

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MUZAKKI
DALAM MEMBAYAR ZIS DI KANTOR LAYANAN LAZISMU
BMT HASANAH PONOROGO**



SKRIPSI

Nama : Nanin Surya Trisna

NIM : 20415283

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZIS DI
KANTOR LAYANAN LAZISMU BMT HASANAH PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Nanin Surya Trisna

NIM : 20415283

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki dalam Membayar Zakat di Kantor Layanan LAZISMU BMT Hasanah Ponorogo

Nama : Nanin Surya Trisna

NIM : 20415283

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 8 Mei 2001

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Ponorogo, 15 Juli 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Fery Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 0720128904

Dr. Wijianto, S. E., M. M.
NIDN. 0726048505

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si.
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

Penguji I

Penguji II

Penguji III



Fery Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 0720128904

Dr. Sri Hartono, S.E., M.M.
NIDN. 0730127102

Titi Rapini, S.E., M.M.
NIDN. 0005056301

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki dalam Membayar Zakat di Kantor Layanan LAZISMU BMT Hasanah Ponorogo”. Sholawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammadi SAW. yang telah menuntun umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam proses penulisan skripsi ini, peneliti menyadari banyak kendala yang dihadapi, namun berkat bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terimakasih tulus dan hormat kepada :

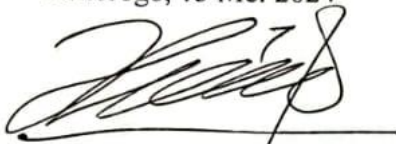
1. Bapak Dr. Happy Susanto, M. A., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, S. E., M. M., selaku Ketua Program Studi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Fery Setiawan, S. E., M. M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi

5. Bapak Dr. Wijianto, S. E., M. M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo beserta staff yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
7. Pihak-pihak lain tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT. memberikan balasan atas kebaikan yang telah diberikan pihak-pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Ponorogo, 15 Mei 2024



Nanin Surya Trisna

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 1 Juli 2024



Nanin Surya Trisna

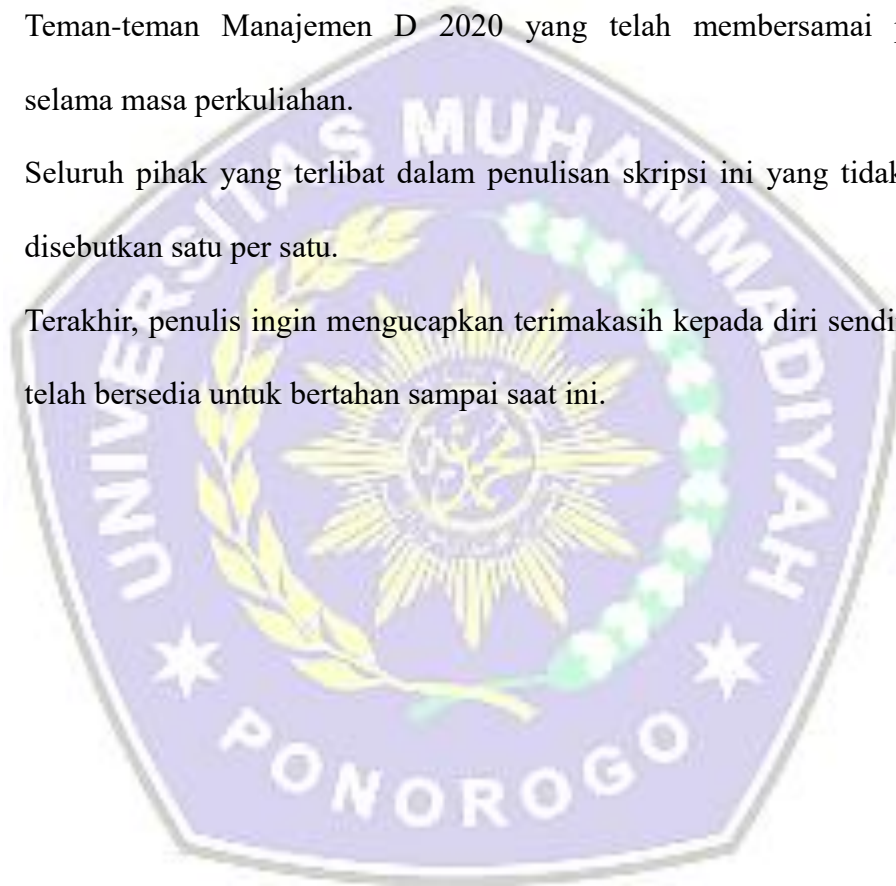
PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Alloh SWT. yang telah melimpahkan segala rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki dalam Membayar ZIS di Kantor Layanan LAZISMU BMT Hasanah Ponorogo”**. Dalam proses menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak yang selama ini telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebagai bentuk ungkapan rasa cinta dan terima kasih karya tulis berupa skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sutrisno yang selalu memberikan dukungan terbaik dengan caranya sendiri, Ibu Nyamirah yang telah memberikan kesabaran dan dukungan kepada penulis.
2. Bapak Fery Setiawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini dengan berbagai arahan, kritik, saran, serta waktu yang telah diluangkan yang sangat membantu dalam skripsi ini.
3. Bapak Dr. Wijianto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini dengan berbagai masukan, arahan, serta ilmu-ilmu baru yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
4. Umi Nur Habibah selaku sahabat yang selalu kebersamai dan memberikan dukungan, bantuan, motivasi, kekuatan, dan keyakinan

kepada penulis dalam setiap usaha yang dilakukan oleh penulis termasuk dalam penulisan skripsi ini.

