

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ZIS
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MUZAKKI DI
LAZISMU PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi Sebagian syarat -syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Pada program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah ponorogo

NAMA : Meilio ibnu Ihsan Abdul Chorim

NIM : 22420796

PRODI : Ekonomi Pembangunan

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ZIS
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MUZAKKI DI
LAZISMU PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi Sebagian syarat -syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Pada program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah ponorogo

NAMA : Meilio ibnu Ihsan Abdul Chorim

NIM : 22420796

PRODI : Ekonomi Pembangunan

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan ZIZ
Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki
Di LAZISMU Ponorogo
Nama : Meilio Ibnu Ihsan Abdul Chorim
NIM : 22420796
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 07 mei 2004
Program Studi : Ekonomi Pembangunan

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk

Diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)

Pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 27 juli 2026

Pembimbing I


Asis Riat Winanto, S.E., M.E
NUPTK. 2639747648130142

Pembimbing II

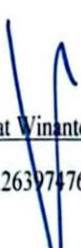

Rizki Listyona Putro, S.Pd., M.Ak
NUPTK. 9558772673130202

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, SE, M.Si
NIR. 19701016 199904 12

Dosen Penguji :


(Asis Riat Winanto, S.E., M.E)
NUPTK. 2639747648130142


(Yeni Cahyono, S.E., M.E.sy)
NUPTK. 5241753654130143


(Choirul Hamidah, S.E., M.M.)
NUPTK. 5750747648230090

RINGKASAN

Judul skripsi ini adalah “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan ZIS terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki di LAZISMU Ponorogo”, disusun oleh Meilio Ibnu Ihsan Abdul Chorim, NIM 22420796, Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan ZIS terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki di LAZISMU Ponorogo, serta menguji peran kepuasan muzakki sebagai variabel intervening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 200 muzakki dan sampel sebanyak 135 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis jalur (*path analysis*), uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian valid dan reliabel. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dengan koefisien jalur sebesar 0,896, nilai t hitung 23,263, dan R^2 sebesar 0,803, yang berarti kualitas layanan mampu menjelaskan 80,3% variasi kepuasan muzakki. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan secara langsung terhadap loyalitas muzakki dengan koefisien sebesar 0,137, t hitung 1,439, dan sig. 0,152. Sebaliknya, kepuasan muzakki berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki dengan koefisien sebesar 0,748, t hitung 7,839, dan sig. 0,001. Pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebesar 0,670, lebih besar dibandingkan pengaruh langsung sebesar 0,137, sehingga kepuasan muzakki terbukti memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas muzakki. Secara keseluruhan, kualitas layanan dan kepuasan muzakki mampu menjelaskan 76,3% variasi loyalitas muzakki. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan akan lebih efektif dalam membangun loyalitas apabila mampu meningkatkan kepuasan muzakki terlebih dahulu.

Kata Kunci: Kualitas Layanan ZIS, Kepuasan Muzakki, Loyalitas Muzakki, LAZISMU Ponorogo, Variabel Intervening, Analisis Jalur (Path Analysis).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan ZIS Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki di Lazismu”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan dan iman.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Slamet Santoso, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo .
3. Ibu Naning Kristiyana, S.E, M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Rizky Listyono Putro, M.Pd., M.Ak selaku Kaprodi Ekonomi Pembangunan yang telah memberikan arahan serta motivasi dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Asis Riat Winanto, SE.,ME Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan arahan dan memberi motivasi di dalam pengerjaan skripsi mulai dari awal sampai akhir.
6. Bapak Rizky Listyono Putro, M.Pd., M.Ak sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga , dan pikiran serta memberikan arahan dalam pengerjaan skripsi ini mulai dari awal sampai akhir.

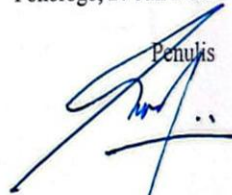
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ekonomi Pembangunan yang telah memberikan ilmu selama 4 tahun di perkuliahan, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga semua yang telah di berikan kepada penulis dapat menjadi dapat menjadikan amal ibadah untuk Bapak dan Ibu semuanya.
8. Tim penguji skripsi yang telah memberikan banyak bantuan selama penulis menempuh ujian skripsi serta memberikan masukan guna memperbaiki skripsi.
9. Dengan penuh rasa syukur karya sederhana ini ku persembahkan kepada kedua orang tuaku, Untuk bapak dan ibuku tercinta, terima kasih yang telah terus berjuang tanpa lelah demi masa depan anaknya ini, setiap langkah yang saya tempuh hingga dapat meraih gelar sarjana ini hasil dari perjuangan, doa dan usaha kalian yang tiada kata henti, mungkin suatu saat nanti anakmu ini dapat mengangkat derajat kalian berdua untuk bisa membahagian kalian.
10. Dengan kerendahan hati kupersembahkan karya ini kepad-Mu Ya ALLAH, yang telah meberikan keberkahan, rezeki, umur panjang, kepada saya sehingga saya mampu mengerjakan tugas skripsi ini sampai selesai dengan lancar.
11. Kepada semua yang telah membantu peeliti dan bersedia untuk diwawancarai, peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan semoga semua diberi rezeki yang berlimpah dan diberikan umur panjang oleh ALLAH SWT..
12. Kepada semua teman – teman Prodi Ekonomi Pembangunan angkatan tahun 2022, Terima kasih atas segala waktunya selama ini semoga semua impian dan cita – cita kalian semua bisa terwujud dan dikemudian hari kita dapat berkumpul seperti dulu lagi.
13. Dan pihak yang telah berkontribusi , tidak dapat penulis sebutkan satu persatu penulis menyadari bahawa masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini , semoga hasil yang tertuang pada skripsi ini bisa bermanfaat sebagai referensi pembaca untuk itu saran dan

kritikan untuk membangun sanagat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

