

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam undang–undang Nomor 23 Tahun 2011 yang mengatur tentang adanya pengelolaan zakat yang didalamnya mengatur semua kegiatan yang berkaitan dengan pengorganisasian, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pendistribusian serta pengumpulan dan pendayaan terhadap dana zakat. Menurut undang-undang tersebut dapat meningkatkan efektivitas maupun keefisiensian pelayanan dalam pengelolaan zakat, serta mewujudkan kesejahteraan pada masyarakat dalam menanggulangi kemiskinan.<sup>1</sup>

Zakat, *shodaqoh* dan *infaq* ialah suatu kegiatan dalam ibadah yang mempunyai dua tujuan yaitu tujuan dari *hablum minallah* dan *hablum minan nas*. Kegiatan ibadah tersebut jika dilaksanakan secara teratur dan terlaksana baik, dapat menambah atau juga meningkatkan keimanan kita. Selanjutnya zakat juga mampu meningkatkan etos kerja serta pemerataan ekonomi, yaitu jika zakat tersebut dapat dikelola dengan baik dan amanah.<sup>2</sup>

Rukun Islam yang nomor tiga ialah zakat, merupakan instrument utama yang mempunyai fungsi untuk pendistribusian harta dari seseorang yang mampu atau memiliki kepada sebagian seseorang yang belum mampu atau kurang mampu. Hal tersebut merupakan institusi resmi yang bertujuan

---

<sup>1</sup> Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat pasal 3.

<sup>2</sup> Solehudin, M, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, (Surakarta: mup-mus, 2006), 239.

dapat menciptakan keadilan bagi seluruh masyarakat sehingga taraf kehidupan jadi meningkat.<sup>3</sup>

Menurut Umar Bin Khattab, bahwa zakat disyariatkan untuk merubah mereka yang semula *mustahiq* (penerima) menjadi *muzakki* (pemberi atau pembayaran zakat), itu dapat diwujudkan jika zakat tidak didistribusikan sebagai pemberian dalam bentuk konsumtif, untuk memenuhi kebutuhan jangka pendek. Tetapi tetap perlu dilakukan adanya pembaharuan serta inovasi yaitu seperti pendistribusian yang diberikan sebagai bentuk dana yang dapat digunakan sebagai kegiatan produktif. Selanjutnya mustahiq bisa mengolah dana tersebut, sehingga kebutuhannya sehari-hari dapat terjamin serta dapat mengembangkannya guna memenuhi kebutuhan hidup dalam waktu jangka panjang.<sup>4</sup>

Kewajiban zakat memiliki arti penting dalam ajaran Islam. Selain merupakan hubungan vertikal antara seorang hamba dengan Allah SWT, zakat juga mempunyai peran pada perekonomian dengan sebagai sarana pemerata pendapatan diantara umat Islam. Zakat juga diharapkan bisa meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat, menghilangkan sifat kikir dari yang memiliki harta, mengurangi kemiskinan, serta memperlerat hubungan silaturahmi antar umat.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Asmuni, *Zakat Profesi dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial*, Jurnal Islam Vol.1 No.1 (Juli 2007), 45.

<sup>4</sup> H. Ahmad Rofiq, *Fiqih Konseptual*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset: 2004), 259.

<sup>5</sup> Fakhruddin, *Fiqih dan Manajemen Zakat di Indonesia*, (Malang: UIN-Malang Press, 2018), 277-278.

Dalam Al – Qur’an ada salah satu ayat yang menegaskan tentang kewajiban menunaikan zakat yaitu dalam Surat At – Taubah ayat 103,

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ ۖ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ  
لَّهُمْ ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ (١٠٣)

Artinya: “ambilah zakat dari harta mereka, guna membersihkan dan menyucikan mereka dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu (menumbuhkan) ketentraman jiwa bagi mereka”.<sup>6</sup>

Dari ayat diatas, zakat adalah kewajiban yang wajib dilaksanakan bagi seorang umat islam jika harta sudah mencapai haul dan nisab, sehingga zakat mempunyai manfaat untuk orang yang berhak menerima zakat (*mustahik*) untuk pembagian zakat sendiri sudah ditentukan dalam syariah. Dalam hal lain, tercapainya tujuan zakat yaitu apabila pembagiannya telah pemerata kepada masyarakat yang membutuhkan atau ditunjuk dan berhak menerima zakat menurut hukum dalam islam. Kunci mencapai tujuan zakat, apabila peran pada Lembaga Amil Zakat bekerja dengan sungguh-sungguh dan transparan dalam peningkatan dana dari zakat dapat menjaga tingkat kepuasan dari *muzakki* agar tetap menjadi donatur di Lembaga Amil Zakat tersebut.

