

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
ZAKAT DIGITAL TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI di
BAZNAS PROVINSI JAWA TIMUR DENGAN LITERASI
DIGITAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

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



Oleh:

Robi'atul Adawiyah

04020422056

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
2026**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Robi'atul Adawiyah
NIM : 04020422056
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Zakat Digital terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Jawa Timur dengan Literasi Digital sebagai Variabel Moderasi.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II untuk diajukan Sidang Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah

Surabaya, 19 Desember 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
	
H. Mufti Labib Abdurrahman, Lc., MCL	Prof. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M Lib., Ph.D

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN ZAKAT DIGITAL TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BAZNAS PROVINSI JAWA TIMUR DENGAN LITERASI DIGITAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI”

SKRIPSI

Disusun oleh
Robi'atul Adawiyah
04020422056

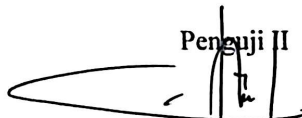
Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
pada tanggal 07 Januari 2026

Tim Penguji

Penguji I


H. Mufti Labib, Lc., MCL
NIP: 196401021999031001

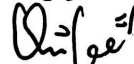
Penguji II


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

Penguji III


Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si
NIP: 197512302003121001

Penguji IV


Aun Falestien Faletchan, MHRM, Ph.D
NIP: 198205142005011001

Surabaya, 07 Januari 2026

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi,


Dr. Mochi Othirul Arif, S.Ag., M.Fil.I.
NIP: 197110171998031001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Robi'atul Adawiyah

NIM : 04020422056

Program Studi : Manajemen Dakwah

Konsentrasi : Manajemen Kelembagaan Islam

Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Zakat Digital terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Jawa Timur dengan Literasi Digital sebagai Variabel Moderasi.

Alamat : Desa Banjar madu RT 001 RW 004, Kecamatan Karang geneng, Kabupaten Lamongan.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Zakat Digital terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Jawa Timur dengan Literasi Digital Sebagai Variabel Moderasi” merupakan hasil karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan hasil karya saya dalam penelitian ini dikutip dengan mengikuti tata tulis ilmiah yang lazim.

Surabaya, 21 Desember 2025

 
Robi'atul Adawiyah
04020422056

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : ROBI'ATUL ADAWIYAH
NIM : 04020422056
Fakultas/Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH/ FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
E-mail address : bitaadawiyah@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 KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN ZAKAT DIGITAL TERHADAP KEPUASAN
MUZAKKI DI BAZNAS PROVINSI JAWA TIMUR DENGAN LITERASI DIGITAL SEBAGAI VARIABEL
MODERASI

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, 24 Januari 2024

Penulis



(Robi'atul Adawiyah)

ABSTRAK

Fenomena besarnya kesenjangan antara potensi zakat nasional dengan realisasi penghimpunannya menunjukkan bahwa pengelolaan zakat digital masih menghadapi tantangan besar dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kepuasan Muzakki secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan zakat digital terhadap kepuasan Muzakki, dengan literasi digital sebagai variabel moderasi di BAZNAS Provinsi Jawa Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 50 Muzakki sebagai sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan zakat digital secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Muzakki. Literasi digital ditemukan berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan, namun sebaliknya, literasi digital justru memperlemah pengaruh kualitas layanan zakat digital terhadap kepuasan Muzakki. Temuan ini menegaskan bahwa tingginya literasi digital meningkatkan standar ekspektasi Muzakki, sehingga BAZNAS Provinsi Jawa Timur perlu terus melakukan inovasi kualitas layanan dan penguatan transparansi untuk menjaga loyalitas Muzakki di era digital.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan Zakat Digital, Kepuasan Muzakki, Literasi Digital

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Hipotesis Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN TEORITIK	12
A. Landasan Teori	12
1. Variabel Kepuasan Muzakki (Variabel Y).....	12
2. Variabel Kepercayaan (Variabel X1).....	19
3. Variabel Kualitas Layanan Zakat Digital (Variabel X2) ..	22
4. Variabel Literasi Digital (Variabel Z).....	27
B. Kajian Perspektif Dakwah Islam	32
1. Variabel Kepuasan Muzakki (Variabel Y).....	32
2. Variabel Kepercayaan (Variabel X1).....	34
3. Variabel Kualitas Layanan Zakat Digital (Variabel X2) ..	36
4. Variabel Literasi Digital (Variabel Z).....	38
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan	40
D. Paradigma Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	47

