# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. LATAR BELAKANG

Kemiskinan merupakan masalah global yang tetap eksis ditengah dinamika perubahan zaman. Sejak zaman dahulu hingga sekarang kesenjangan antara kaum kaya dan kaum miskin tak kunjung usai. Berbagai upaya pendistribusian kekayaan telah dilakukan. Namum upaya ini acapkali tidak membuahkan hasil yang signifikan. Ketika Islam hadir, maka mulai dikenal istilah zakat, infak, dan sedekah yang merupakan salah satu instrumen keuangan yang berfungsi untuk mengurangi jurang perbedaan antara kaum kaya dan miskin.

Zakat merupakan sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah diserahkan kepada orang-orang yang berhak.[1] Sebagai rukun Islam yang ketiga zakat wajib dibayarkan oleh setiap Muslim yang memenuhi syarat (*muzakki*). Sedangkan Infak yaitu mengeluarkan sebagian harta atau pendapatan atau penghasilan untuk suatu kepentingan yang diperintahkan ajaran Islam.[2] Dalam berinfak tidak memiliki batasan dalam pengeluarannya, infak juga terlepas dari ketentuan ataupun besarnya ukuran, tetapi tergantung kepada kerelaan masing-masing.[3] Dan sedekah diartikan sebagai pemberian seseorang secara ikhlas kepada orang yang berhak menerima.

---

[1] Amiruddin Inoed, et.all., *Anatomi Fiqh Zakat* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 9.
[2] Hasbiyallah, *Fiqh dan Ushul Fiqh* (Bandung: Rosda, 2007), 246.
[3] Muhammad, *Zakat Profesi, Wacana Pemikiran dalam Fiqh Kontempore* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), 11.

Dalam upaya pengumpulan ZIS (zakat, infak dan sedekah) Ekonomi Islam mengajak para hartawan untuk mengeluarkan sebagian hartanya untuk orang lain seperti menunaikan zakat, infak, sedekah, ataupun bentuk pengeluaran lainnya agar tecipta distribusi pendapatan yang lebih adil sehingga kesenjangan antara orang-orang kaya dan orang-orang miskin dapat dikurangi.

Sebagaimana Allah SWT berfirman mengenai fakir dan miskin seperti pada surat: Al-Baqarah: 273

لِلْفُقَرَآءِ ٱلَّذِينَ أُحْصِرُواْ فِى سَبِيلِ ٱللَّهِ لَا يَسْتَطِيعُونَ ضَرْبًا فِى ٱلْأَرْضِ يَحْسَبُهُمُ ٱلْجَاهِلُ أَغْنِيَآءَ مِنَ ٱلتَّعَفُّفِ تَعْرِفُهُم بِسِيمَـٰهُمْ لَا يَسْـَٔلُونَ ٱلنَّاسَ إِلْحَافًا ۗ وَمَا تُنفِقُواْ مِنْ خَيْرٍ فَإِنَّ ٱللَّهَ بِهِۦ عَلِيمٌ ﴿٢٧٣﴾

"*(Berinfaqlah) kepada orang-orang fakir yang terikat (oleh jihad) di jalan Allah; mereka tidak dapat (berusaha) di bumi;orang yang tidak tahu menyangka mereka orang kaya karena memelihara diri dari minta-minta. Kamu kenal mereka dengan melihat sifat-sifatnya, mereka tidak meminta kepada orang secara mendesak. Dan apa saja harta yang baik yang kamu nafkahkan (di jalan Allah), maka sesungguhnya Allah maha Mengetahui.* "

Dari penjelasan ayat di atas jelas bahwa Allah memerintahkan kepada mereka yang mempunyai harta untuk berinfak memberikan sebagian hartanya kepada orang-orang yang tidak mampu seperti orang fakir yang terikat di jalan Allah.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan mayoritas penduduk Muslim yaitu sejumlah 216, 66 juta penduduk atau dengan persentase Muslim sebesar 85 persen dari total populasi. Fakta ini menyiratkan bahwa zakat, infak, dan sedekah memiliki potensi besar dan dapat berkontribusi dalam mengurangi kemiskinan. Data zakat, infak, dan sedekah (ZIS) di Indonesia menunjukan bahwa terdapat kenaikan jumlah penghimpunan dari tahun 2013-2016. Seperti yang dipaparkan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1**

