

analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan, diketahui skor tertinggi yang diperoleh rata-rata variabel adalah 58 dengan batas maksimal skor adalah 60. Nilai rata-rata (*mean*) dari variabel kualitas pelayanan adalah 49,61.

Berdasarkan pada pengklasifikasian dan pengkategorian ditentukan pada tabel dapat disimpulkan bahwa tabel variabel kualitas pelayanan pada LAZNAS Nurul Hayat Kota Kediri kategori sangat baik, hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata hitung pada spss sebesar 49,61 berada di interval skor 48 keatas dengan total frekuensi pada kategori sangat baik sebanyak 151 orang (75,5%). Berdasarkan paparan data tersebut bias diasumsikan terpenuhinya keinginan *muzakki* terhadap apa yang diinginkan diketahui oleh peneliti berdasarkan pada kuesioner yang telah diberikan peneliti kepada *muzakki*, yang mana *muzakki* merasakan kepuasan yang telah diberikan oleh lembaga tersebut.

Menurut *muzakki* LAZNAS Nurul Hayat Kediri, petugas yang melakukan pelayanan saat dikantor maupun dilapangan ketika melakukan donasi dari *muzakki* sudah mampu menjelaskan program kerja dan penerapannya sehingga LAZNAS mampu menyalurkan dana zakat tepat sasaran sehingga mampu menanamkan kepercayaan kepada *muzakki*. Data dilapangan menunjukkan bahwa *muzakki* atau responden lebih memilih *assurance* (Jaminan atau Kepastian) karena di lembaga Nurul Hayat Kediri pada setiap *muzakki* akan mempunyai Id atau akun dimana *muzakki* kapan saja bisa menanyakan transaksi yang sudah dibayarkan lewat petugas dari lembaga, dan akan ada konfirmasi laporan bahwa *muzakki* sudah melakukan

pembayaran. Dan petugas pengambil donasi sudah mempunyai SOP (Standart Operasional Pekerjaan), dimana setiap menerima donasi dari *muzakki* wajib mendoakan *muzakki* tersebut.

### **B. Kepuasan *Muzakki* pada LAZNAS Nurul Hayat Kota Kediri**

Kepuasan *muzakki* adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.<sup>2</sup> Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja karyawan yang dirasakan dengan harapan *muzakki*. Jika kinerja tidak sesuai harapan, *muzakki* tidak puas. Jika kinerja memenuhi keinginan harapan, maka *muzakki* merasa puas. Jika melebihi keinginan harapan, maka *muzakki* sangat puas.

Hasil dari rata-rata pada tiap indikator variabel Kepuasan *Muzakki* secara berurutan dari yang terbesar , rata-rata pada indikator (Y.1.3.2) Perasaan Puas Terhadap Pilihan (*Satisfaction with The Choice*) memiliki nilai sebesar 4,38; rata-rata pada indikator (Y.1.1.2) Terpenuhi Harapan (*Hope*) sebesar 4,13; rata-rata pada indikator (Y.1.2.1) Perasaan Senang dan Nyaman (*Comfortable*) sebesar 3,86.

Hal ini diasumsikan bahwa perasaan puas terhadap pilihan merupakan indikator utama dalam kepuasan *muzakki*. Hal ini dibuktikan dengan tingginya rata-rata indikator pada Perasaan Puas Terhadap Pilihan (*Satisfaction with The Choice*) sebesar 4,38. Berdasarkan data yang diperoleh variabel kepuasan

---

<sup>2</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Edisi 12 Jilid 1, Terj. Benyamin Mola. *Marketing Management* (Jakarta: PT. Indeks, 2005), 177.

*muzakki* (Y) dari perhitungan SPSS, dengan mean sebesar 24,59 dan standar deviasinya 3,283 dengan mengacu pada pengklasifikasian dan pengkategorian ditentukan pada tabel dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan *muzakki* pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri termasuk kategori sangat baik.