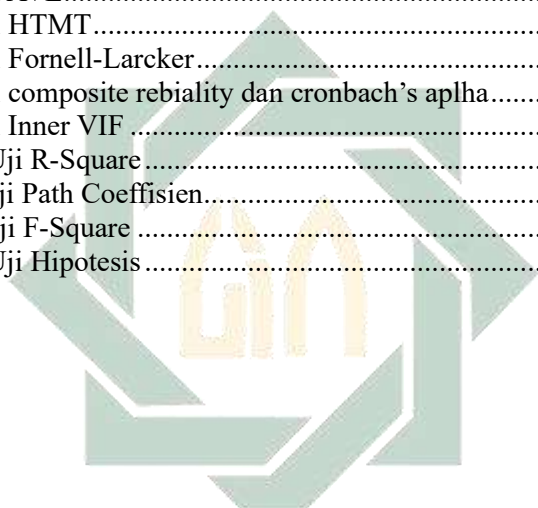
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B.	Lokasi Penelitian	47
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	48
1.	Populasi.....	48
2.	Sampel.....	48
3.	Teknik Sampling	48
D.	Variabel dan Indikator Variabel.....	48
E.	Tahap-tahap Penelitian	49
F.	Teknik Pengumpulan Data	54
G.	Teknik Validitas Instrumen Penelitian.....	55
1.	Uji Statistik Deskriptif	55
H.	Teknik Analisis Data	56
1.	Analisis Outer Model.....	57
2.	Evaluasi Inner Model.....	58
3.	Uji Efek Moderasi.....	59
4.	Uji Hipotesis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	61
1.	Sejarah dan Profil BAZNAS Provinsi Jawa Timur.....	61
2.	Visi dan Misi BAZNAS Provinsi Jawa Timur	61
3.	Struktur BAZNAS Provinsi Jawa Timur.....	62
4.	Prinsip BAZNAS Provinsi Jawa Timur	62
5.	Program BAZNAS Provinsi Jawa Timur.....	63
B.	Penyajian Data.....	67
1.	Deskriptif Karakteristik Responden.....	67
2.	Skema Model PLS	74

3.	Evaluasi Outer Model	74
4.	Evaluasi Inner Model	81
5.	Uji Efek Moderasi	83
6.	Hipotesis	85
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	87
1.	Kepercayaan (X1) → Kepuasan Muzakki (Y)	87
2.	Kualitas Layanan Zakat Digital (X2) → Kepuasan Muzakki (Y)	92
3.	Literasi Digital (Z) X Kepercayaan (X1) → Kepuasan Muzakki (Y)	96
4.	Literasi Digital (Z) X Kualitas Layanan Zakat Digital (X2) → Kepuasan Muzakki (Y)	99
BAB V PENUTUP		104
A.	Simpulan	104
B.	Implikasi	106
C.	Rekomendasi	109

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian.....	49
Tabel 2. Skala Likert.....	55
Tabel 3. Uji outer loading awal	74
Tabel 4. Uji outer loading akhir.....	76
Tabel 5. Uji AVE.....	78
Tabel 6. Uji HTMT.....	78
Tabel 7. Uji Fornell-Larcker.....	79
Tabel 8. Uji composite reliability dan cronbach's alpha.....	80
Tabel 9. Uji Inner VIF	81
Tabel 10. Uji R-Square.....	82
Tabel 11. Uji Path Coeffisien.....	82
Tabel 12. Uji F-Square	84
Tabel 13. Uji Hipotesis.....	86



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Paradigma Penelitian	45
Gambar 2. Struktur BAZNAS Prov Jatim	62
Gambar 3. Jenis Kelamin Responden	68
Gambar 4. Usia Responden	68
Gambar 5. Tingkat Pendidikan Responden	69
Gambar 6. Profesi Responden	70
Gambar 7. Kategori Pendapatan Responden	71
Gambar 8. Frekuensi Berzakat secara online	72
Gambar 9. Jenis Zakat	73
Gambar 10. Skema Model PLS	74



