

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL
TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI
DI LEMBAGA AMIL ZAKAT AZKA
AL-BAITUL AMIEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh:

Lailyatul Maghfiroh
NIM. D20164018

Pembimbing

Drs. H. Rosyadi Badar, M.Pd.I
NIP. 19601206 199303 1 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
MEI 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL
TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI
DI LEMBAGA AMIL ZAKAT AZKA
AL-BAITUL AMIEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Penyiaran Islam
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh:

Lailiyatul Maghfiroh
NIM. D20164018

Disetujui Pembimbing



Drs. H. Rosyadi Badar, M.Pd.I
NIP. 19601206 199303 1 001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL
TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI
DI LEMBAGA AMIL ZAKAT AZKA
AL-BAITUL AMIEN JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

**Hari : Kamis
Tanggal: 18 Juni 2020
Tim Penguji**

Ketua



Fuadatul Hunoriyah, M.Si
NIP. 19750524 200003 2 002

Sekretaris



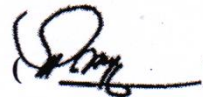
Nasirudin Al Ahsani, MA
NIP. 19900226 201903 1 006

Anggota :

1. Dr. H.Sofyan Hadi, M.Pd.



2. Drs. H. Rosyadi Badar, M.Pd.I



**Menyetujui,
Dekan Fakultas Dakwah**



Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag.
NIP. 19740606 200003 1 003

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.¹

(QS. Ali Imran 3 : 159)



¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, diterjemahkan oleh Yayasan Peyelenggara Peterjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), 90.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT. Hanya karya sederhana yang bisa saya hasilkan, seuntai kata yang mampu saya ucapkan kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad saw.
2. Kedua orang tua saya, Ibu Sulastri dan Bapak Ismail yang merupakan inspirasi utama dalam hidup saya, yang tidak pernah lelah mendoakan saya dalam segala hal sehingga saya mampu menyelesaikan perkuliahan ini, untukku kusembahkan karya kecil ini sebagai tanda bukti hormat, dan rasa terimakasih.
3. Almamater saya, semua dosen Fakultas Dakwah (khususnya dosen yang mengajar MD).
4. Keluarga Manajemen Dakwah angkatan 2016 yang sudah menjadi teman senasib, seperjuangan dan sepenanggungan, terima kasih atas suka maupun duka yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti.
5. Dan seluruh pihak yang telah membantu, memberikan saran dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur ALLAH SWT yang memberikan kenikmatan iman, islam dan takwa dan yang telah memberikan mukjizat Al-Qur'an kepada Nabi Muhammad SAW agar manusia senantiasa dapat berfikir menggunakan akal dan berdasarkan firman-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat. Karena beliau yang telah menuntun umat manusia dari kebodohan akal dan spiritual menuju arah yang terang dan penuh keselamatan.

Dengan berbekal ridho dari kedua orang tua dan keluarga, serta guru-guru, penulis telah menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dengan judul : “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI LAZ AZKA AL-BAITUL AMIEN JEMBER**”.

Peran dari berbagai pihak sangat membantu penulis mulai dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi melalui arahan dalam bimbingan sampai selesai. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ismail dan Ibu Sulastris yang selalu mendoakan dan mendukung setiap langkah saya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
3. Bapak Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah.
4. Ibu Aprilya Fitriani, M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah.

5. Bapak Drs. H. Rosyadi BR., M.Pd.I. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Tim Penguji IAIN Jember.
7. Segenap Dosen Institut Agama Islam Negri (IAIN) Jember.
8. Sahabat saya yang tergabung dalam forum ciwi ndagel (Novika Wahirotul A, Siti Musdalifah, Siti Aisyah dan motakrs yang telah mengisi hari-hari saya dengan semangat.

Mudah-mudahan kebaikan serta amal kebaikan mereka tercatat sebagai amal shalih dan mendapatkan balasan pahala dan limpahan rahmat dari Allah SWT amin. Penulis menyadari bahwa dalam pembahasan dan penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, Juni 2020

Lailyatul Maghfiroh

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Lailyatul Maghfiroh, Drs. H. Rosyadi Badar, M.Pd.I, 2020: Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil Terhadap Kepuasan Muzakki di LAZ AZKA Al-Baitul Amien Jember.

Kualitas pelayanan merupakan kunci dari kepuasan muzakki. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik Lembaga Amil Zakat AZKA Jember dalam perkembangannya dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada muzakkinya dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzakki di LAZ AZKA Jember.

Populasi dalam penelitian ini adalah 109 muzakki LAZ AZKA Jember dan dengan menggunakan rumus Solvin, ditetapkan sampel sebanyak 85 muzakki. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, dokumentasi dan observasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan penelitian survey. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, pengujian hipotesis menggunakan uji t serta koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian diketahui bahwa dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan persamaan $Y = 43.733 + 2.586X$. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa R^2 sebesar 0,223 (22,3 %) dan sisanya sebesar 77,7 % dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Uji t menunjukkan t hitung 4.427, sedangkan t tabel 1,684. Nilai t hitung 4.427 lebih besar dari t tabel 1,684 artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki di LAZ AZKA Jember.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Muzakki

IAIN JEMBER

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1. Variabel Penelitian	8
2. Indikator Penelitian	9
F. Definisi Oprasional	10
G. Asumsi Penelitian.....	11
H. Kerangka Konseptual	12
I. Hipotesis.....	13
J. Metode Penelitian.....	14
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	14
2. Sumber Data.....	14
3. Populasi dan Sampel	15
4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	17
5. Teknik Analisis Data.....	19
K. Sistematika Pembahasan	24

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	26
A. Penelitian Terdahulu	26
B. Kajian Teori	33
1. Zakat.....	33
2. Kualitas Pelayanan.....	37
3. Kepuasan Muzakki.....	44
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	48
A. Gambaran Obyek dan Penelitian.....	48
B. Penyajian Data.....	52
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	56
BAB IV PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66



LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
 2. Angket Penelitian
 3. Data Hasil Angket
 4. Data Hasil SPSS
 5. Surat Izin Penelitian Skripsi IAIN Jember
 6. Surat Penelitian Selesai Penelitian dari LAZ AZKA Jember
 7. Pernyataan Keaslian Tulisan
 8. Dokumentasi
- Biodata Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan rukun Islam ketiga setelah syahadat dan shalat. Zakat berasal dari bentuk kata yang berarti suci, baik, berkah, tumbuh, dan berkembang.² Menurut termonologi syariat, zakat adalah nama bagi sejumlah harta tertentu yang telah mencapai syarat tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk diberikan kepada orang yang membutuhkannya (fakir dan miskin). Dari makna tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap harta yang sudah dikeluarkan zakatnya akan menjadi suci, bersih, baik, berkah, tumbuh dan berkembang. Seperti yang ditulis dalam surah At-Taubah: (103) sebagai berikut:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Ambilah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensuci-kan mereka, dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui” (At-Taubah:103)³

Berdasarkan ayat di atas sangat jelas, zakat merupakan kewajiban yang harus ditunaikan oleh muslim yang hartanya sudah mencapai nishab dan haul, sehingga manfaat zakat yang diperuntukan bagi mustahik atau orang yang berhak menerima zakat dimana pembagiannya telah ditentukan dalam islam dapat dirasakan.

² M. Ali Hasan, *Zakat dan Infak*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2006), 15.

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, diterjemahkan oleh Yayasan Peyelenggara Peterjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), 204.