Kategori sangat baik yang dimaksud dalam hal ini terlihat dari kepuasan *muzakki* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan mengajukan pertanyaan kepada konsumen bahwa mereka merasa puas akan pelayanan. Dan dengan penggunaan yang tidak terlalu sering dan tidak terlalu jarang. Pada analisis deskriptif variabel Kepuasan *Muzakki*, diketahui skor tertinggi yang diperoleh rata-rata variabel adalah 24,59 dengan batas maksimal skor adalah 25. Hasil dapat diketahui bahwa kepuasan *muzakki* LAZNAS Nurul Hayat dikota Kediri tahun 2019-2020 termasuk dalam kategori sangat baik, hal ini berdasarkan nilai rata-rata (*Mean*) 24,59 berada di interval skor 20 keatas.

Kategori sangat baik dalam hal ini dapat dilihat dari survey *muzakki* LAZNAS Nurul Hayat dalam menggunakan jasa pelayanan LAZNAS yang mana berdasarkan pendapat Kotler dalam Tjiptono untuk mengetahui kepuasan *muzakki* dapat melalui survey kepuasan konsumen.<sup>3</sup> Survey kepuasan *muzakki* LAZNAS Nurul Hayat Kediri menggunakan pengukuran secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada *muzakki*. Dimana hasil survey menunjukkan bahwa *muzakki* LAZNAS Nurul Hayat Kediri merasa cukup puas

---

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : Andi, 2003), 102.

pada saat menerima pelayanan dan menggunakan produk dari LAZNAS Nurul Hayat Kota Kediri.

Kepuasan konsumen merupakan dasar dari sebuah hubungan antara konsumen dan perusahaan. Apabila konsumen merasakan kepuasan terhadap produk, pelayanan dan jasa sebuah perusahaan maka mereka akan setia kepada perusahaan itu. Atau dengan kata lain apabila seseorang konsumen merasa puas, mereka akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering lagi. Mereka akan lebih banyak dan sering membeli produk atau jasa yang ditawarkan dan boleh jadi mereka akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada kerabat dan teman-temannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin seorang terhadap produk atau jasa, maka akan berdampak pada meningkatnya keuntungan yang diperoleh perusahaan (loyalitas semakin tinggi).

Menurut data dilapangan setelah melakukan questioner pada responden yaitu *muzakki* pada lembaga Nurul Hayat Kediri terdapat suatu layanan yaitu layanan sosial ekonomi, layanan tersebut ialah untuk pemberdayaan ekonomi dhuafa yaitu dengan menciptakan lapangan kerja mandiri. Dalam LAZNAS Nurul Hayat Kediri program layanan sosial ekonomi ini disebut dengan Pilar Mandiri NH. Pilar Mandiri NH tidak hanya memberikan modal kerja melainkan juga pendampingan dan binaan kepada mustahik binaan. Modal yang diberikan kepada mustahik binaan LAZNAS Nurul Hayat Kediri berupa pemberian gerobak beserta perlengkapannya kepada mustahik. Modal yang

diberikan ini diberikan kepada mustahik secara cuma-cuma dengan persyaratan selama 3 bulan harus mengikuti binaan dari petugas. Jika dalam waktu 3 bulan usaha yang didirikan tidak ada perkembangan maka modal yang diberikan harus dikembalikan kepada petugas. Namun jika dalam waktu 3 bulan usaha mengalami peningkatan maka modal diberikan kepada mustahik sepenuhnya. Oleh karena itu responden merasa puas terhadap pilihannya memilih Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kediri dibandingkan lembaga lain dan menyarankan kepada orang lain atau calon *muzakki*.

### **C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Muzakki* pada LAZNAS Nurul Hayat Kota Kediri**

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 24 kualitas pelayanan dengan kepuasan *muzakki*, menunjukkan *pearson correlation* sebesar 0,783. Kemudian dari hasil regresi  $Y = 2,449 + 0,446 X$  didapatkan hasilnya sebesar konstanta adalah 2,449 menunjukkan bahwa, jika kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan *muzakki*, maka kepuasan *muzakki* akan mengalami kenaikan sebesar 2,449 . Besarnya nilai b adalah 0,446 angka tersebut mempunyai arti jika variabel naik sebesar satu satuan maka kepuasan *muzakki* akan naik sebesar b yaitu 0,446.