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Daftar Pustaka

- Abdiannur, and Nico Arifin. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Kalimantan Timur." *Jurnal GeoEkonomi* 10, no. 2 (September 2019): 239–52. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i2.82>.
- Adiwijaya, Zainal Alim, Arimbi Desya Pratiwi, and Rita Rosalina. "Muzakki's Trust In Zakat Payment: The Role Of Zakat Literacy, Transparency, Accountability, And Religiosity." *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)* 8, no. 2 (December 2024): 364–88. <https://doi.org/10.46367/jas.v8i2.2129>.
- Agus, Agusman. "PERAN KUALITAS PELAYANAN, NILAI RELIGIUSITAS, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP PREFERENSI MUZAKKI DALAM MENUNAIKAN ZIS (STUDI KASUS LAZIS WAHDAH JAKARTA)." *Jurnal Bina Ummat: Membina dan Membentengi Ummat* 7, no. 2 (December 2024): 55–76. <https://doi.org/10.38214/jurnalbinaummatstidnatsir.v7i2.275>.
- Amin, Asia, and Ahmad Firman. *PENGARUH PROFESIONALISME, TRANSPARANSI DAN KREDIBILITAS PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KOTA PAREPARE*. 3 (2022).
- Anggraini, Yuanita Nur, and Rachma Indrarini. *Analisis Pengaruh Literasi Zakat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Melalui Zakat Digital Pada Masyarakat Kabupaten Sidoarjo*. 5 (2022).
- . *Analisis Pengaruh Literasi Zakat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Melalui Zakat Digital Pada Masyarakat Kabupaten Sidoarjo*. 5 (2022).
- Aqbar, Khaerul and Azwar. *Optimalisasi Pengelolaan Zakat di Indonesia: Analisis Pola Tantangan, Hambatan Kritis, dan Strategi Berkelanjutan*. 2, no. 1 (2025).
- Arifin, Mohamad Zaenal, Ahmad Bahrul Hikam, and Badrus Samsul Fata. *Digital Literacy Skills in the Study of Tafsir Al-Mishbah by M. Quraish Shihab*. n.d.
- Azka Muhamad Zarfah. "ANALISIS E-SERVICE QUALITY PADA APLIKASI TOKOPEDIA." *Journal of Social and Economics*

- Research* 6, no. 1 (October 2024): 2312–27.
<https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.512>.
- Barkah Setiawan, Yolanda Masnita, and Kurniawan. “Analysis Of The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty In The Digital Service Industry: Insight From Online Shoppers In Indonesia.” *IJSE: Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics* 8, no. 3 (2025).
- Devita Azwi Nurrahma, Nibi Nazwa Quinita Tanjung, Gema Surya Gemilang, and Nurbaiti Nurbaiti. “Persepsi Konsumen Tentang Keamanan Data Pada Aplikasi E-Wallet: Studi Kasus Dana.” *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 3 (June 2025): 111–19.
<https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i3.1885>.
- Dewi Fatmasari, Didi Sukardi, Mariyah Ulfa, and Desih Dinningthias. *Analysis of Accountability, Transparency, and Service Quality in Muzakki Trust Zakat Management Organization*. 9 (2024).
- Direktorat Kajian dan Pengembangan Badan Amil Zakat Nasional. “Indonesia Zakat Outlook 2025.” Pusat Kajian Strategis – Badan Amil Zakat Nasional (Puskas BAZNAS), 2024.
- Fahira, Azlia, Tri Inda Fadhila Rahma, and Rahmi Syahriza. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah.” *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 15, no. 1 (March 2022): 247–64.
<https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i1.358>.
- Fahrozi, Ahmad, Ruslan Abdul Ghofur, and Ahmad Habibi. *The Role Of Service Quality And Trust In Zakat Payment Decisions At Formal Institutions*. 2024.
- . “The Role Of Service Quality And Trust In Zakat Payment Decisions At Formal Institutions.” *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 5, no. 2 (2024): 5805–13.
- Farhan, Muhammad, David Rizar Nugroho, Enden Darjatul Ulya, and Mulyono Mulyono. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Aplikasi JAKI Terhadap Kepuasan Pengguna.” *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce* 4, no. 4 (December 2025): 146–52.
<https://doi.org/10.30640/digital.v4i4.5427>.