Peran zakat sebagai salah satu rukun Islam yang harus ditunaikan oleh umat Islam yang mampu (*muzakki*) menjadi kesadaran personal. Kewajiban zakat memiliki arti penting dalam ajaran Islam. Selain merupakan hubungan vertikal antara seorang hamba dengan Allah SWT, zakat juga berperan dalam perekonomian dengan menjadi sarana pemerataan pendapatan di antara umat Islam. Zakat diharapkan mampu untuk mengurangi jumlah kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghilangkan sifat kikir dari yang memiliki harta dan mempererat hubungan silaturahmi sesama umat Islam.

Untuk mencapai tujuan dari zakat, maka pemerintah mengeluarkan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2011 telah mengatur tentang pengelolaan zakat yang didalamnya mengatur segala kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, perorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan terhadap dana zakat⁴. Berdasarkan Undang – Undang tersebut keberadaan sangat penting yaitu untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan. Peraturan ini dikeluarkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pengelola zakat.

Dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh lembaga zakat saat ini.

⁴. Undang- Undang Zakat No. 23 Tahun 2011

1. Diproblem kelembagaan, Lembaga pengelola zakat tergolong pemain baru yang masih mencari bentuk dan struktur kelembagaan.
2. Problem sumber daya manusia, kualitas sumber daya manusia masih rendah karena kebanyakan tidak menjadikan pekerjaan amil zakat sebagai profesi, melainkan sebagai pekerjaan sampingan. Menjadi pengelola zakat atau amil hanya sekedar mengisi waktu kosong atau mengisi hari tua bagi yang sudah pensiun.
3. Masalah sistem, kebanyakan lembaga amil zakat belum memiliki atau tidak memahami pentingnya sebuah sistem dalam kinerja organisasinya.⁵

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat mencapai kepuasan muzakki dalam membayar zakatnya di lembaga amil zakat yang berkopoten. *Service quality* ini adalah salah satu yang harus difahami oleh lembaga amil zakat sebagai salah satu peningkatan kapasitas lembaga yang akan memberikan kepuasan terhadap muzakki. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra lembaga, kualitas pelayan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi lembaga.

Kualitas pelayanan menurut J Supranto, merupakan sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak terwujud dan mudah hilang namun dapat dirasakan dan diingat. Jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan dalam Lembaga atau Badan Amil zakat maka kualitas pelayanan merupakan bagian yang terpenting

⁵ <http://www.imz.or.id/new/artikel/773/membangun-kepercayaan-publik-dan-kapasitas-pengelolaan-zakat-di-indonesia/?lang=id>

demi terwujudnya sebuah hasil keseluruhan dengan sebuah tindakan yang terkesan baik. Jones dan Sanserp sebagaimana dikutip oleh hurriyati yang mempelajari persiapan penerapannya berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi berkeyakinan “ di era perdagangan bebas tidak terproteksi sama sekali, maka yang menjadi tumpuan perusahaan dalam hal ini LAZ untuk tetap mampu bertahan hidup adalah nasabah-nasabah (muzakki) yang loyal”.⁶

Bermunculannya banyaknya Lembaga Amil Zakat (LAZ) dan Badan Amil Zakat (BAZ) tidak menimbulkan persaingan diantara mereka. Justru kehadiran LAZ dan BAZ memberi pilihan masyarakat untuk menitipkan amanah zakat, infak, sedekah, dan wakaf kepada lembaga yang dipercayai. Setiap LAZ akan berusaha menunjukkan progam dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. LAZ juga berusaha menjaga kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakatnya sehingga tidak berpindah ke lembaga zakat lain atau menyalurkan secara langsung kepada penerima zakat (mustahik). Jika pelayanan yang diberikan juga memuaskan, tentunya masyarakat akan puas serta semakin percaya dan loyal dalam menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut.

Hal tersebut juga dapat meningkatkan kesadaran muzakki dalam membayar zakat, kesadaran wajib membayar zakat sudah mulai membaik dikalangan umat Islam. Hal tersebut dapat diketahui dengan banyak tumbuh kembangnya badan amil zakat yang mulai menjamur disetiap daerah.

⁶ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*,(Bandung: Alfabeta,2010), 50.

Namun, yang perlu di garis bawahi kenyamanan dan kepercayaan untuk menggunakan Lembaga Amil Zakat terletak pada tingkat kepuasan Muzakki terhadap Lembaga Amil Zakat untuk membayarkan zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat, baik lembaga zakat yang didirikan oleh pemerintah maupun yang dibuat oleh masyarakat umum terkhusus Lembaga Amil Zakat yang dibentuk oleh yayasan Masjid Jami' Al Baitul Amin Jember.

Kesadaran *muzakki* dalam menuaikan zakat melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) AZKA, perlu mendapatkan perhatian yang serius. Pada umumnya di lembaga jasa, konsumen akan mendapatkan manfaat langsung atas sejumlah uang yang telah dikeluarkan. Manfaat langsung yang diperoleh bukan pada *Muzakki* yang telah mengeluarkan sejumlah uang, melainkan pada pihak lain yang menjadi tujuan pengalokasian dana atau mustahik. Oleh karena itu pelayanan pada Lembaga atau Badan Amil Zakat menjadi hal yang paling utama dan terpenting dalam membuat kenyamanan *muzakki* untuk menyalurkan pembayaran zakatnya pada Badan atau Lembaga Amil Zakat.

Sebagai tindak lanjut pemberdayaan, masalah kemasyarakatan, Yayasan masjid Al-Baitul Amin Jember membentuk “Program Peduli Penderitaan Masyarakat” (Propelitamas) Al-Baitul Amien, sebuah lembaga yang khusus menangani masalah-masalah sosial kemasyarakatan dengan program unggulan pembinaan anak asuh. Seiring perkembangan yayasan dan masyarakat serta dengan lahirnya undang-undang no 38 tahun 1998 tentang pengelolaan zakat, Yayasan Masjid Jami' Al-Baitul Amien

menyempurnakan Propelitamas menjadi lembaga Amil Zakat, Infaq, Shadaqoh dan Wakaf Al-Baitul Amien (AZKA). Pada tahun 2004 ditetapkan oleh bupati sebagai Lembaga Amil Zakat (LAZ), dengan diturunkan SK Bupati No. 103 Tahun 2004.

Sebagai usaha mempertahankan *muzakki*, dalam hal ini Lembaga Amil Zakat AZKA harus bisa memilah dan memilih bentuk kebijakan yang paling tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini akan mempengaruhi keakuratan, keaktualan dan kecepatan AZKA dalam memberi pelayanan kepada *Muzakki*. AZKA merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa,yaitu mendistribusikan zakat, pengelolaan. Jadi seni pengolaan zakat dalam hal ini yaitu bagaimana AZKA memberikan kualitas jasa demi menciptakan kepuasan *muzakki*. Dimensi kualitas pelayanan lembaga amil zakat dalam penelitian ini terdiri dari *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *enpathy* (empati). Bagi sebuah organisasi menyadari akan pentingnya mempertahankan pelanggan lebih utama dari pada memfokuskan untuk mencari pelanggan baru. Kesadaran tersebut diwujudkan melalui perlakuan dan pengakuan organisasi bahwa konsumen adalah *patner* (teman kerja) dan sebagai konsekuensinya Lembaga Amil Zakat harus memiliki komitmen jangka panjang yang kuat untuk mempertahankan hubungan dengan muzakki melalui kualitas pelayanan

yang makin efektif dan efisien dan terus melakukan inovasi terhadap jasa yang ditawarkan.⁷

Maka berdasarkan uraian diatas peneliti menjadi tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil terhadap Kepuasan Muzakki di LAZ AZKA Al-Baitul Amien Jember.**

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzakki di LAZ AZKA Al-Baitul Amien Jember ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzakki di LAZ AZKA Al- Baitul Amien Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa IAIN Jember yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan pandangan dan sumber referensi untuk memperkaya ilmu pengetahuan sehingga akan mempermudah peneliti selanjutnya untuk meneliti terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzakki di LAZ AZKA Jember.