**Penghimpunan ZIS di Indonesia**[4]

| Tahun | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Perorangan | 22.186.801.085 | 24.955.456.166 | 140.585.373.579 | 269.884.547.435 | 366.505.392.158 |
| Lembaga | 30.267.494.341 | 23.217.279.557 | 45.298.843.305 | 74.089.629.661 | 92.999.861.124 |
| TOTAL | 52.454.259.426 | 48.172.735.723 | 185.884.216.884 | 343.974.177.096 | 459.172.253.282 |

Berdasarkan data yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa total dana ZIS yang dikumpulkan pada tahun 2016 yaitu sebesar Rp. 459,17 miliar, meningkat 33, 49 persen dari tahun 2015. Peningkatan signifikan juga ditunjukan pada tahun 2014 yaitu naik sebesar Rp. 137, 71 miliar atau 285, 87 persen dari tahun 2013.

Sedangkan untuk jumlah dana infak perorangan yang terhimpun, dari tahun 2012 hingga 2016 terus mengalami peningkatan sebesar Rp. 80,3 miliar atau 5706,85 persen. Dan untuk dana infak lembaga, jumlah dari tahun 2012

[4] Divisi Publikasi dan Jaringan Pusat Kajian Strategis (Puskas) BAZNAS, *Outlook Zakat Indonesia 2017* (Jakarta Pusat: Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional, 2016), 26.

hingga 2016 juga mengalami peningkatan sebesar Rp. 6,82 miliar atau 50,51 persen.[5]

Hal ini menjadi peluang bagi lembaga pengelola zakat karena potensinya yang cukup besar dan meningkat dari tahun ke tahun. Untuk itu peran lembaga zakat sangat diperlukan agar lembaga zakat bisa mengumpulkan lebih besar lagi dana zakat, infak dan sedekah dari masyarakat. Maka lembaga zakat dituntut untuk lebih meningkatkan perbaikan sistem manajemen yang baik. Sesuai dengan prosedur lembaga amil zakat dikatakan baik kinerjanya apabila memenuhi 3 prinsip, yaitu: Amanah, profesional dan transparansi.[6]

Penghimpunan dana Zakat, Infak dan Sedekah akan tumbuh disebabkan tingkat kesadaran kaum muslim juga peran serta lembaga amil zakat dalam melakukan pelayanan yang tebaik bagi pembayar ZIS. Donatur yang terus menerus membayar zakat, infak dan sedekahnya melalui lembaga amil zakat akan berpengaruh pada peningkatan penerimanaan ZIS lembaga tersebut. Maka lembaga zakat harus terus berupaya untuk mempertahankan para donatur yang telah mereka miliki sehingga akan terbentuk loyalitas donatur.

Penilaian donatur terhadap lembaga zakat begitu beragam, sesuai persepsi dan pengalaman masing-masing donatur. Terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi terbentuknya loyalitas pada seseorang yaitu: 1. karena faktor kepuasan, ke 2. Karena ikatan emosi, 3. karena kepercayaan, 4. karena

---

[5] Ibid., 24-25.
[6] Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern* (Malang: UIN Maliki Press, 2016), 72.

kemudahan, dan 5. karena pengalaman dengan perusahaan.[7] Berikut survei yang mempengaruhi seorang muslim loyal dalam membayar Infaknya melalui lembaga amil zakat, seperti yang dipaparkan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.2**

**Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Dalam Berinfaq**

| No | Faktor-faktor loyalitas | Penilaian donatur |
|---|---|---|
| 1 | *Satisfaction* (kepuasan) | 11 |
| 2 | *Emotional bonding* (ikatan emosi) | 0 |
| 3 | *Trust* (kepercayaan) | 13 |
| 4 | *Choce reduction and habit* (kemudahan) | 4 |
| 5 | *History with company* (pengalaman dengan perusahaan) | 2 |

Sumber: Donatur Infak LSPT Jombang

Dapat dilihat dari tabel tersebut, survei sementara yang diambil dari 30 donatur menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi seseorang loyal dalam berinfak pada lembaga, yaitu faktor kepuasan berpengaruh pada 11 orang, faktor kepercayaan berpengaruh pada 13 orang, faktor kemudahan berpengaruh pada 4 orang, dan faktor pengalaman dengan perusahaan

berpengaruh pada 2 orang, sedangkan faktor ikatan emosi tidak memberi pengaruh apa-apa terhadap seseorang untuk loyal. Dari survei tersebut juga dapat diketahui bahwa ada 2 faktor terbesar yang mempengaruhi

