

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT
NASIONAL (LAZNAS) TERHADAP KEPUASAN *MUZAKKI***

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

Muhammad Ahriviansyah Rowi

931402516

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT
NASIONAL (LAZNAS) TERHADAP KEPUASAN *MUZAKKI***

(Studi Kasus LAZNAS Nurul Hayat Kediri)

Oleh:

MUHAMMAD AHRIVIANSYAH ROWI

9.314.025.16

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT
NASIONAL (LAZNAS) TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI**

(Studi Kasus LAZNAS Nurul Hayat Kediri)

MUHAMMAD AHRIVIANSYAH ROWI

9.314.025.16

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Ahmad Syakur, M. E.I.
NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II



Choiril Anam, M. E.I.
NIDN. 2029038403

NOTA DINAS

Nomor : Kediri,.....2020
Lampiran : 4 berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo
Kota Kediri

Assalamualaikum wr.wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Muhammad Ahriviansyah Rowi
NIM : 9.314.025.16
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL (LAZNAS) TERHADAP KEPUASAN *MUZAKKI* (STUDI KASUS LAZNAS NURUL HAYAT KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang *munaqosah*.

Dengan demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb.

Pembimbing I



Dr. Ahmad Syakur, M. E.I.
NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II



Choiril Anam, M. E.I.
NIDN. 2029038403

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT
NASIONAL (LAZNAS) TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI
(STUDI KASUS LAZNAS NURUL HAYAT KEDIRI)**

MUHAMMAD AHRIVIANSYAH ROWI

9.314.025.16

Telah diujikan didepan Sidang *Munaqosah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada,

Hari, tanggal :

Pukul :

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Sri Anugerah Natalina, M.M. (.....)
NIP. 19771225 200901 2 006
2. Penguji I
Dr. Ahmad Syakur, M. E.I. (.....)
NIP. 19760708 200604 1 004
3. Penguji II
Choiril Anam, M. E.I. (.....)
NIDN. 2029038403

Kediri,, 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Dr. Imam Anas Muslih, M.H.I

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِتَّٰخِذِيهِ
إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

(Q.S. Al-Baqarah (2):267)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wasyukurillah...

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT dan dukungan serta do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia serta rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

Ayahanda (Muhammad Sururi) dan Ibunda (Siti Masriah) ku yang tercinta, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya.

Bapak dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.

Kepada Ika yang selalu dengan kasihnya membantu, menemani dan tak henti-hentinya memberikan nasihat maupun motivasinya untuk kesuksesan saya.

Kepada semua teman-teman seperjuanganku tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak akan mungkin sampai disini, terimakasih untuk ngopinya dan bercerita dan perjuangan kita lewati bersama dan terimakasih untuk selama ini.

ABSTRAK

ROWI, MUHAMMAD AHRIVIANSYAH, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Nasional Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri)*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. Pembimbing : (1) Ahmad Syakur dan (2) Choiril Anam

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lembaga Amil Zakat, Kepuasan, *Muzakki*.

Sebagai usaha mempertahankan *muzakki*, dalam hal ini LAZNAS Nurul Hayat Kediri harus bisa memilih mana bentuk kebijakan yang paling tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan LAZNAS Nurul Hayat dalam memberi pelayanan terhadap *muzakki*. LAZNAS merupakan lembaga yang memberikan jasa, jadi strategi pengelolaan zakat dalam hal ini yaitu bagaimana LAZNAS Nurul Hayat memberikan kualitas pelayanan terbaiknya demi menciptakan kepuasan *muzakki*.

Populasi dan sampel penelitian ini adalah *muzakki* di LAZNAS Nurul Hayat Kediri yang berjumlah 200 *muzakki*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kualitatif. Metode yang dipakai untuk analisis dilakukan dengan cara pengujian validitas, reabilitas, deskriptif, asumsi klasik, regresi, dan uji t.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berdasarkan indikator daya tanggap, keandalan, jaminan atau kepastian, bukti langsung, dan empati termasuk pada kategori sangat baik dan variabel kepuasan *muzakki* (Y) dengan indikator terpenuhinya harapan, perasaan senang dan nyaman, perasaan puas terhadap pilhan berada dalam kategori sangat baik. Berdasarkan beberapa analisis data yang dilakukan peneliti terhadap kedua variabel diperoleh distribusi data yang berdistribusi normal. Dalam uji asumsi klasik variabel tidak terdapat masalah sehingga dapat dilakukan analisis regresi. Hasil dari uji regresi yang diperoleh peneliti yaitu persamaan regresi $Y = 2,449 + 0,446 X$. Hasil uji parsial (T) X terhadap Y menunjukkan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($17,795 > 1,652$) dengan sig. $0,00 < 0,05$. Kesimpulannya H_0 diterima yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* LAZNAS Nurul Hayat Kediri. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasi R sebesar 0,783 atau sebesar 78,3%, ini berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* sebesar 78,3%. Sedangkan 21,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT tuhan semesta alam, berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Nasional Terhadap Kepuasan *Muzakki* (Studi Kasus LAZNAS Nurul Hayat Kediri)”**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan, dukungan dan doa kepada semua pihak atas terselesainya skripsi ini. Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M.M, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihah, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M serta Ibu Dr. Andriani S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri atas perhatiannya dalam memotivasi mahasiswanya sehingga penulis menyelesaikan studi di IAIN Kediri.
4. Ibu Sulistyowati, S.H.I., M.E.I selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri beserta jajarannya.
5. Bapak Dr. Ahmad Syakur, M. E.I., selaku pembimbing I atas bimbingan dan motivasi, masukan kritik dan saran yang sangat berarti bagi penulis.
6. Bapak Choiril Anam, M. E.I., selaku pembimbing II atas bimbingan dan motivasi, masukan yang sangat berarti bagi penulis.