⁷ Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, (Yogyakarta: Ekonesia, 1999), 66.

2. Secara Praktis

- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi LAZ AZKA Jember sehingga mampu membuat atau menerapkan kebijakan yang sesuai pendistribusian zakat dapat menjadi lebih baik.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Secara teoritis menurut Hatch dan Farhady variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seorang atau obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Variabel juga dapat merupakan atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu. Berdasarkan pengertian diatas maka dapat dirumuskan bahwa variabel penelitian adalah satu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas (Independen) dan variabel terikat (Dependen). Variabel variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Variabel Independen

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen

(terikat). Variabel bebas (variabel X) yaitu kualitas pelayanan amil. Kualitas Pelayanan Amil memiliki 5 dimensi yaitu.

- 1) *Tangible*
- 2) *Empaty*
- 3) *Reliability*
- 4) *Responsiveness*
- 5) *Empathy*

b. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konskuen, dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat.⁸ Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (dependen) Y yaitu kepuasan.

2. Indikator Variabel

a. Kualitas Pelayanan amil (X) dalam konteks ini dapat diukur dengan beberapa indikator seperti berikut:

- 1) *Tangible* (berwujud)
- 2) *Empathy* (empati)
- 3) *Realibility* (keandalan)
- 4) *Responsiviness* (ketanggapan)
- 5) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 95

b. Kepuasan muzakki (Y)

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Kesiediaan merekomendasi
- 3) Minat berkunjung kembali

F. Definisi Oprasional

Untuk memudahkan pemahaman pembaca tentang judul yang ditulis oleh peneliti, diperhatikan istilah-istilah, tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.

- a. Pelayanan adalah perbuatan (cara, atau hal melayani dan sebagainya); perlakuan. Kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁹ Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau *muzakki*. Dalam penelitian ini yang menjadi dimensi kualitas pelayanan yaitu, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).
- b. Kepuasan adalah perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan

⁹ Fandy Tjiptono, *Kualitas Jasa*, (Jakarta : Gramedia Pustaka,1997), 52.

pula sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.¹⁰

c. *Muzakki* adalah bentuk *isim fa'il* dari kata *zakka* yang berarti berkah, tumbuh, bersih, dan baik. Dari segi istilah fiqh *muzakki* adalah orang-orang yang berkewajiban untuk berzakat.

d. Lembaga Amil Zakat adalah lembaga yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Dalam penelitian ini, yang akan menjadi pusat penelitian adalah Lembaga Amil Zakat AZKA Jember.

Dapat disimpulkan dalam penelitian ini penulis meneliti bagaimana kualitas pelayanan yang komponennya terdiri dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) yang dimiliki oleh LAZ AZKA Jember sebagai lembaga pengelola dan pengumpul dana zakat memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Angapan dasar harus dirumuskan dengan jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data.¹¹ Asumsi dari penelitian ini menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan baik, maka muzakki LAZ AZKA akan merasa puas.

¹⁰ Daryanto Dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta:Gava Media, 2014), 90.

¹¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember: IAIN Pers, 2015), 39

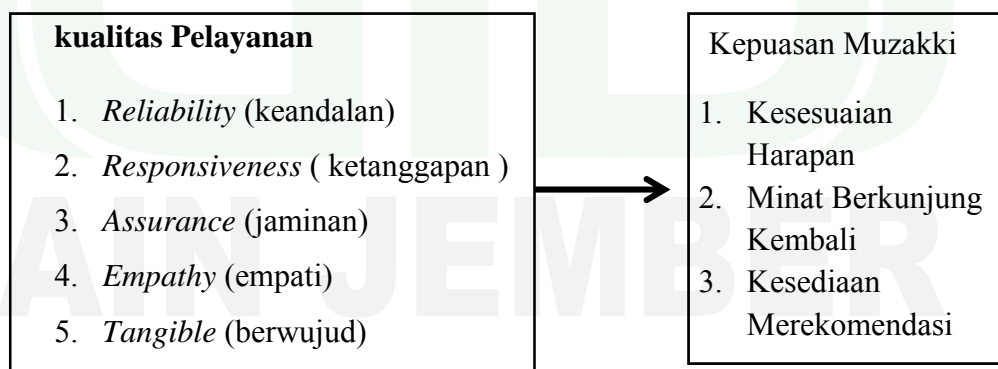
H. Kerangka Konseptual

Kepuasan *muzakki* merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan eksistensi LAZ AZKA dimasa yang akan datang. Layanan yang diberikan kepada *muzakki* akan memunculkan rasa puas atau tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan pelanggan maka akan terjadi ketidakpuasan demikian juga sebaliknya.¹² Dari pemikiran tersebut, maka disusunlah kerangka berfikir.

Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang peting.¹³ Dengan demikian kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 1.1

Kerangka Pemikiran



¹² Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, diterjemahkan oleh Benyamin Moan, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Indeks, 2005), 70

¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 272

Keterangan :

Kualitas pelayanan = kualitas pelayanan sebagai (variabel bebas), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Y)

Kepuasan muzakki = Kepuasan muzakki sebagai (variabel terikat), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (X)

I. Hipotesis

Hipotesa penelitian atau disebut hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana perumusan masalah penelitian telah ditanyakan dalam kalimat pertanyaan.¹⁴ Para peneliti akan membuat hipotesa dalam penelitiannya, yang bertujuan untuk menjadikannya sebagai acuan dalam menentukan langkah selanjutnya agar dapat membuat kesimpulan-kesimpulan terhadap penelitian yang dilakukannya.

Ditinjau dari rumusannya, hipotesis penelitian dibedakan menjadi:

1. Hipotesis kerja, yaitu hipotesis “yang sebenarnya” yang merupakan sintesis dari hasil kajian teoritis. Hipotesis kerja biasanya disingkat H1 atau H_a.
2. Hipotesis nol atau hipotesis statistik, merupakan lawan dari hipotesis kerja dan sering disingkat H₀.

Oleh karena itu, hipotesis yang baik adalah hipotesis yang rumusannya muda dipahami serta muat paling tidak variabel-variabel

¹⁴ Sugiono , *Metode Penelitian Manajemen*, 134

permasalahan penelitian. Maka dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah:

H₀: tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzakki.

H_a: terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzakki.

J. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis datanya menggunakan statistik. Pada dasarnya penelitian kuantitatif ini penulis lakukan dalam rangka pengujian hipotesis yang akan diperoleh signifikan pengaruh antar variabel yang penulis teliti.¹⁵

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif. penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari pengisian lembar angket/kuesioner oleh muzakki LAZ

¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta 2016), 7.

AZKA Jember dan wawancara dengan beberapa pengurus terkait penelitian. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen Lembaga Amil Zakat AZKA Jember.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau obyek itu. Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan subyek yaitu muzakki LAZ AZKA Jember yang sebanyak 109 orang sebagai populasi.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari

populasi harus benar-benar representif.¹⁶ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* (secara sengaja) artinya penarikan sampel berdasarkan pertimbangan mengingat adanya keterbatasan dana, waktu, dan tenaga. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah para *muzakki* yang mudah ditemui atau diakses, penentuan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin. Karena jumlah respondennya sudah diketahui.¹⁷

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e)^2}$$

n= besaran sampel

N= besaran populasi

e= nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan/*margin of error*

max

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e)^2}$$

$$n = 109 / (1 + 109 \cdot (0,05)^2)$$

$$n = 109 / (1 + 109 \cdot (0,0025))$$

$$n = 109 / (1 + 0,2725)$$

$$n = 109 / 1,2725$$

$$n = 85,6 \Rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 85 \text{ orang.}$$

¹⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, 148 – 149.