[7] Vanessa Gaffar, *CRM dan MPR Hotel* (Bandung: Alfabeta, 2007), 72.

donatur loyal pada suatu lembaga zakat yaitu karena adanya kepuasan dan kepercayaan terhadap lembaga tersebut.[8]

Menurut Richard Oliver yang dikutip oleh Handi Irawan kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Dalam pengertian lain kepuasan adalah hasil penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.[9] Maka dalam membentuk kepuasan, lembaga amil perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada donatur. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh lembaga amil zakat akan membentuk persepsi dan harapan yang positif pada donatur sehingga donatur akan merasa puas dengan lembaga tersebut. Jika donatur merasa puas maka hubungannya dengan lembaga menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembayaran ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap lembaga tersebut.

Selain karena puas faktor lain yang mempengaruhi donatur loyal dalam membayar infak yaitu karena adanya kepercayaan donatur terhadap lembaga tersebut. Kepercayaan merupakan suatu pengetahuan yang dimiliki seseorang dan semua kesimpulan yang dibuat tentang suatu objek, atribut dan manfaatnya. Pengukuran kepercayaan yaitu kinerja lembaga secara keseluruhan memenuhi harapan, pelayanan yang diberikan lembaga atau perusahaan secara konsisten terjaga kualitasnya, percaya bahwa lembaga tersebut akan bertahan lama.[10] Maka dari itu perlu perbaikan manajemen yang

---

[8] Donatur LSPT, 8 Maret 2018.
[9] Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Konsumen* (Jakarta: Elek Media Komputindo, 2003), 3.
[10] Muhammad, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE, 2005), 205.

terus menerus guna meningkatkan kinerja yang lebih baik sehingga mampu terbentuknya kepercayaan donatur.

Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) merupakan lembaga amil zakat yang mengelola dana zakat, infak, sedekah dan wakaf. Lembaga ini didirikan pada tahun 2007. Pada tahun 2013 LSPT resmi menjadi Lembaga Amil Zakat melalui Surat Keputusan Nomor 88/SK-UPZ/BAZ.PR/2013 yang dikeluarkan oleh BAZNAS Provinsi Jawa Timur.[11] Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) mempunyai peranan sebagai salah satu lembaga yang berbasis sosial dibawah naungan yayasan Hasyim Asy'ari yang bertujuan untuk memperdayakan masyarakat dengan mendayagunakan sumber daya dan partisipasi publik, menyalurkan dan mengatur pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan wakaf bukan berorientasi pada pengumpulan profit bagi pengurus organisasi.

Dalam meningkatkan kepuasan bagi pembayar ZIS, LSPT memberikan sistem yang terbaik kepada donatur atau muzakki sehingga mereka merasa puas. Tidak hanya memberikan sistem yang baik saja LSPT juga memberikan timbal balik kepada donatur berupa pemberian bantuan jika pada lingkungan sekitar donatur atau muzakki ada yang mengalami kesulitan seperti terdapat dhuafa, atau yatim piatu maka LSPT akan memberikan bantuan. Hal ini dalam rangka meningkatkan kepercayaan donatur bahwa donasi yang telah diberikan benar-benar digunakan secara baik.[12]

---

[11] Brosur Lembaga Sosial Pesantern Tebuireng (LSPT) Jombang.
[12] Afif Abdul Rokhim, ketua LSPT Jombang, 22 Februari 2018.

Dana-dana yang terhimpun akan didistribusikan kepada masyarakat luas yang memiliki kriteria didalamnya dalam bentuk program LSPT, berupa program yatim piatu, kesehatan, pendidikan, dakwah, dan pengabdian masyarakat.

Berikut adalah laporan keuangan Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang dari tahun 2013-2017[13].

**Tabel 1.3**

**Penerimaan Dana Zakat, Infak, Dan Wakaf Di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang Tahun 2013-2017.**

| Tahun | Jumlah Dana Terhimpun | | |
|---|---|---|---|
| | Zakat | InfaK | Wakaf |
| 2013 | 5.290.000 | 369.360.900 | 50.000 |
| 2014 | 104.178.700 | 470.305.900 | 2.560.000 |
| 2015 | 204.803.275 | 465.523.100 | 150.000 |
| 2016 | 75.955.600 | 504.183.200 | 245.000 |
| 2017 | 168.588.272 | 590.865.356 | 0 |

Sumber: Laporan keuangan tahunan di LSPT Jombang.