7. Ibu Sri Anugerah Natalina, S.E., M.M selaku Wali Dosen penulis selama studi ini, saya ucapkan banyak terima kasih atas bimbingannya selama ini mulai dari semester 1 hingga semester akhir.
8. Segenap karyawan Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kediri saya ucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan bimbingan selama penulis melakukan penelitian.
9. Keluarga besar saya yang ada dirumah saya ucapkan terimakasih atas motivasinya secara luar biasa ke penulis selama menjalani studi di kampus hingga sekarang.
10. Kawan-kawan perbankan syariah tahun angkatan pertama 2016, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu secara moril dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terakhir, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan mahasiswa dan mampu menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada bidang kajian yang sama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Hipotesis Penelitian.....	11
F. Asumsi Penelitian.....	12
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Telaah Pustaka	14
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. LAZ (Lembaga Amil Zakat).....	17
B. Kualitas Pelayanan	23
C. Kepuasan <i>Muzakki</i>	27
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	36

C. Variabel	37
D. Definisi operasional.....	38
E. Pengumpulan data	40
F. Instrument Penelitian.....	41
G. Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
A. Dekriptif Objek Penelitian.....	48
B. Deskripsi Karakteristik	54
C. Deskripsi Variabel.....	58
D. Analisis Data.....	62
E. Analisis Deskriptif	67
F. Uji Asumsi Klasik	69
G. Regresi Sederhana	70
H. Analisis Korelasi (r)	71
I. Uji T (Pengujian Hipotesis)	73
BAB V PEMBAHASAN	76
A. Kualitas Pelayanan pada LAZNAS Nurul Hayat Kota Kediri	76
B. Kepuasan <i>Muzakki</i> pada LAZNAS Nurul Hayat Kota Kediri.....	78
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan <i>Muzakki</i> pada LAZNAS Nurul Hayat Kota Kediri	81
BAB VI PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN – LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Hasil Survey Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan *Muzakki* LAZNAS Nurul Hayat Kediri
- Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah *Muzakki* Tetap Pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri
- Tabel 1.3 Perolehan Penerimaan Dana Dari *Muzakki* LAZNAS Nurul Hayat Kediri
- Tabel 3.1 Indikator Pelayanan
- Tabel 3.2 Indikator Kepuasan *Muzakki*
- Tabel 3.3 Interpretasi nilai r *Product Moment*
- Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 Jumlah Respon Berdasarkan Usia
- Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
- Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
- Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan
- Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan *Muzakki*
- Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)
- Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan *Muzakki* (Y)
- Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)
- Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan *Muzakki* (Y)
- Tabel 4.11 Hasil Pengujian Normalitas Data dengan Program SPSS Versi 24 Variabel X dan Y
- Tabel 4.12 Statistik Deskriptif
- Tabel 4.13 Kategorisasi Untuk Variabel X
- Tabel 4.14 Kategorisasi Untuk Variabel Y
- Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Park
- Tabel 4.16 Hasil Pengujian Regresi Sederhana
- Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi
- Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi
- Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis T Variabel X terhadap Y

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lembaga Amil Zakat Nasional

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian di Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 3 Struktur Organisasi Lembaga Amil Zakat Nasional
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Kuesioner Penelitian – Kualitas Pelayanan
- Lampiran 6 Hasil Kuesioner Penelitian – Kepuasan *Muzakki*
- Lampiran 7 Hasil Kuesioen Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan *Muzakki*
- Lampiran 9 Hasil Validitas Instrumen – Kualitas Pelayanan
- Lampiran 10 Hasil Validitas Instrumen – Kepuasan *Muzakki*
- Lampiran 11 Hasil Reliabilitas Instrumen – Kualitas Pelayanan
- Lampiran 12 Hasil Reliabilitas Instrumen – Kepuasan *Muzakki*
- Lampiran 13 Statistik Deskriptif dan Kategorisasi Penelitian
- Lampiran 14 Uji Normalitas
- Lampiran 15 Uji Park (Heteroskedastisitas)
- Lampiran 16 Uji Parsial (Uji T) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Muzakki*
- Lampiran 17 Uji Korelasi