¹⁷ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2007), 137.

Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti mengambil responden/*muzakki* yang berzakat di LAZ AZKA Jember sebanyak 109 orang, jumlah sampel yang diteliti adalah 85 orang.

4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

a. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau acara yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode diantaranya:

1) Angket

Angket atau kuesioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pernyataan yang diberikan oleh peneliti.¹⁸ Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan. Kuesioner dapat pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. Pengumpulan data yang dilakukan diperoleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis dan terstruktur yang ditunjukkan kepada responden yaitu *muzakki* LAZ AZKA Jember yang berjumlah sebanyak 85 orang. Responden lalu memilih salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan opininya. Dari jawaban

¹⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, 230.

responden melalui lembar kuesioner tersebut dapat dilakukan analisis dan pembahasan.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala *Likert*, dimana sub variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan. Pada Skala Likers dilakukan dengan menghitung responden kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap objek tertentu.

Sementara untuk keperluan analisis diberikan skor sebagai berikut:

Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	RR	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

2) Dokumentasi

Dokumentasi dari asal katanya yang artinya barang-barang tertulis didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis seperti buku-buku, pamflet, dokumen tentang gambaran umum LAZ AZKA dan catatan-catatan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

b. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen pengumpulan data utama yaitu kuesioner (angket) dengan skala pengukuran instrument berbentuk skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala social.¹⁹

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain yang terkumpul. Kegiatan dalam analisis data diantaranya adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, metabelasi dan berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.²⁰ Untuk mempermudah dalam menganalisis data maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*).

a. Uji Instrumen Penelitian

Sebuah instrumen atau alat ukur yang baik haruslah memiliki validitas dan reliabilitas yang juga sama baiknya. Sebelum

¹⁹ Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 12.

²⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 147.

dilakukan analisis statistik, butir-butir pertanyaan, pertanyaan mutlak perlu diuji validitas dan reliabilitas.

1) Uji Validitas

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang harus diukur. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang dilaporkan sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.²¹

Teknik korelasi yang digunakan adalah product moment:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{N \sum X^2 - (\sum X)^2 (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi antara item (x) dengan skor total (y)

X = skor setiap item

Y = skor total

N = jumlah responden

\sum = Total

Setelah perhitungan dilakukan, dalam hal ini proses perhitungan di bantu dengan (SPSS) kemudian nilai r yang diperoleh dibandingkan dengan nilai r table sesuai basis n dan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$) dalam pengujian validitas, kuesioner dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel.

²¹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 30.

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten alat ukur apakah pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas digunakan untuk menilai apakah data hasil angket dipercaya atau tidak. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*.²²

Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas akan menggunakan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60. Jika tingkat *alpha* hitung $> 0,60$ maka alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabilitas tinggi. Jika nilai pada hasil reliabilitas $< 0,60$ maka hasil tersebut reliabilitas, sebaliknya apabila nilai pada hasil reliabilitas lebih kecil dari 0,60 maka hasil tersebut tidak reliabilitas.

b. Uji regresi linier sederhana

Menurut sugiyono : “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi sederhana (*simple regression*).

Analisis regresi sederhana pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas), dengan tujuan

²² Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), 97.

untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

X = Kepuasan Muzakki

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

c. Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1) Uji t (Persial)

Uji t yaitu uji statistik bagi koefisiensi regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang mempengaruhi Y (Variabel Terikat). Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh independent (X) secara persial terhadap faktor dependent (Y). menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

kriteria pengujian:

H_0 diterima jika t hitung $<$ t tabel

H_a diterima jika t hitung $>$ t tabel

Alpha yang menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

kriteria pengujian:

H_0 diterima jika $\text{sig} >$ α (α)

H_a diterima jika $\text{sig} <$ α (α)

a) Menentukan taraf nyata/*level of signifikan* 5% = ($\alpha = 0,05$) dari T_{hitung} dan T tabel (diambil dari hasil tabel distribusi t) pada $\alpha = 5\%$

b) Membuat kesimpulan

Kriteria uji t :

- 1) Jika t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak, menyatakan bahwa variabel X secara individual mempengaruhi variabel Y .
- 2) Jika t hitung $<$ t tabel dan nilai signifikansi $>$ 0,05 maka H_a ditolak dan H_0 diterima, menyatakan bahwa variabel X secara individual tidak mempengaruhi variabel Y .

d. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.²³

Biasanya R^2 berkisar antara 0 sampai 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$, yang berarti variasi dari variabel bebas semakin dapat menjelaskan variasi dari variabel tidak bebas bila angkanya semakin mendekati 1. Jadi untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai R Square. Adapun rumus koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

R = koefisien korelasi

K. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur perubahan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup.²⁴ Adapun sistematika pembahasan dalam penyusunan skripsi ini terbagi menjadi empat bab, yaitu sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan. Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian,

²³ Dwi Priyanto, *Analisis Kolerasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media, 2013), 56.

²⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember, IAIN Jember Press, 2015), 56

ruang lingkup penelitian (variabel penelitian, indikator penelitian), definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian (pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, dan analisis data), dan diakhiri sistematika pembahasan.

Bab kedua, kajian kepustakaan. Bab ini membahas tentang kajian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan dan dikajian teori yang dijadikan sebagai pijakan dalam melakukan penelitian.

Bab ketiga, penyajian data dan analisis. Bab ini memuat gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis dan berisi pembahasan.

Bab keempat, penutup. Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang terkait dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Dilanjutkan dengan saran-saran yang bermanfaat bagi perkembangan lembaga pendidikan.

IAIN JEMBER

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian membuat ringkasan, baik penelitian yang sudah dipublikasikan. Dengan melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sejauh mana keaslian dan perbedaan penelitian yang hendak dilakukan.²⁵

Studi pustaka perlu dikaji dahulu untuk menguasai teori yang relevan dengan topik atau masalah penelitian yang dipakai. Sehubungan dengan penelitian ini, ada beberapa penelitian yang terlebih dahulu melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan, antara lain:

1. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Hana Septi Kuncaraningsih, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2014, yang berjudul *Pengaruh good corporate governance terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Sleman*. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari penerapan *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki di badan amil zakat nasional kabupaten Sleman sebesar 76,77%.²⁶ Perbedaan dari

²⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah IAIN* (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 64.

²⁶ Hana Septi Kuncaraningsih, "*Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Sleman*", (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), i.

penelitian ini yaitu pada variabel independen yaitu *good corporate governance*. Persamaan terletak pada variabel dependen yaitu kepuasan muzakki.

2. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Rika Yuni Rahmawati, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2013, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nadhatul Ulama (Lazisnu) Gunung Kidul. Dari hasil penelitian ini tidak semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki. Perbedaan dari penelitian ini yaitu obyek penelitian yang digunakan. Persamaan terletak pada variabel independen dan dependennya yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan.²⁷
3. Penelitian skripsi dilakukan oleh Zafirah Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim 2014, yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air Dibandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu. Dari hasil penelitian ini menunjukkan Variabel (X) yang digunakan *tangible, realibility, responsiviness, ansurance, empathy*, variabel (Y) kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan

²⁷ Rika Yuni Rahmawati, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqoh Nahdhatul Ulama (Lazisnu) Gunung Kidul*” (Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013), ii.

bahwa secara simultan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel independent yang terdiri dari *tangible* (X1), *realibility* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel independent (kepuasan pelanggan). Hasil uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independent (X) berpengaruh secara persial terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan. Dan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan menentukan kepuasan pelanggan adalah *responsiveness* dengan nilai kofisien beta sebesar 0,258. Perbedaan penelitian ini adalah objek penelitian, persamaan terletak pada variabel independen dan dependen sama-sama meneliti dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan.²⁸

4. Penelitian dilakukan oleh Septiadi Santoso 2013, dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Popular Surabaya, berdasarkan hasil penelitian tehnik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda guna menunjukkan besar pengaruhnya kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, aya tanggap, jaminan, dan empati baik secara persial maupun simultan terhadap loyalitas pelanggan pada laboratorium klinik popular Surabaya. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap loyalitas

²⁸ Zafirah, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air Dibandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu” (skripsi Fakultas ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2014), ii.

pelanggan laboratorium klinik populer Surabaya adalah signifikan. Hasil ini mengidentifikasi bahwa naik turunnya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Hasil ini diperkuat dengan tingkat perolehan koefisien korelasi berganda sebesar 0,894 atau 84,9% yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel-variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan laboratorium klinik populer Surabaya adalah sangat erat.²⁹ Persamaan penelitian ini sama-sama membahas pengaruh variabel kualitas pelayanan, perbedaan penelitian ini pada variabel dependen yaitu peneliti menggunakan variabel kepuasan serta objek yang diteliti.

5. Penelitian dilakukan oleh oleh Shita Pandu Pristanti 2015, dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diterangkan R Square sebesar 0,869 menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) dengan loyalitas (Y) adalah sebesar 86,9%. Sedangkan sisa besarnya 13,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dikatakan kuat dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dari uji F diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan

²⁹ Septiadi Santoso, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya, Jurnal Umum & Riset Manajemen Vol. 2 No. 6 2013.

pelanggan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan. Uji secara parsial juga membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara individu berpengaruh nyata terhadap loyalitas pelanggan. Diketahui variabel kualitas pelayanan nilai t hitung sebesar 2,350 signifikan pada 0,000, artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan pengaruh yang diberikan sebesar 4,6% dan diketahui variabel kepuasan pelanggan, nilai t hitung sebesar 7,927 dengan taraf signifikan 0,000 artinya pengaruh karyawan terhadap kinerja karyawan dengan pengaruh yang diberikan sebesar 90,6%.³⁰

NO	PENULIS	JUDUL	VARIABEL	PERSAMAAN DAN PERBEDAAN
1	Hana Septi Kuncaraningsih (2014)	berjudul Pengaruh good corporate govermance terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten	1. Variabel bebas: good corporate govermance 2. Variabel terikat: kepuasan muzakki	Perbedaan terletak pada variabel independen yaitu good corporate govermance. Sedangkan dalam skripsi variabel independennya yaitu tentang kualitas pelayanan amil.

³⁰ Shita Pandu Pristanti, "pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Pada BPR Hambangan Artha Selaras Tulungagung)", *Skripsi* (Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2015), ii.

		Sleman		Persamaan pada variabel dependen yaitu kepuasan muzakki.
2	Rika Yuni Rahmawati (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nadhatul Ulama (Lazisnu) Gunung Kidul	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas: Kualitas Pelayanan 2. Variabel terikat: kepuasan muzakki 	<p>Perbedaan terletak pada obyek penelitian yang digunakan. Sedangkan dalam skripsi obyek yang digunakan yaitu LAZ AZKA Jember.</p> <p>Persamaan pada Persamaan terletak pada variabel independen dan dependennya yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan.</p>
3	Zafirah (2014)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas: Kualitas Pelayanan 2. Variabel terikat: kepuasan pelanggan 	<p>Perbedaan terletak pada objek penelitian. Sedangkan dalam skripsi obyeknya di lembaga amil zakat.</p> <p>Persamaan pada</p>

		Penerbangan Lion Air Dibandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu		variabel independen dan dependen sama- sama meneliti dimensi kualitas pelayanan dan kepuasaan
4	Septiadi Santoso (2013)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya	1. Variabel bebas: Kualitas Pelayanan 2. Variabel terikat: Loyalitas Pelanggan	Perbedaan penelitian ini pada variabel dependen yaitu peneliti menggunakan variabel kepuasan serta objek yang diteliti. Persamaan penelitian ini sama-sama membahas pengaruh variabel kualitas pelayanan.
5	Shita Pandu Pristanti (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas	1. Variabel bebas: Kualitas Pelayanan 2. Variabel terikat: Loyalitas	Perbedaan terletak pada variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan. Sedangkan dalam skripsi variabel

		pelanggan	Pelanggan	dependennya yaitu kepuasan muzakki, dan perbedaan terdapat pada obyek penelitian. Persamaan pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan.
--	--	-----------	-----------	--

B. Kajian Teori

1. Zakat

a. Pengertian Zakat

Zakat merupakan rukun islam yang ke-3, zakat ditinjau dari kata *zaka* artinya tumbuh, berih, berkah dan baik.³¹ Secara etimologis zakat artinya suci, bersih, tumbuh dan berkah.³² Menurut bahasa zakat adalah harta tertentu yang diberikan kepada orang tertentu yang diberikan kepada orang tertentu, menurut syarat-syarat tertentu pula.³³ Sedangkan menurut istilah fiqh zakat berarti sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah yang diserahkan kepada orang-orang yang berhak. Dengan demikian zakat adalah membersihkan diri seorang dan hartanya. Sesudah

³¹ Mahmud Yunus, *Kamus Arab Indonesia*, (Jakarta: Pilanggar Penerjemah Penafsir Al-Quran, 1993), 156.

³² H. Hasan Saleh, *Kajian Fiqh Nabawi dan Fiqh Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 156.

³³ *Ibid*, 157.

mengeluarkan zakat seorang telah suci dirinya dari penyakit kikir dan tamak, hartanya juga telah bersih, karena tidak ada lagi hak orang lain pada hartanya itu.

Allah berfirman dalam surat At_Taubah: 103

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Ambilah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensuci-kan mereka, dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui” (At-Taubah:103)³⁴

Zakat dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu Zakat Fitrah, dan Zakat Mal (harta atau kekayaan).

- 1) Zakat Fitrah merupakan zakat jiwa (*zakah al-nafs*), yaitu kewajiban berzakat bagi setiap individu baik untuk orang yang sudah dewasa maupun belum dewasa dan dibarengi dengan ibadah puasa
- 2) Zakat Mal, seperti diuraikan terdahulu bahwa zakat sepadan dengan kata shodaqoh dan infaq, ketiga istilah tersebut merupakan kata yang mengindikasikan adanya ibadah maliyah yaitu ibadah yang berkaitan dengan harta.³⁵

b. Dasar Hukum Zakat

Zakat merupakan konsep ajaran islam yang berlandaskan

Al- Quran dan Sunah Rasul bahwa harta kekayaan yang dipunyai

³⁴ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, diterjemahkan oleh Yayasan Peyelenggara Peterjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), 204

³⁵ Mursyidi, *Akuntansi Zakat Kontemporer*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2003),78-79

seseorang adalah amanat dari Allah SWT dan berfungsi sosial.

Dengan demikian, zakat adalah suatu kewajiban yang

diperintahkan oleh Allah SWT. Dasar hukum zakat terdapat

dalam Al-Qur'an dan hadist antara lain:

1) Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 43

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ

“Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku'”. (Qs. Al-Baqarah: 43)³⁶

2) Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 110

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

“Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan

mendapat pahalanya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha melihat apa-apa yang kamu kerjakan”. (Qs. Al-Baqarah: 110).³⁷

c. Syarat orang yang wajib zakat

Bagi mereka yang tidak memenuhi syarat-syarat yang di tentukan oleh Islam, mereka tidak mempunyai kewajiban mengeluarkan zakat. Syarat-syarat itu diantaranya adalah:³⁸

- 1) Beragama Islam
- 2) Merdeka

³⁶ Yayasan Penyelenggara Penerjemah/ Penafsir Al-Quran, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 1999), 7.