14. Yang terakhir saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri yang mampu berjuang dan bertahan samapai saat ini, terima kasih sudah menjadi laki – laki yang selalu berjuang dan tidak cepat menyerah, tetaplah menjadi laki – laki yang yang kuat dan berbahagialah selalu di atas remehan semua orang, buktikan kamu bisa untuk membuktikan bahwa di suatu saat nanti kamu bisa berhasil membawa nama baik keluarga mu dan bisa membahagiakan kedua orang tua.

Ponorogo, 27 Juli 2026

Penulis



Meilio Ibnu I.A.C

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang betanda tanagan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan 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, 27 Juli, 2026



Mellio Ibnu I.A.C
NIM 22420796

MOTTO

“Mens sana in corpore sano”

“Di dalam tubuh yang sehat terdapat jiwa yang kuat.”

يُسْرًا أَلْعُسْرَ مَعَ فَإِنَّ

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

يُسْرًا أَلْعُسْرَ مَعَ إِنَّ

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

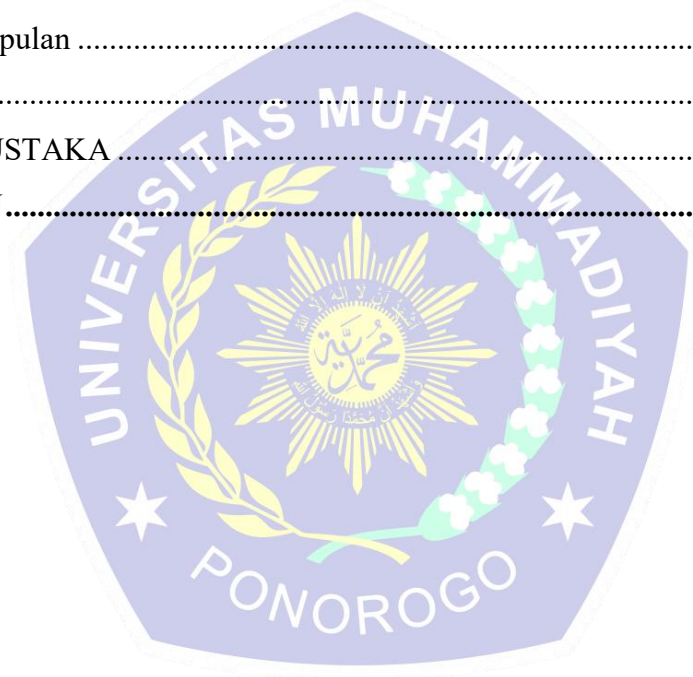


“Eleng Kuat Slamet”

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR.....	v
KODE ETIK PENELITIAN	vi
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan penelitian.....	9
1.4 Manfaat peneliti	9
1. Manfaat Penelitian.....	9
a. Manfaat praktis.....	10
b. Manfaat kebijakan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	32
2.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Ruang lingkup penelitian	36
3.2 Populasi.....	36
3.3 Sampel.....	37
3.4 Metode pengambilan data	39

3.5 Definisi Operasional Variabel	41
Variabel Independen (X):.....	44
Variabel Independen (X):.....	44
Variabel Dependen(Y)	45
Variabel Dependen(Y)	45
3.6 Metode Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil penelitian.....	56
4.2 Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	107



DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu	27
Table 2 Definisi Oprasional Variabel	41
Table 3 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	61
Table 4 karakteristik responden berdasarkan Usia.....	62
Table 5 karakteristik responden berdasarkan Lama Menjadi Muzakki	64
Table 6 karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Membayar ZIS.....	66
Table 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layana	67
Table 8 gapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan.....	69
Table 9 gapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Muzakki	72
Table 10 Nilai Validitas	74
Table 11 Nilai Reabilitas.....	75
Table 12 Nilai Uji Regresi	76
Table 13 Hasil Uji Regresi.....	78
Table 14 Pengujian Direct Effect.....	81
Table 15 Total Effect	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Donatur baru	5
Gambar 2 Kerangka Konseptual	32
Gambar 3 Jumlah Populasi Donatur Lazismu Ponorogo	37
Gambar 4 Analisis Jalur	48
Gambar 5 Jalur Analisis Path.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner.....	170
Lampiran 2 Output Karakteristik Responden	111
Lampiran 3 Data Responden Penelitian.....	114
Lampiran 4 Tabulasi Data Jawaban Responden	118
Lampiran 5 Output Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	128
Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS.....	129
Lampiran 7 Dokumentasi :.....	133
Lampiran 8 Hasil plagiasi	135
Lampiran 9 Berita Acara Skripsi.....	136

