.41>
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.