³⁷ *Ibid.*, 14.

³⁸ Abdul Al-Hamid Mahmud Al-Ba'ly *Ekonomi Zakat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 8-9.

- 3) Harta yang di miliki sudah mencapai nisab dan mempunyai nilai lebih dari nisab tersebut jika dihitung, kecuali pada zakat binatang
- 4) Kepemilikan penuh, tidak termasuk harta piutang, jika harta yang dituangkan digabung dengan harta yang di rumah mencapai nisab. Begitu juga binatang ternak yang di wakaf kan dan harta dari pembagian untung pada mudharabah, jika belum dibagikan
- 5) Telah melewati haul (satu tahun), kecuali zakat pada tanaman

Haul hanya untuk mempermudah perhitungan. Ketika harta berkurang dari nisab atau ditukar menjadi jenis yang lain (kecuali emas dan perak) atau dijual sebagiannya, maka perhitungan pada haul terputus. Kecuali hal itu dilakukan untuk menghindari kewajiban zakat, maka kewajiban yang telah ditentukan tidak gugur, karena dia bermaksud untuk merusak kewajiban zakat.

d. Delapan golongan yang berhak menerima zakat adalah :

- 1) Orang Fakir: orang yang amat sengsara hidupnya, tidak mempunyai harta dan tenaga untuk memenuhi penghidupannya.
- 2) Orang Miskin: orang yang tidak cukup penghidupannya dan dalam keadaan kekurangan.

- 3) **Pengurus Zakat:** orang yang diberi tugas untuk mengumpulkan dan membagikan zakat.
- 4) **Muallaf:** orang kafir yang ada harapan masuk Islam dan orang yang baru masuk Islam yang imannya masih lemah.
- 5) **Memerdekakan Budak:** mencakup juga untuk melepaskan Muslim yang ditawan oleh orang-orang kafir.
- 6) **Orang yang berhutang:** orang yang berhutang karena untuk kepentingan yang bukan maksiat dan tidak sanggup membayarnya. Adapun orang yang berhutang untuk memelihara persatuan umat Islam dibayar hutangnya itu dengan zakat, walaupun ia mampu membayarnya.
- 7) **Orang yang berjuang di jalan Allah (Sabilillah):** Yaitu untuk keperluan pertahanan Islam dan kaum muslimin. Di antara mufassirin ada yang berpendapat bahwa fi sabilillah itu mencakup juga kepentingan-kepentingan umum seperti mendirikan sekolah, rumah sakit dan lain-lain.
- 8) **Orang yang sedang dalam perjalanan (ibnu sabil)** yang bukan maksiat mengalami kesengsaraan dalam perjalanannya.

2. Kualitas pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler yang dikutip oleh Fajar Laksana adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak

berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Menurut Lovelock sebagaimana dikutip oleh Fajar Laksanan menyatakan bahwa kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keberagaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Wyckoff dikutip oleh Fandy Ciptono, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen.³⁹

Kualitas pelayanan yaitu keseluruhan kesan konsumen kerendahan mutu atau keunggulan organisasi beserta jasa yang ditawarkan, atau suatu konsep secara tepat yang mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keandalan dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen.⁴⁰

Dari pengertian diatas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh lembaga baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan lembaga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan

³⁹ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 85.

⁴⁰ Fandy Jhptono, *Kualitas Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1997), 52.

dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.⁴¹

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang menggunakan jasa, pelanggan sebagai penilai tingkat kualitas jasa sebuah lembaga. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas lembaga adalah kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan Lembaga Amil Zakat sebagai lembaga membantu pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat saat ini.

Karena masalah kepuasan muzakki melalui kualitas pelayanan terbaik telah menjadi komitmen bagi Lembaga Amil Zakat dalam menjalankan roda bisnisnya. Menurut Andreassen, ketidakpuasan yang diakibatkan adanya perbedaan antara harapan dan kemampuan sesungguhnya dari sebuah produk atau jasa yang diterima oleh *muzakki*, akan menimbulkan *negative effect* yang diyakini akan berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki*. Suara *muzakki* (*voice of customer*) merupakan refleksi dari harapan muzakki terhadap atribut Lembaga Amil Zakat dalam memenuhi kebutuhan *muzakki*. Hal tersebut dapat berupa pelayanan, jenis produk, kualitas produk, dan

⁴¹ Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 140.

sebagainya. Suara *muzakki* merupakan hal penting bagi Lembaga Amil Zakat dalam meningkatkan kepercayaan *muzakki*.

Setiap *muzakki* yang merasa tidak puas terhadap kinerja jasa atau LAZ tertentu akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda-beda. Ada yang yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan complain. Untuk itu, LAZ harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan *muzakki* atas suatu produk yang akan dihasilkan. Sedangkan yang lain menyatakan, bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses/tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Berbicara mengenai kualitas pelayanan sekarang ini *muzakki* semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para amil harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para *muzakki*. Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh lembaga guna memenuhi harapan *muzakki*.

b. Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedi islam, pelayananan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di LAZ AZKA harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana Islam menekankan

keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.⁴²

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik, berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan pelayanan atau jasa yang buruk kepada orang lain. Dalam berbisnis dilandasi dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Dua hal ini adalah amanah dan ilmu.

Abdulla Hanafy dan Hamid Salam, masing-masing adalah guru besar marketing dan internasional Business di St. Cloud State University dan guru besar Business Administration di Mankata State University, merumuskan etika pelayanan islam sebagai berikut.⁴³

- a. Etika untuk selalu menyampaikan yang benar
- b. Etika untuk selalu dapat dipercaya
- c. Etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas
- d. Etika persaudaraan
- e. Etika penguasaan ilmu pengetahuan
- f. Etika keadilan

Untuk itu, siapapun apabila melaksanakan etika pelayanan dalam Islam dalam usahanya maka akan meraih kesuksesan.

⁴² Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999),96.

⁴³Adiwarman Anwar K, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press Cetakan 1, 2001),166.

Sebaliknya walaupun ia seorang muslim dan usahanya berlabel Islam, tapi meninggalkan etika pelayanan Islam, ia akan sulit mengembangkan usahanya.

c. Konsep kualitas pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan menurut Zeithamil, Berry dan Parasuraman menyimpulkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas layanan,yaitu:

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Adalah kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Ospek ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.

2) *Realibility* (Kehandalan)

Adalah kemampuan lembaga yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Aspek ini yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjiakan dengan segera dan memuaskan. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan

LAZ AZKA sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya. Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Adalah keinginan para staf untuk membantu para donatur dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk itu pihak manajemen LAZ AZKA memberikan motivasi yang besar agar seluruh amil LAZ mendukung kegiatan pelayanan kepada *muzakki* tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada amil akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

4) *Assurance* (Jaminan)

Adalah bahwa donatur akan dilayani dengan baik oleh amil yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberi rasa aman dan nyaman. Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya maka hal ini penting agar *muzakki* yakin akan yang mereka lakukan tepat sasaran. Jaminan dalam perusahaan antara lain pengetahuan, kesopanan, petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan atau *muzakki* terbebas dari resiko.

5) *Empathy*

Adalah kepedulian dan perhatian individu atau pribadi yang diberikan lembaga kepada donatur meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan secara tepat dan tepat.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

3. Kepuasan Muzakki

a. Pengertian kepuasan

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antarpersepsi/kesannya terhadap hasil kinerja suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.⁴⁴ Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang, dan gembira dan jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan tidak puas.