- Firmansyah, Deri, Dadang Saepuloh, and Dede. "Daya Saing : Literasi Digital Dan Transformasi Digital." *Journal of Finance and Business Digital* 1, no. 3 (October 2022): 237–50. <https://doi.org/10.55927/jfbd.v1i3.1348>.
- Ghifarulloh, Muhammad, Fadilla Muhammad Mahdi, and Arif Luqman Hakim. "Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Balikpapan." *Journal of Islamic Economics Development and Innovation (JIEDI)* 5, no. 1 (January 2025): 048–060. <https://doi.org/10.22219/jiedi.v5i1.39598>.
- Gunawan, Nabila Fitri, Nabila Inita Zahra, and Silfia Hanani. *Integrasi Hukum Dan Etika Digital: Kontrol Sosial Terhadap Perilaku Netizen Di Media Sosial*. n.d.
- Halik, Abdul Chadjib, Murtiadi Awaluddin, and Mashuri Masri. *Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Pembayaran Zakat Digital: Studi Kasus Pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) di Indonesia*. 2024.
- Haliza Nur Madhani, Herlina Herlina, Radiatul Hafifah, Radiatus Sholehah, and Ali Murtadho Emzaed. "Pembayaran Zakat Non-Tunai Secara Online Dalam Perspektif Hukum Islam." *Hidayah : Cendekia Pendidikan Islam Dan Hukum Syariah* 2, no. 2 (May 2025): 61–74. <https://doi.org/10.61132/hidayah.v2i2.893>.
- Hanifah Nur'aini and M. Rasyid Ridla. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi (Studi Di Pos Keadilan Peduli Ummat Yogyakarta)." *Jurnal.MD: Membangun Profesionalisme Keilmuan*, 2915.
- Harahap, Lenni Khotimah, and M Pd. *Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square)*. n.d.
- Haryono and Rivai Yusuf. "Transformasi Digital Zakat: Analisis Efektivitas Platform Digital Dalam Peningkatan Kepatuhan Muzakki Di Era Society 5.0." *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 9, no. 001 (n.d.): 183–92. <https://doi.org/10.30868/ad.v9i001.8810>.

- Hendri, Hendri, and Yuli Yusnita. "Pengaruh Laporan Keuangan Dan Pengelola Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Baitul Maal Hidayatullah Bengkulu." *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business* 4, no. 2 (June 2024): 539–54. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v4i2.1234>.
- Humas BAZNAS. *Arti Ihsan Dalam Islam: Lebih Dari Sekadar Berbuat Baik*. 2025. https://baznas.go.id/artikel-show/Arti-Ihsan-dalam-Islam%3A-Lebih-dari-Sekadar-Berbuat-Baik/1769?utm_source=chatgpt.com.
- Jannatul Firdausi Nuzula. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Muzakki Menyalurkan Zakat Profesi Melalui BAZNAS Provinsi Jawa Timur*. 1 (2024).
- Japung, Julian Japung Saputra, and Maharani Tyas Budi Hapsari. "Perilaku Itsar Pada Relawan Zakat Di Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat." *Nathiqiyah* 7, no. 1 (June 2024): 16–30. <https://doi.org/10.46781/nathiqiyah.v7i1.996>.
- Jonathan, Paul, Angela Caroline, Yoke Pribadi Kornarius, Albertus Iwan Hendarta, and Agus Gunawan. "Literasi Digital, Technostress, Dan Adopsi Teknologi Industri 4.0: Pendorong Kinerja Inovasi." *Jurnal Manajemen Maranatha* 25, no. 1 (November 2025): 1–20. <https://doi.org/10.28932/jmm.v25i1.11435>.
- Kurniasih, Imas. "URGensi LITERASI DALAM AL-QUR'AN PERSPEKTIF TAFSIR MAQASHIDI." *Living Islam: Journal of Islamic Discourses* 5, no. 1 (June 2022). <https://doi.org/10.14421/lijid.v5i1.3113>.
- Kurniawan, Rulli, and Unggul Kustiawan. *E-Service Quality in Online Zakat and Its Impact on Muzaki Behavior*. n.d.
- Luthfianto, Arif, Ataya Aisya Inshira, Bagus Satria Maulana, Candra Septian Karunia Putri, Nimas Setyo Dewi, and Ridho Syahrul Mubarak. *LIKA-LIKU DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MUZAKKI TERHADAP LEMBAGA AMIL ZAKAT*. 10, no. 1 (2024).
- Makarim, Dina Fornia, and Muhammad Zilal Hamzah. "Peran Dan Potensi Digitalisasi Manajemen Zakat: Sebuah Systematic Literature Review." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 1