Peranan pemerintah kepada Lembaga Amil Zakat sudah lumayan besar, yaitu menetapkan undang-undang no.38 Tahun 1999. Pada tahun 2011, pemerintah kembali menetapkan undang-undang no.23 Tahun 2011 sebagai pengganti UU no. 38 Tahun 1999. Dibentuknya uu ini bertujuan

---

<sup>6</sup> Q.S At – Taubah ayat 103.

untuk mengoreksi atau memperbaiki pengelolaan zakat di Indonesia sehingga semakin optimal yang dihasilkan dari zakat tersebut.

Selanjutnya untuk pengoptimalisasi zakat dan pemberdayaan zakat, terbentuklah Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat cabang Kediri yang bertempat di Kantor LAZNAS Nurul Hayat Kediri, jalan penaggungan kelurahan mojoroto kota Kediri. LAZNAS Nurul Hayat Kediri berdiri dengan didampingi tanggal legalitas lembaga pada tahun 2011.<sup>7</sup>

Yayasan Nurul Hayat, adalah sebuah yayasan yang aktif yaitu di dalam bidang dakwah serta bidang sosial sejak tahun 2001 lalu. Yayasan tersebut berhasil membuktikan keberhasilannya dengan beberapa penghargaan yang telah dicapainya sampai saat ini. Sampai saat ini sudah ada tiga penghargaan tingkat nasional yang sudah dapat dicapai, yaitu :

1. Juara 1 Pengentasan Kemiskinan atau disebut "*propoor award* tahun 2010" dimana kegiatan tersebut diselenggarakan oleh pemprov Jawa Timur, atas program pemberian modal usaha masyarakat miskin yakni PILAR MANDIRI.
2. Penghargaan dari Kementrian Pemberdayaan Perempuan dan Pemberdayaan Anak yang diterima pada tahun 2012.

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Anka Revita, bidang Administrasi Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kediri. Senin 25 Nopember 2019.

3. Penghargaan *Inspiring NGO for Social Empowerment* dari Kementerian Sosial Republik Indonesia yang diterima bulan Juli tahun 2013.

Sesuatu yang membanggakan selain ketiga penghargaan tersebut adalah Hasil Audit Keuangan tahun 2012 oleh Akuntan Publik dan memperoleh penilaian *WTP (Wajar Tanpa Pengecualian)*. Selanjutnya pada tahun 2013 ini diperoleh pula sertifikasi ISO 9001 : 2008 dengan kelayakan Sistem Manajemen Mutu Berstandar Internasional. Yayasan Nurul Hayat memiliki empat komitmen yang menjadi perhatian utama yaitu *pertama*, Mandiri berarti mandiri dalam mengelola zakat/infaq/shodaqoh. *Kedua*, Amanah yakni lembaga milik umat yang dipercaya karena mengedepankan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana – dana amanah umat. *Ketiga*, Memberdayakan, dibuktikan dengan upaya menjalin hubungan personal dengan donatur maupun penerima program sosial yang selalu menekankan pada kualitas layanan, berupa keandalan, sikap empati, kecepatan merespon, dan pemberian jaminan. *Keempat*, Profesional yaitu berbasis kompetensi dimana memiliki aturan dan tujuan yang jelas serta mengedepankan kualitas. Salah satu hal yang menjadi komitmen pengurus yayasan Nurul Hayat adalah berusaha mencapai kemandirian setiap tahunnya karena dana yang berasal dari donatur seratus persen dikelola untuk membiayai program – program yang tertuju untuk anak yatim dan kaum *dhuafa*. Hal ini berarti dana untuk karyawan seperti gaji bulanan, biaya pemberdayaan SDM dan semua biaya yang berkait dengan karyawan

dibiayai bukan dari dana donatur tetapi dibiayai dari keuntungan bisnis yang dikelola Yayasan Nurul Hayat.

Untuk menarik donatur, setiap petugas sudah pasti memiliki strategi untuk membuat nyaman sehingga tidak merasa keberatan bagi donatur untuk menyalurkan dana zakat setiap bulannya. Menurut Lupioyadi ada beberapa faktor utama dalam kepuasan *muzakki*, antara lain:<sup>8</sup>

1. Biaya,
2. Emosi,
3. Kualitas produk,
4. Kualitas pelayanan atau jasa,
5. Harga.

Dari beberapa faktor yang telah disebutkan, peneliti hanya menggunakan tiga faktor, yaitu kualitas pelayanan, emosi, dan biaya. Kaitannya dengan lembaga amil zakat, kualitas produk tidak digunakan karena lembaga amil zakat merupakan lembaga pelayana jasa bukan selalu produk yang berbentuk fisik. Pada faktor harga juga tidak digunakan dalam lembaga amil zakat, karena dalam berdonasi tidak ada patokan harga dan harga tambahan, jumlah donasi sesuai kemampuan dan keikhlasan para donator.