Berdasarkan dari Tabel 1.3, bahwa total Infak yang dikumpulkan pada tahun 2014 sebesar Rp. 470.305.900 meningkat 27,32 persen dari tahun 2013. Penurunan sebesar Rp. 465.523.100 atau 1,01 persen terjadi di tahun 2015. Namun penurunan ini langsung diikuti lonjakan penghimpunan ditahun berikutnya hingga mencapai Rp. 504.183.200 atau 8,30 persen di tahun 2016. Dan terus mengalami peningkatan di tahun 2017 sebesar Rp. 590.865.356 meningkat 17,19 persen dari tahun 2016.

[13] Laporan keuangan tahunan di LSPT Jombang.

Dari penjelasan tersebut, Tren yang meningkat pada penghimpunan Infak dilembaga sosial pesantren tebuireng bisa dikatakan bahwa potensi dana Infak yang terhimpun cukup besar jika dilihat dari laporan keuangan tersebut.

Maka dengan kondisi tersebut, kemudian penulis mempunyai pertanyaan besar kaitannya dengan kepuasan dan kepercayaan donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang. Apakah kemudian dengan pemasukan yang cukup besar maka mencerminkan bahwa donatur sudah benar-benar puas dan percaya dengan Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang sehingga donatur loyal dalam mengeluarkan Infak melalui lembaga tersebut.

Loyalitas donatur sebagai suatu hal yang harus dicapai mengingat donatur LSPT merupakan masyarakat kalangan umum, sehingga pengawasan dari donatur menjadi suatu hal yang mudah dilakukan.

Oleh karena itu, diperlukan suatu pengujian tentang hubungan antara kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas donatur dalam membayar Infak. Dalam rangka itulah, penyusun tertarik untuk mengambil penelitian yang berfokus pada "***Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyaitas Donatur Infak pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang".***

## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas permasalahan pokok dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan donatur infak?
2. Bagaimana kepercayaan donatur infak?
3. Bagaimana loyalitas donatur infak?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas donatur Infak?
5. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas donatur Infak?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas donatur Infak?

## C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan masalah yang telah diuraikan di atas, Maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan donatur.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepercayaan donatur.
3. Untuk mengetahui bagaimana loyalitas donatur.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kepuasan terhadap loyalitas donatur.
5. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas donatur.
6. Untuk membuktikan secara empiris dan simultan pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas donatur.

## D. KEGUNAAN PENELITIAN

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan secara teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah kepustakaan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas donatur infak.

2. Kegunaan secara praktis

   a. Bagi Lembaga

      Melalui hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran atau analisa ilmiah kepada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

   b. Bagi Pembaca

      Sebagai informasi ilmiah untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan terkait kepuasan, kepercayaan dan loyalitas donatur infak.

## E. HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis berfungsi sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang diteliti.[14] Untuk dapat mengetahui pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Terhadap Loyalitas Donatur, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

---

[14] Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Erlangga, 2009), 53.

1. Hipotesis (Ha): Terdapat pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang.

   Hipotesis (Ho): Tidak terdapat pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang.
2. Hipotesis (Ha): Terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang.

   Hipotesis (Ho): Tidak terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang.
3. Hipotesis (Ha): Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang.

   Hipotesis (Ho): Tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang.

## F. ASUMSI PENELITIAAN

Berdasarkan teori yang ada, peneliti mengajukan asumsi bahwa faktor kepuasan dan kepercayaan dapat mempengaruhi loyalitas donatur dalam membayar infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

## G. PENEGASAN ISTILAH

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Donatur Infak pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang”, maka

peneliti memandang perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini sebagai berikut:

1. Pengaruh

   Dalam ilmu statistik pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.[15] Adapun pengertian dari pengaruh dalam penelitian ini adalah hubungan sebab akibat antara variabel kepuasan dan kepercayaan terhadap loyaitas donatur infak pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

2. Kepuasan

   Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.[16]

   Adapun maksud kepuasan donatur dalam penelitian ini adalah merupakan perasaan senang atau kecewanya donatur pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang, yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan.