Hasil dari uji koefisien regresi parsial, variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* menunjukkan  $T_{hitung}$  sebesar 7,566, maka  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $17,705 > 1,652$ ) dengan nilai  $\alpha$   $0,000 < 0,05$  dan nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,652. Hasil penelitian ini bisa mengindikasikan bahwa penelitian ini menerima  $H_a$

yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* LAZNAS Nurul Hayat Kediri.

Berdasarkan analisis regresi yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 24 didapatkan nilai  $r$  sebesar adalah 0,783.  $r$  dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 78,3% kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan *muzakki*. Ini berarti kemampuan variabel bebas (kualitas pelayanan) menjelaskan variabel terikat (kepuasan *muzakki*) adalah sebesar 78,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar model regresi. artinya variabel-variabel yang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 61,3% dan yang selebihnya 38,7% dipengaruhi oleh beberapa factor lainnya, diantaranya yaitu berdasarkan pada kualitas produk, harga dan brand (*merk*).

Dari data diatas dapat diasumsikan bahwa menurut Kotler dalam kualitas pelayanan kerja perusahaan yang berusaha meningkatkan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan pelayanan yang dihasilkan perusahaan<sup>4</sup> diantaranya ada beberapa faktor pelayanan pelayanan menurut rambat lupioyadi untuk mengetahui berapa tingkat keberhasilan mapun seberapa kualitas perusahaan atau lembaga yang dimana mampu memberikan pelayan berkualitas maupun pelayanan yang terbaik bagi *muzakki* dan mengkonsep strategi untuk mampu bersaing mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan

---

<sup>4</sup> M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), 16.

dari kopetitor lainnya dan.<sup>5</sup> Faktor yang paling berpengaruh pada penelitian ini adalah Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yang mana rambat lupiyoadi menjelaskan pengetahuan dan kesopanan bentuk pelayanan amil zakat merupakan komponen dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun dari bentuk langsung layanan dalam praktek *marketing*.<sup>6</sup>

Dari faktor kepuasan tersebut dapat sejalan dengan nilai dari kepuasan seorang *muzakki*, menurut kim gesperz ada beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan *muzakki* antara lain perasaan puas telah memilih Lembaga Amil Zakat tersebut dibandingkan Lembaga Amil Zakat lain dan menyarankan kepada orang lain agar menjadi *muzakki* di Lembaga Amil Zakat yang telah dipilihnya.<sup>7</sup> Seperti yang sudah dijelaskan Tjiptono, menurutnya kepuasan dapat dikatakan sebagai suatu perasaan atau penilaian para *muzakki* Lembaga Amil Zakat terhadap kinerja pelayanan jasa dari anggota atau karyawan Lembaga Amil Zakat dalam melayani para *muzakki* yang menyalurkan atau membayarkan zakatnya kepada Lembaga Amil Zakat tersebut.<sup>8</sup>

Menurut *muzakki* LAZNAS Nurul Hayat Kediri, petugas yang melakukan pelayanan saat dikantor maupun dilapangan ketika melakukan donasi dari *muzakki* sudah mampu menjelaskan program kerja dan

---

<sup>5</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 181.

<sup>6</sup> Ibid, 183.

<sup>7</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Control* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), 95.

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), 311.

penerapannya sehingga LAZNAS mampu menyalurkan dana zakat tepat sasaran sehingga mampu menanamkan kepercayaan kepada *muzakki*. Data dilapangan menunjukkan bahwa *muzakki* atau responden lebih memilih *assurance* (Jaminan atau Kepastian) karena di lembaga Nurul Hayat Kediri pada setiap *muzakki* akan mempunyai Id atau akun dimana *muzakki* kapan saja bisa menanyakan transaksi yang sudah dibayarkan lewat petugas dari lembaga, dan akan ada konfirmasi laporan bahwa *muzakki* sudah melakukan pembayaran. Dan petugas pengambil donasi sudah mempunyai SOP (Standart Operasional Pekerjaan), dimana setiap menerima donasi dari *muzakki* wajib mendoakan *muzakki* tersebut.