Sebagai gambaran awal, penelti melakukan observasi awal pada 30 donatur rutin Nurul Hayat Kediri. Adapun faktor yang membuat donatur memilih menyalurkan dana zakat melalui Nurul Hayat Kediri, diantaranya:

---

<sup>8</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Banyumedia Publishing, 2006), 273.

**Tabel 1.1**  
**Faktor Pengaruh Kepuasan *Muzakki* di LAZNAS Nurul Hayat Kediri**

No	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan <i>Muzakki</i>	Jumlah
1	Kualitas Pelayanan	20
2	Emosi	7
3	Biaya	3
<b>Total Jumlah Responden</b>		<b>30</b>

Sumber data diolah dari survey pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri

Data diatas menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan donator Nurul Hayat Kediri. Pada faktor kualitas pelayanan memiliki 20 pemilih. Pada faktor emosi memiliki 7 pemilih. Kemudian pada faktor biaya memiliki 3 pemilih. Pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan *muzakki* ialah pafa faktor kualitas pelayanan atau jasa berdasarkan hasil survey ada 20 responden yang memilih faktor tersebut.

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Jumlah *Muzakki* Tetap di LAZNAS Nurul Hayat Kediri**

Tahun	Jumlah <i>Muzakki</i> Tetap (Donatur Aktif)	Kenaikan <i>Muzakki</i> Tetap (Donatur Aktif) (%)
2017	1200	56%
2018	1648	78%
2019	2124	100%

Sumber data diolah dari kantor LAZNAS Nurul Hayat Kediri

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dinyatakan bahwa terjadi peningkatan jumlah *muzakki* tetap atau donatur aktif dari setiap tahunnya pada LAZNAS

Nurul Hayat Kediri yang berarti terdapat kualitas pelayanan yang unik dan dapat menarik masyarakat sekitar untuk menjadi *muzakki*. Dengan kualitas pelayanan yang unik tersebut berarti juga dapat meningkatkan kepuasan dan meningkatkan jumlah penerimaan dana dari *muzakki*.

**Tabel 1.3**  
**Perolehan Penerimaan Dana Dari *Muzakki* di LAZNAS Nurul Hayat Kediri**

No.	Tahun Penerimaan Dana	Jumlah Penerimaan Dana dari seluruh <i>Muzakki</i> di LAZNAS Nurul Hayat Kediri
1.	2017	Rp. 110.000.000,00
2.	2018	Rp. 660.000.000,00
3.	2019	Rp. 2.000.000.000,00

Sumber data diolah dari kantor LAZNAS Nurul Hayat Kediri

Dapat dilihat dari tabel 1.3 perolehan jumlah penerimaan dana dari *muzakki* mulai tahun 2017 meningkat pesat pada tahun 2018 itu menunjukkan bahwa ada kepuasan *muzakki* yang menyebabkan peningkatan jumlah penerimaan dana dari *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat.

Sebagai usaha meenjaga nilai kepuasan *muzakki* agar tetap menjadi *muzakki* di lembaga tersebut, dalam hal ini LAZNAS Nurul Hayat Kediri harus memiliki beberapa bentuk kebijakan yang tepat untuk mencapai tujuannya. Hal tersebut dapat dipengaruhi dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian atau jaminan (*assurance*), empati

(*emphaty*), bukti langsung (*tangible*)<sup>9</sup> dari Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kediri saat memberikan pelayanan kepada *muzakki*.

Berdasarkan uraian penjelasan mengenai kualitas pelayanan dari LAZNAS Nurul Hayat, maka penulis mencoba memutuskan untuk melakukan penelitian kepuasan *muzakki* di LAZNAS Nurul Hayat Kediri yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Terhadap Kepuasan *Muzakki* (Studi Kasus LAZNAS Nurul Hayat Kediri).”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di LAZNAS Nurul Hayat Kediri ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan *muzakki* pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan lembaga amil zakat nasional terhadap kepuasan *muzakki* di LAZNAS Nurul Hayat Kediri ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan di LAZNAS Nurul Hayat Kediri.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan *muzakki* pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri.

---

<sup>9</sup> Rambat Lupioyadi dan Hamdani, *Management Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 182.

3. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan lembaga amil zakat nasional terhadap kepuasan muzakki di LAZNAS Nurul Hayat Kediri.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang ada diatas, seharusnya penelitian ini memiliki kegunaan ataupun fungsi dari tujuan diatas, berikut kegunaan penelitian :

##### 1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian harusnya mampu menambah ilmu atau pengetahuan dalam perbankan syariah khususnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan *muzakki* pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri.

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi LAZNAS Nurul Hayat Kediri

Untuk sumber kajian atau bahan kajian dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Nurul Hayat Kediri terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki*.

Penelitian ini seharusnya sebagai tolak ukur bagaimana Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kediri dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* yang berarti telah menjalankan tugasnya sebaga LAZNAS dalam hal kualitas pelayanan.

###### b. Bagi Peneliti

Untuk peneliti tulisan ini diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran dalam penulisan karya ilmiah dan pendalaman pemahaman

serta mempraktekan tentang materi-materi yang telah disampaikan ketika perkuliahan. Selain sebagai sumber kajian penulisan karya ilmiah, tulisan ini juga sebagai prasyarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 di Institut Agama Islam Negeri.

#### c. Bagi Akademik

Penelitian ini harusnya dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut sebagai penambahan wawasan dan pengetahuan ataupun ilmu tentang akademika perbankan syariah.

Hasil penelitian juga sebagai penambahan pada perbendaharaan karya tulis ilmiah yang dapat digunakan untuk bahan kajian selanjutnya, terutama pada bidang pengelolaan Lembaga Amil Zakat Nasional.

### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian merupakan sebuah jawaban yang bersifat hanya sementara pada jawaban terhadap permasalahan, sampai terbuktunya melalui data yang sudah dikumpulkan setelah melakukan penelitian. Jika sudah mendapatkan datanya maka, peneliti melakukan pengujian untuk pembuktian bahwa hasil ini dapat diteliti lebih lanjut atau gagal menjadi hipotesis dengan kata lain data yang tadi diteliti akan gagal jika tidak terbukti.<sup>10</sup> Peneliti dalam hal ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1.  $H_0$  = tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan *muzakki* (Y) pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri.

---

<sup>10</sup> Suharsimi arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992). 62-63.

$H_a$  = terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan *muzakki* (Y) di LAZNAS Nurul Hayat Kediri

## F. Asumsi Penelitian

Peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan menjadi alasan *muzakki* Nurul Hayat Kediri memiliki kepuasan yang tinggi terhadap lembaga. Dan sebaliknya, jika kepuasan *muzakki* rendah maka ada beberapa hal yang membuat berhenti melakukan donasi zakat, terutama pada kualitas pelayanannya itu yang menjadai faktor utamanya. *Muzakki* akan merasa puas dan menjadi *muzakki* tetap jika kualitas pelayanan di Lembaga Amil Zakat Nasional tersebut sangat baik atau terjamin juga.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Pengaruh

Pengaruh merupakan sesuatu daya atau efek yang timbul dan ikut membentuk kepercayaan, sifat atau perbuatan untuk mengubah kesesuatu yang lain.<sup>11</sup>

### 2. Layanan

Layanan adalah aktivitas yang bersifat ada ataupun bersifat tidak kasat mata tapi bias kita terima dan terjadi akibat adanya interaksi antara seorang yang bertransaksi ataupun antara konsumen dengan karyawan dari suatu perusahaan atau lembaga yang memberi suatu pelayanan guna menanyakan

---

<sup>11</sup> W.J.S Poerwandarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 849.

ataupun membantu apa yang dibutuhkan seorang konsumen tersebut kepada perusahaan atau lembaga yang didatangi oleh konsumen tersebut.<sup>12</sup>

### 3. Kepuasan

Kepuasan adalah suatu perasaan yang dirasakan contohnya merasa senang, merasa marah, merasa puas, ataupun juga merasa lega.<sup>13</sup> Maksud kata kepuasan dalam hal ini yaitu perasaan puas yang dirasakan seorang *muzakki* terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Lembaga Amil Zakat Nasional tersebut.

### 4. *Muzakki*

*Muzakki* adalah bentuk *isim fa'il* dari kata *zaka* yang artinya berkah, bersih, baik dan tumbuh. Dari segi istilah fiqih *muzakki* adalah orang-orang yang berkewajiban untuk berzakat.<sup>14</sup> *Muzakki* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu para muzakki perorangan atau individu yang sudah berzakat di LAZNAS Nurul Hayat Kediri.