- (March 2024): 463.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12406>.
- Ma'rifatul Latifah. *Pengaruh Layanan Pembayaran digital Zakat Dan Transfer Rekening Menggunakan M-Banking Terhadap Kepuasan Muzakki Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Bandar Lampung*. n.d.
- McKnight, D. Harrison, Vivek Choudhury, and Charles Kacmar. "Developing and Validating Trust Measures for E-Commerce: An Integrative Typology." *Information Systems Research* 13, no. 3 (September 2002): 334–59.
<https://doi.org/10.1287/isre.13.3.334.81>.
- Mulyati, Sri, Siti Nurjanah, and Dewi Agustianingsih. *Analisis Pembelajaran Multimodal Dan Learning Skill Pengaruhnya Terhadap Kompetensi Literasi Digital Mahasiswa*. n.d.
- Muslimah, Mutiara, Lemiyana, and Chici Rima Putri Pratama. "Optimization of Zakat, Infaq and Shadaqah Punishment Through The Three Circles Model In Realizing Mustahik Welfare." *Jurnal I-Philanthropy: A Research Journal On Management Of Zakat and Waqf* 4, no. 2 (December 2024): 149–79. <https://doi.org/10.19109/iphil.v4i2.25236>.
- My Love Faizah Putri, Nasrullah Nasrullah, Nisa Ulfi Jannah, Azza Aulia Rahmi Daud, and Naura Nadhifah. "Konsep Tabayyun Dalam Surat Al-Hujurat: Menyikapi Berita Hoax Di Zaman Sekarang Dari Perspektif Tafsir Ibnu Katsir." *Journal of International Multidisciplinary Research* 2, no. 11 (November 2024): 147–56. <https://doi.org/10.62504/jimr979>.
- Nadia Olga Elvira. "Analisis Pengaruh Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening, Setor Tunai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Berzakat (Studi Kasus BAZNAS Kota Ponianak)." *JURNAL MUAMALAT INDONESIA - JMI* 5, no. 1 (n.d.).
- Nanang Martono. *Statistik Sosial Teori Dan Aplikasi Program SPSS*. Yogyakarta: Gava Media, 2010.
- Nur Aulia Asrani, Muhammad Yamin, and Masyhuri Masyhuri. "Pengaruh Digitalisasi Zakat Terhadap Penerimaan Dana Zakat Melalui Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Wahdah Inspirasi Zakat Bone."

- Journal of Management and Creative Business* 3, no. 2 (May 2025): 21–30. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v3i2.4098>.
- Nuzula, Jannatul Firdausi. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Muzakki Menyalurkan Zakat Profesi Melalui BAZNAS Provinsi Jawa Timur*. 7, no. 2 (2024).
- Oliver, Richard L. “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.” *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (November 1980): 460–69. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra. “E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” *Journal of Service Research* 7, no. 3 (February 2005): 213–33. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Permatasari, Citra, and Nurul Huda. *Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzaki*. 1 (2022).
- Prawesty, Nurya, Muhammad Andik Izzudin, and Andhy Permadi. “Pengaruh Kualitas Layanan ISP-S Pada Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Masa Pandemi COVID 19 – Mix Method SERVPERF dan ICT.” *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)* 11, no. 3 (December 2022): 325–31. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i3.1471>.
- Purwanto, Agus, Masduki Asbari, and Teguh Iman Santoso. “Analisis Data Penelitian Marketing: Perbandingan Hasil antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, dan SPSS Untuk Jumlah Sampel Besar.” *Journal of Industrial Engineering*, n.d.
- Putra, Erlangga Dwi, Salsabilla Athaullah, and Abdul Yusuf. “Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness, dan Satisfaction terhadap Continued IT Usage Intention: Expected-Confirmation Model (ECM).” *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship* 13, no. 1 (October 2023): 1. <https://doi.org/10.30588/jmp.v13i1.1051>.
- Rabi’ah Maharani Putri and Dika Jatnika. “Pengaruh Religiusitas, Literasi Zakat, Dan Kepercayaan (Trust) Terhadap Minat