Menurut data dilapangan setelah melakukan questioner pada responden yaitu *muzakki* pada lembaga Nurul Hayat Kediri terdapat suatu layanan yaitu layanan sosial ekonomi, layanan tersebut ialah untuk pemberdayaan ekonomi dhuafa yaitu dengan menciptakan lapangan kerja mandiri. Dalam LAZNAS Nurul Hayat Kediri program layanan sosial ekonomi ini disebut dengan Pilar Mandiri NH. Pilar Mandiri NH tidak hanya memberikan modal kerja melainkan juga pendampingan dan binaan kepada mustahik binaan. Modal yang diberikan kepada mustahik binaan LAZNAS Nurul Hayat Kediri berupa pemberian gerobak beserta perlengkapannya kepada mustahik. Modal yang diberikan ini diberikan kepada mustahik secara cuma-cuma dengan persyaratan selama 3 bulan harus mengikuti binaan dari petugas. Jika dalam waktu 3 bulan usaha yang didirikan tidak ada perkembangan maka modal yang diberikan harus dikembalikan kepada petugas. Namun jika dalam waktu 3 bulan usaha



mengalami peningkatan maka modal diberikan kepada mustahik sepenuhnya. Oleh karena itu responden merasa puas terhadap pilihannya memilih Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kediri dibandingkan lembaga lain dan menyarankan kepada orang lain atau calon *muzakki*.

Hal ini senada dengan penelitian dari Adi Setyo Nugroho yang fokus penelitiannya pelayanan (X) dan kepuasan anggota (Y) di Pembiayaan BMT Rahmat Semen Kediri menunjukkan dalam uji asumsi klasik tidak terdapat masalah sehingga dapat dilakukan analisis regresi. Analisis regresi sederhananya diperoleh persamaan regresi  $Y = 4,446 + 0,0401X$ . Dengan kesimpulan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan pada BMT Rahmat Semen Kediri.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Adi Setyo Nugroho, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri* (Kediri: IAIN Kediri, 2018), viii.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis yang diajukan, serta hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) pada *muzakki* Nurul Hayat kota Kediri dalam kategori sangat baik, karena nilai dari pada indikator Kepastian dan Jaminan (*Assurance*) memiliki rata-rata terbesar dengan nilai 4,47. Nilai rata-rata (*mean*) variabel kualitas pelayanan adalah 49,61. Berdasarkan kategori data, nilai rata-rata (*mean*) dari variabel kualitas pelayanan berada di skor 48 keatas. Hal ini mengindikasi bahwa sebagian besar karyawan pada Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kediri memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan *muzakki* (Y) pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi pada indikator Perasaan Puas Terhadap Pilihan (*Satisfaction with The Choice*) memiliki rata-rata dengan nilai terbesar dengan nilai 4,38. Data yang diperoleh variabel kepuasan *muzakki* (Y) dari perhitungan SPSS, dengan mean sebesar 24,59 dan standar deviasinya 3,283 dengan mengacu pada pengklasifikasian

dan pengkategorian ditentukan pada tabel dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan *muzakki* pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri termasuk kategori sangat baik.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan *muzakki* di Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kediri, yang mana dibuktikan dengan hasil dari analisis uji korelasi ( $r$ ) untuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* sebesar 0,783 serta uji parsial terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $17,795 > 1,652$ ) dengan nilai dari  $T_{hitung}$  sebesar 17,795 dengan nilai  $\alpha$   $0,000 < 0,05$  dan nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,652.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kota Kediri

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa *assurance* (Jaminan dan Kepastian) dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan *muzakki*. Maka dari itu memberikan sedikit saran untuk lembaga amil zakat supaya meningkatkan lagi dalam melakukan pelayanan lebih lagi meningkatkan komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) serta sopan santun (*courtesy*) dan fasilitas

lainnya supaya *muzakki* lebih puas lagi dan menarik calon *muzakki* lainnya.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan lagi penelitian ini supaya dapat menambah wawasan yang lebih mendalam bagi pembaca. Dan peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan *muzakki*, karena pengaruh faktor dari *assurance* (Jaminan dan Kepastian) dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* di Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kediri sebesar 78,3%. Berarti dalam hal ini masih terdapat 21,7% yang berpengaruh oleh faktor atau indikator lain yang mungkin terdapat dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan *muzakki*.