### 5. LAZNAS

lembaga amil zakat nasional adalah kepanjangan dari LAZNAS. Didalam penelitian ini, yang menjadi pusat penelitian adalah LAZNAS Nurul Hayat Kediri.

---

<sup>12</sup> Atik Septi W, Ratmino, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.

<sup>13</sup> Ibid, 914.

<sup>14</sup> Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Cet.1, (Jakarta: Gema Insani, 2002), 125.

## H. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan inspirasi bagi penulis untuk melakukan penelitian. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang cukup berkaitan dengan judul penelitian ini.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pada BMT UGT Sidogiri Cabang Jombang) oleh Ida Nurjanah (2013), mahasiswi ekonomi syariah, STAIN Kediri.<sup>15</sup>

Penelitian ini fokus pada pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, dengan hasil bahwa antara variabel pelayanan karyawan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) berdistribusi normal, dilihat dari plot yang titik – titiknya mengikuti garis sumbu. Dari analisis *Korelasi Pearson Product Moment* mengemukakan bahwa nilai r sebesar 0,618 artinya hubungan antara variabel pelayanan karyawan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) adalah searah. Sedangkan dari analisis menggunakan rumus *Regresi* menghasilkan model persamaan  $Y=11.759 + 0.754 X$ , memberi arti bahwa jika perusahaan tidak melakukan strategi pelayanan karyawan maka kepuasan nasabah sebesar 11.759 dan jika variabel pelayanan naik sebesar satu satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.754.

---

<sup>15</sup> Dewi Maisarotul Mufidah, Skripsi: *Pengaruh Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Mandiri* (Kediri: STAIN Kediri, 2014), 67.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri oleh Nur Karima (2018), mahasiswi IAIN Kediri.<sup>16</sup>

Penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap persepsi donatur yang berperan menciptakan kepuasan donatur. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan donatur (Y) valid dan reliable. Tidak terdapat masalah klasik. Hasil uji korelasi terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan donatur sebesar 0,511 dengan rumus regresi diperoleh persamaan  $Y = 14,020 + 0,181X$ . Kesimpulannya  $H_0$  diterima artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di Yatim Mandiri Kediri.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Muzakki* pada Lembaga Amil Zakat dan *Infaq Shodaqah* Nahdatul Ulama (LAZISNU) Nganjuk oleh Yeni Ratnasari (2018), mahasiswi IAIN Kediri.<sup>17</sup>

Penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan *muzakki* (Y) di LAZISNU Nganjuk. Dengan hasil penelitian dikategorikan cukup berdasarkan rumus korelasi diperoleh  $0,711 > 0,2185$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan *muzakki*.

---

<sup>16</sup> Nur Karima, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri*, (Kediri: IAIN Kediri, 2018), xi

<sup>17</sup>Yeni Ratnasari, Skripsi: *Pengaruh Kuakitas Pelayanan Terhadap Kepausan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat, dan Shodaqah*, (Kediri: IAIN Kediri, 2018), ix

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Muzakki* pada Rumah Zakat Yogyakarta oleh Indri Yuliafitri (2014), mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.<sup>18</sup>

Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa nilai signifikan  $t_{hitung}$  70,4% yang didapat dari suatu pengujian koefisien determinasi  $r_{square}$ , bias diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan *muzakki* di Rumah Zakat Yogyakarta, sedangkan sisa dari nilai signifikan dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya dengan model lain.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Murabahah* BMT Rahmat Semen Kediri oleh Adi Setyo Nugroho (2018), mahasiswa IAIN Kediri.<sup>19</sup>

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Dengan fokus penelitiannya Pelayanan (X) sedangkan kepuasan Kepuasan Anggota (Y). Berdasarkan beberapa hasil analisis data yang dilakukan peneliti terhadap kedua variabel diperoleh distribusi data yang berdistribusi normal. Dalam uji asumsi klasik tidak terdapat masalah sehingga dapat dilakukan analisis regresi, diperoleh hasil dari analisis regresi sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y=4,446+0,401X$ . Selanjutnya ada nilai signifikan dari tabel koefisien determinasi yang diperoleh nilai signifikan yaitu sebesar  $0,000 < 0,005$ . Berarti dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_a$  dapat diterima yang artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dari anggota pembiayaan *murabahah* BMT Rahmat Semen Kediri.

---

<sup>18</sup>Indri Yuliafitri, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki pada Rumah Zakat Yogyakarta*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014), 80.

<sup>19</sup> Adi Setyo Nugroho, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri*, (Kediri: IAIN Kediri, 2018), viii.