- Muslim Generasi Z Dalam Membayar Zakat Digital.” *Journal of Islamic Economics and Finance* 3, no. 3 (June 2025): 66–82. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v3i3.2927>.
- Rafiki, Ahmad, Hery Syahrial, and Silvi Andika. “A Review on Digital Zakat Management Research.” *Information Management and Business Review* 16, no. 3(I)S (September 2024): 167–74. [https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3\(I\)S.4051](https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3(I)S.4051).
- Ramadan, Alfindo, Yetri Martika, Yulistia Devi, and Ghina Ulfah Saefurrohman. “Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat (Studi Pada Baznas Provinsi Lampung).” *Jurnal Akuntansi dan Audit Syariah (JAAiS)* 5, no. 1 (June 2024): 33–50. <https://doi.org/10.28918/jaais.v5i1.7583>.
- Rapindo, Mentari Dwi Aristi, and Intan Putri Azhari. *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau*. 1, no. 1 (2021).
- Rizaludin As, Muhammad. “Peran Digitalisasi Zakat dalam Peningkatan Fundraising dan Jumlah Muzakki di Indonesia.” *Tadabbur: Jurnal Integrasi Keilmuan* 1, no. 01 (June 2022). <https://doi.org/10.15408/tadabbur.v1i1.27866>.
- Rodhiya, Isyatur, and Lilik Rahmawati. “Pengaruh Kinerja Pelayanan Amil, Kepercayaan, dan Kualitas Program terhadap Kepuasan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya.” *ZAWA: Management of Zakat and Waqf Journal* 3, no. 1 (June 2023): 17. <https://doi.org/10.31958/zawa.v3i1.9047>.
- Rokmana, Endah Noor Fitri, Dian Fixri Andini, Misnawati Misnawati, Alifiah Nurachmana, Ibnu Yustiya Ramadhan, and Syarah Veniaty. “PERAN BUDAYA LITERASI DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA PESERTA DIDIK DI SEKOLAH DASAR.” *Journal of Student Research* 1, no. 1 (January 2023): 129–40. <https://doi.org/10.55606/jsr.v1i1.960>.
- Rosalia Irawaty, Ana Fitriyatul Bilgies, Abdul Latif, Muhammad Aqshel Revinzky, and Eva Yuniarti Utami. “Literasi Digital Sebagai Moderasi Pengaruh Digital Marketing Dan Lifestyle

- Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Online.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 6, no. 2 (February 2025). <https://doi.org/10.47467/elmal.v6i2.7126>.
- Sambodo Rio Sasongko. “FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (October 2021): 104–14. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>.
- Satria Hidayatulloh and Masruchin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh Muhammadiyah (Lazismu) Sidoarjo.” *Islamic Banking and Finance*, 2025.
- Sauri, Supian, Zulfa Jamalie, and Fasih Wibowo. “DIGITALIZATION, SERVICE QUALITY, AND RELIGIOSITY IN SHAPING ZAKAT PREFERENCES: THE MEDIATING ROLE OF TRUST.” *EL DINAR: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 13, no. 1 (May 2025): 25–52. <https://doi.org/10.18860/ed.v13i1.29788>.
- Sayyida. “Structural Equalition Modeling (SEM) Dengan Smartpls Dalam Menyesuaikan Permasalahan Dibidang Ekonomi Sayyida.” *Journal MISSY (Management and Business Strategy)* 4 (2023).
- Setyawati, Tri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Etos Kerja Islami Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Baznas Kabupaten Tuban*. 7 (2024).
- Setyowati, Dina, and Sri Suryoko. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI E-TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Pengguna Situs BukaLapak di Kota Semarang).” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9, no. 1 (February 2020): 251–60. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26331>.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir al-Mishbah: pesan, kesan dan keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Siregar, Alya Rahmayani, Azrai Harahap, and Mahardhika Sastra Nasution. *Etika Komunikasi Media Digital di Era Post-Truth*. n.d.