5. Dhela Kurnia Wulansari, Selvia Nur Azza, Denanda Elok Qamara, Adellya Nihayatul Muuna, selaku teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis, sehingga penulis termotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman Manajemen D 2020 yang telah kebersamai penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
8. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri yang telah bersedia untuk bertahan sampai saat ini.



MOTTO

Tidak ada pilihan yang bebas dari cela, semua memiliki kerugian bersama dengan keuntungan yang datang, namun kita diberi kuasa yang disebut “HAK” untuk menentukan keuntungan mana yang akan dinikmati bersamaan dengan kerugian mana yang akan ditanggung, dan kuasa itu juga datang bersama kewajiban yang disebut “TANGGUNG JAWAB” untuk menyelesaikannya sebagai konsekuensi atas pilihan yang telah dipilih

-Nanin Surya Trisna-



RINGKASAN

Nanin Surya Trisna, NIM 20415283, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki dalam Membayar ZIS di Kantor Layanan LAZISMU BMT Hasanah Ponorogo”.

Indonesia merupakan negara dengan potensi penyerapan ZIS yang besar. Namun dalam prosesnya ZIS di Indonesia belum maksimal, salah satu upaya penyerapan ZIS dengan maksimal adalah dengan menumbuhkan loyalitas muzakki untuk membayar ZIS di Lembaga Amil Zakat (LAZ). Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kepercayaan, kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki. Populasi dari penelitian ini adalah muzakki yang membayar ZIS di Kantor Layanan LAZISMU BMT Hasanah Ponorogo dengan sampel penelitian sejumlah 71 responden dengan syarat muzakki yang telah membayar ZIS di Kantor Layanan LAZISMU BMT Hasanah Ponorogo minimal sebanyak 3x dan pernah berkunjung langsung ke Kantor Layanan LAZISMU BMT Hasanah Ponorogo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengambilan data menggunakan kuesioner baik dalam bentuk cetak maupun google form. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* dengan *Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui aplikasi SMART PLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif signifikan pada kepercayaan terhadap loyalitas muzakki, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas muzakki, kepuasan muzakki berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas muzakki, kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki, serta kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki.

Hasil penelitian ini memiliki keterbaruan yang dapat digunakan, keterbaruan tersebut berupa pendekatan multidisiplin dimana ilmu manajemen tidak hanya diterapkan dalam pengembangan usaha di bidang ekonomi namun juga keagamaan.

Kata Kunci : Zakat, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	27
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
2.1 Landasan Teori.....	29
1. Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	29
2. Zakat.....	30
3. Perilaku Konsumen.....	31
4. Kepercayaan.....	32
5. Kualitas Layanan.....	34
6. Kepuasan Konsumen.....	35
7. Loyalitas Konsumen.....	37
2.2 Penelitian Terdahulu.....	39
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	48
2.4 Hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	54

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	54
3.3	Metode Pengambilan Data	55
1.	Jenis Data Penelitian.....	55
2.	Teknik Pengumpulan Data	56
3.1	Definisi Operasional Variabel.....	57
3.5	Metode Analisis Data	59
1.	Uji Validitas	59
2.	Uji Reliabilitas.....	59
3.	Teknik Analisis	60
4.	Model Strukturan atau <i>Inner Model</i>	60
5.	Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Hasil Penelitian.....	62
1.	Sejarah Singkat LAZISMU BMT Hasanah Ponorogo	62
2.	Gambaran Umum Responden.....	65
3.	Deskripsi Jawaban Responden	68
4.	Pengujian	74
4.2	Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN.....		107

DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Research Gap</i>	23
Tabel 2 Penelitian Terdadulu.....	39
Tabel 3 Definisi Operasional.....	57
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis atau Kategori.....	66
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Membayar ZIS	67
Tabel 7 Skala Likert	68
Tabel 8 Skala Interval Skor Variabel.....	69
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X1)	69
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (X2)	71
Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Z).....	72
Tabel 12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	73
Tabel 13 Nilai <i>Outer Loading</i>	75
Tabel 14 Nilai <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	76
Tabel 15 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	77
Tabel 16 Kriteria <i>R-Square</i>	78
Tabel 17 Nilai <i>R-Square</i>	78
Tabel 18 Hasil <i>Path Coefficient</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Jumlah Muzakki.....	22
Gambar 2 Kerangka Konseptual	48
Gambar 3 Susunan Personalia.....	63
Gambar 4 Skema Model Partial List Square.....	74