⁴⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Indeks, 2004), 42.

Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, karena puas tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju atau mundurnya suatu perusahaan yang berorientasi pelanggan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada aspek penting, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, meningkatnya efisiensi karyawan dan produktivitas kerja serta salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan.⁴⁵

Sedangkan menurut Amir, kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.⁴⁶ Dalam menyikapi kepuasan pelanggan, Amir lebih menekankan kepada manfaat yang dirasakan dengan harapan dari pelanggan terhadap produk yang bersangkutan. Contohnya pelanggan selalu berhubungan dengan LAZ (Lembaga Amil Zakat) karena memenuhi kebutuhan dan harapannya. Dari berbagai pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditujukan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan *muzakki*. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan *muzakki* akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas. Namun

⁴⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005), 348.

⁴⁶ M. Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran Jelajahi Dan Rasakan*, (Jakarta: Raja Grafindo), 13.

sebaliknya bila sesuai dengan harapan, *muzakki* akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

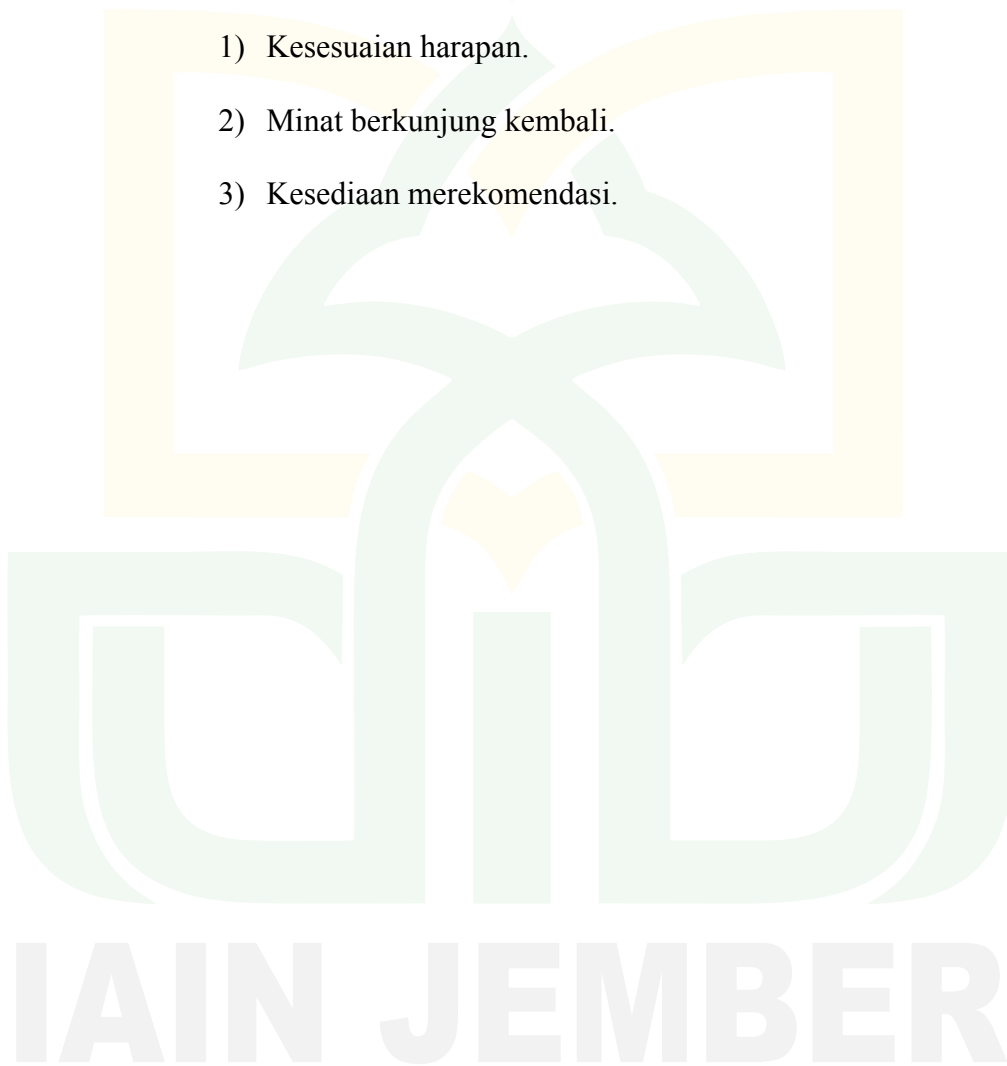
Kepuasan pelanggan/*muzakki* juga merupakan sejauh mana manfaat sebuah jasa layanan yang dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif pada layanan dan memberi komentar baik tentang perusahaan. Jadi kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Harapan itu lalu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Apabila kinerja dibawah harapan, maka *muzakki* akan kecewa atau mengeluh.

Berdasarkan *Servqual* (*service quality*) kualitas pelayanan pada dasarnya adalah hasil persepsi dalam benak muzakki. *service quality* ini terbentuk dalam benak muzakki setelah ia membandingkan antara kualitas pelayanan yang mereka terima dan mereka harapkan. Perbandingan antara persepsi dan harapan biasanya memunculkan dua kemungkinan, yaitu: pertama, persepsi itu lebih besar dari pada keinginan, yang berarti pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut, persepsi kedua yaitu persepsi lebih kecil dari pada harapan yang berarti harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan tidak tercapai.

b. Pengukuran Kepuasan Muzakki

Kepuasan *muzakki* dapat diukur menggunakan teknik pengukuran kepuasan, untuk mengetahui muzakki puas atau tidak. Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono, ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam rangka mengukur kepuasan *muzakki*:

- 1) Kesesuaian harapan.
- 2) Minat berkunjung kembali.
- 3) Kesiediaan merekomendasi.



BAB III

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN Objek Penelitian

1. Sejarah Kantor Lembaga Amil Zakat AZKA Jember

Sejak tahun 1999 Yayasan Masjid Jami' Al Baitul Amien Jember membentuk "Program Peduli Penderitaan Masyarakat" (Propelitamas) Al Baitul Amien, sebuah lembaga yang khusus menangani masalah-masalah sosial kemasyarakatan dengan program unggulan pembinaan anak asuh.

Seiring perkembangan yayasan dan masyarakat serta dengan lahirnya Undang-Undang no 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, yayasan Masjid Jami' Al Baitul Amien menyempurnakan Propelitamas menjadi Lembaga Amil Zakat Infaq Shadaqah & Wakaf Al Baitul Amien (AZKA). Pada tahun 2004 AZKA ditetapkan oleh Bupati sebagai Lembaga Amil Zakat (LAZ), dengan diturunkannya SK Bupati No. 103 Tahun 2004.

Dengan pembentukan lembaga ini diharapkan akan dapat memudahkan muzakki dalam menunaikan kewajiban zakat, sesuai dengan kaidah agama. Di samping itu diharapkan pula adanya *pen-tasyarufan* (penyaluran) zakat yang tepat sasaran dan berdaya guna dalam memberdayakan masyarakat.