3. Kepecayaan

   Menurut Robbins kepercayaan sebagai ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak secara oportunistik baik secara kata-kata, tindakan, dan kebijakan.[17] Adapun maksud kepercayaan dalam penelitian ini bahwa pada Lembaga Sosial

---

[15] Anas Sudjoni, *StatistikPendidikan* (Jakarta: Raja Garfindo, 2000), 20.
[16] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2004), 42.
[17] Stephen P. Robbbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi* (Jakarta:Salemba Empat, 2011), 59.

Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang tidak akan bertindak dengan tujuan untuk menguntungkan kepentingan diri sendiri atau kelompok lembaga baik secara kata-kata, tindakan, dan kebijakan.

4. Loyalitas

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.[18] Adapun maksud loyalitas dalam penelitian ini adalah komitmen donatur infak yang secara berulang-ulang membayar infaknya di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang dalam kurun waktu yang lama.

5. Donatur Infak

donatur infak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan bantuan/donasinya secara rutin dengan konsistensi yang tinggi kepada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang (LSPT) Jombang.

6. Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang

Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) merupakan lembaga amil zakat yang mengelola dana zakat, infak, sedekah dan wakaf. Lembaga ini didirikan pada tahun 2007. Pada tahun 2013 LSPT resmi menjadi Lembaga Amil Zakat melalui Surat Keputusan Nomor

[18] Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2010),129.

88/SK-UPZ/BAZ.PR/2013 yang dikeluarkan oleh BAZNAS Provinsi Jawa Timur.[19]

## H. TELAAH PUSTAKA

Untuk dapat memecahkan masalah dan mencapai tujuan sebagaimana diungkapkan diatas, maka perlu dilakukan kajian kepustakaan guna mendukung hasil penelitian dan agar dapat diperoleh hasil yang maksimal sebagaimana yang diharapkan. Adapun beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian ini.

Skripsi berjudul "*Transparansi Informasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi pada Muzakki di LAZIZ UNS)*" Karya Nur Hayati dengan hasil secara parsial variabel transparansi informasi dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki. Sementara secara simultan variabel transparansi informasi dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki.

Tesis berjudul "*Pengaruh Program Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pembayar ZIS Dalam Membayar Zakat, Infaq dan Shadaqah di LAZ yang Berkantor Pusat di Surabaya*" Karya Dody Eka Saktiandy dengan hasil program pemberdayaan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan, temuan ini sesuai dengan teori yang ada. Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan temuan ini sesuai dengan teori yang ada. Kualitas layanan memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan dibandingkan dengan pengaruh

[19] Brosur Lembaga Sosial Pesantern Tebuireng (LSPT) Jombang.

program pemberdayaan terhadap kepuasan. Dan kepuasan berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas.

Penelitian berjudul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan *Structural Equation Modeling*” karya Nidyatantri, dkk (2016). Hasil dalam penelitian ini menunjukan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan dengan loyalitas produk edamame, kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan dengan loyalitas produk edamame.

Penelitian berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan *Seiko Loundry* Medan” karya Harumi (2016). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Dari keempat penelitian di atas mempunyai perbedaan meliputi:

**Tabel 1.4.**

**Perbedaan Penelitian**

| No | Perbedaan | Penelitian Terdahulu | Penelitian Sekarang |
|---|---|---|---|
| 1 | Objek Penelitian | Variabel independen penelitian Nur Hayati tentang *Transparansi Informasi* dan *Kepuasan* | Variabel independen penelitian ini tentang kepuasan dan kepercayaan |
| | | Variabel independen penelitian Dody Eka tentang program pemberdayaan dan kualitas layanan dan variabel dependen tentang kepuasan dan loyalitas | Variabel independen penelitian ini tentang kepuasan dan kepercayaan. Dan variabel dependen tentang loyalitas |
| 2 | Prodak | Penelitian Nidyatantri, dkk, mengambil Loyalitas konsumen Kedai Jepang *Edamame* | Penelitian ini mengambil Loyalitas Donatur Infak |
| | | Penelitian Harumi mengambil Loyalitas pelanggan di Perusahaan *Seiko Laundry* | |
| 3 | Lokasi Penelitian | Penelitian Nur Hayati di LAZIZ UNS | Penelitian di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang |
| | | Penelitian Dody Eka di LAZ Surabaya | |
| | | Penelitian Nidyatantri di CV. Bariball Agriculture | |
| | | Penelitian Harumi di Perusahaan *Seiko Laundry* Medan | |