- Srilupita, Alda, Aidil Novia, Rozalinda, and Haria Toni. "Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas Muzaki Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 02 (2024): 2176–90. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i2.13749>.
- Sugiatan, Viorita, and Annisa Wahyuni Arsyad. *KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN KEPUASAN NASABAH: STUDI EMPIRIS PADA PENGGUNA MOBILE BANKING DG by BANKALTIMTARA*. 1 (2025).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 19th ed. 2013. Bandung: Alfabeta, n.d.
- Suhaibah, Siti, and Nova Yanti Maleha. *Perilaku Muzaki dalam Menunaikan Zakat melalui Aplikasi Kantor Digital BAZNAS Kota Palembang*. 2, no. 3 (2025).
- Suselo, Dedi, Ahmad Zaenal Abidin, Arlinta Prasetian Dewi, and Agus Eko Sujianto. *Analysis of Factors Influencing Public Trust in the Adoption of Digital Zakat Payment*. n.d.
- Sutardi, Muhammad Irwan, and Ihsan Ro'is. "Implementasi Kaidah-Kaidah Islam Dalam Pengelolaan Zakat Profesi." *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 2017.
- Sutomo, Mukhamad Najib, and Setiadi Djohar. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MUZAKKI (STUDI KASUS LAZ PKPU YOGYAKARTA)." *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* 3, no. 1 (August 2015). <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59>.
- Syahdina, Aang, Friska Ayu Febriani, Novia Melani, Tiara Airafaras, Rafi Aditya Prayudi, Muhammad Radhitya Arifien, and Hasbun Abdulbar. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. 1, no. 1 (2023).
- Syifa, Muhammad, and Ririn Tri Ratnasari. "Pengaruh Trust Dan Service Convenience Terhadap Behavioral Intention To Utilize Layanan Online Lembaga Amil Zakat." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 7, no. 9 (2020): 1831. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20209pp1831-1839>.

- . “PENGARUH TRUST DAN SERVICE CONVENIENCE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO UTILIZE LAYANAN ONLINE LEMBAGA AMIL ZAKAT.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 7, no. 9 (September 2020): 1831. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20209pp1831-1839>.
- Triasesiarta Nur and Rosinta Ria Panggabean. “Factors Influencing the Adoption of Mobile Payment Method among Generation Z: The Extended UTAUT Approach.” *Journal of Accounting Research, Organization and Economics*, 2021.
- Utomo, Teguh Prasetyo. *LITERASI INFORMASI DI ERA DIGITAL DALAM PERSPEKTIF AJARAN ISLAM*. 2020.
- Wahyono, Agus, and Aldy Ardiansyah. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL, PROMOSI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD.” *Jurnal Manajemen* 6, no. 1 (August 2021): 21–33. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v6i1.159>.
- Yoram Eshet. *Digital Literacy: A Conceptual Framework for Survival Skills in the Digital Era*. n.d.
- Zaeni, Nurul, Moh Mukhsin, and Muhammad Abduh. *Pengaruh Literasi Zakat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Masyarakat Membayar Zakat Menggunakan Platform Digital Pada Baznas Di Provinsi Banten*. 9, no. 2 (2024).
- Zahra Septieva and A.A Miftah. “ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI DALAM PENERIMAAN ZAKAT, INFAK, DAN SEDEKAH PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) YAYASAN INSAN MADANI JAMBI.” *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika* 2, no. 2 (October 2022): 70–76. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v2i2.722>.
- Zainuddin Lubis. “Tafsir Surat An-Nisa Ayat 58: Urgensi Menjaga Amanah.” *Nu Online*, 2024. <https://islam.nu.or.id/tafsir/tafsir-surat-an-nisa-ayat-58-urgensi-menjaga-amanah-o5AO9>.
- Zhao, Jun, Ge Wang, Carys Dally, Petr Slovak, Julian Edbrooke-Childs, Max Van Kleek, and Nigel Shadbolt. “‘I Make up a Silly Name’: Understanding Children’s Perception of Privacy Risks Online.” *Proceedings of the 2019 CHI Conference on*

Human Factors in Computing Systems, ACM, May 2, 2019,
1–13. <https://doi.org/10.1145/3290605.3300336>.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A