2. Visi Misi

LANDASAN OPERASIONAL

"Ambillah dari harta mereka sedekah (zakat) untuk membersihkan mereka dan menghapuskan kesalahan mereka." (QS. At Taubah: 103)

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman, mengerjakan amal shaleh, mendirikan shalat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhan-Nya. Tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati.” (QS. Al Baqoroh: 277)

“Sesungguhnya yang menyimpan hartanya, tidak dikeluarkan zakatnya, akan dibakar dalam neraka jahanam, baginya dibuatkan setrika dari api, kemudian disetrikakan ke lambung dan dahinya.” (Hadits Riwayat Ahmad dan Muslim)

Motto

“Professional Mengelola Amanat Ummat”

a. Visi

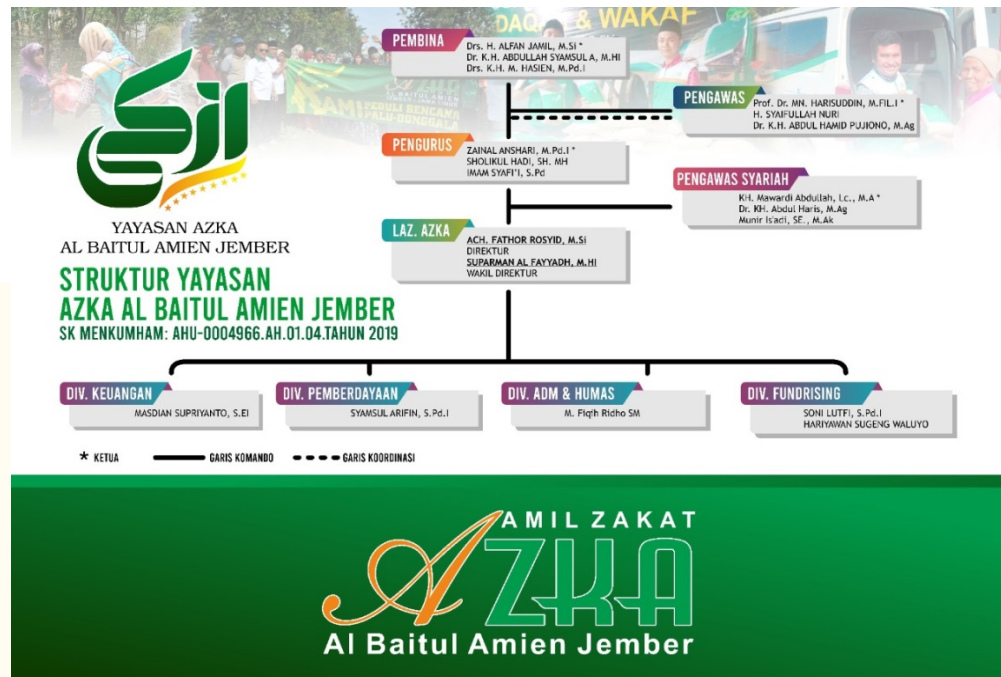
Menjadi Lembaga Amil Zakat Infaq Shadaqah & Wakaf yang amanah, transparan dan professional untuk memberdayakan masyarakat

b. Misi

Menumbuh kan kesadaran dan kepekaan Ummat Islam dalam mempersatukan potensi melalui ZISWA (Zakat Infaq Shadaqah dan Wakaf) Memberdayakan ummat dibidang ekonomi pendidikan dan dakwah.

IAIN JEMBER

3. Struktur Organisasi Lembaga Amil Zakat AZKA Jember



4. Progam Lembaga Amil Zakat AZKA Jember

a. Beasiswa pendidikan

SD/MI : @.30.000

SMP/MTs : @.40.000

SMA/MA : @.50.000

Perlengkapan sekolah (Tas, Buku, Sepatu & Sepeda)

b. Senyum anak yatim

c. Guru ngaji sejahtera

d. Peduli bencana alam

e. Wakaf Al Qur'an & Komputer

f. Tabungan kurban

g. Layanan Aqiqah

h. Zakat infaq & shadaqah

i. Kredit usaha mikro :

Program ini ditujukan untuk pengusaha kecil yang kekurangan dana yang nantinya diharapkan dapat memajukan usaha mereka. Program ini sekaligus mencegah berkembangnya Bank Kredit Harian yang banyak diminati masyarakat pinggiran.

j. Perbandingan:

Program kredit micro, memberikan pinjaman dengan jumlah 250.000 tanpa bunga/0 % dan pemilik usaha hanya dihibau untuk infaq tanpa maksud untuk membebani pengusaha mikro.

Bank Kredit Harian, memberikan pinjaman yang dibutuhkan nasabah dengan menentukan system bunga 20% dari setiap pinjaman.

➤ Indikator / Parameter keberhasilan yang ditetapkan AZKA dalam melaksanakan program

Parameter yang ditetapkan cukup sederhana, yakni program-program yang ada dapat terealisasi dan tersalurkan kepada yang dituju “semakin sering kita menyalurkan maka semakin banyak saudara-saudara kita tersenyum”. Namun itu membutuhkan partisipasi dan dukungan dari pihak-pihak terkait khususnya para donator.

➤ Usaha AZKA

Investasi & Jual Beli Kambing

AZKA AQIQAH (Catering)

B. Penyajian Data

Setelah angket terkumpul, selanjutnya penulis akan menyajikan data tersebut pada bab III. Untuk mendapatkan data, penulis melakukan penyebaran kuesioner/angket, yang mana dari kuesioner/angket yang telah disebarakan sebanyak 85 lembar sesuai jumlah responden sampel penelitian.

Selanjutnya dianalisis dengan metode kuantitatif. Setelah disajikan dimana nantinya akan dianalisis sesuai dengan permasalahan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan *muzakki* di LAZ AZKA Jember. Dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

a. Penyajian Data Tingkat Jenis Klamini

Responden yang telah diambil dalam penelitian ini sebagaimana tela diuraikan adalah sebanyak 85 responden. Uraian dari deskripsi karakteristik reponden berdasarkan tingkat usia adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jenis Kelamin

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	32	37.6	37.6	37.6
Valid perempuan	53	62.4	62.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah,2020

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 32 orang dengan presentase 37.6%, sedangkan perempuan berjumlah 56 orang dengan presentase sebesar 62,4%. Artinya berdasarkan jumlah sampel

penelitian, maka *muzakki* berjenis kelamin wanita lebih banyak dari pada *muzakki* laki-laki.

b. Penyajian Data Tingkat Usia

Tabel 3.2
Usia

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
> 70 th	3	3.5	3.5	3.5
50-60 th	18	21.2	21.2	24.7
40-50 th	27	31.8	31.8	56.5
30-40 th	19	22.4	22.4	78.8
20-30 th	18	21.2	21.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan usia > 70 tahun berjumlah 3 orang dengan presentase 3,5%, usia 50-60 tahun berjumlah 18 dengan presentase 21,2%, usia 40-50 tahun berjumlah 27 orang dengan presentase 31,8%, usia 30-40 tahun berjumlah 19 orang dengan presentase 22,4%, usia 20-30 tahun berjumlah 18 dengan presentase 21,2%. Artinya berdasarkan jumlah sampel penelitian, maka *muzakki* yang ber usia 40-50 lebih dominan.

IAIN JEMBER

c. Penyajian Data Tingkat Pendidikan

Tabel 3.3
Pendidikan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
S3	6	7.1	7.1	7.1
S2	42	49.4	49.4	56.5
S1	25	29.4	29.4	85.9
SMA	11	12.9	12.9	98.8
SMP	1	1.2	1.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah,2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 85 responden, jumlah responden yang tingkat pendidikannya S3 berjumlah 6 orang atau 7,1%, S2 berjumlah 42 orang atau 49,4%, S1 berjumlah 25 orang atau 29,4%, SMA berjumlah 11 orang atau 12,9%, dan SMP berjumlah 1 orang atau 1,2%. Artinya berdasarkan jumlah sampel penelitian, maka *muzakki* yang berpendidikan S2 lebih dominan.

d. Penyajian Data Tingkat pekerjaan

Tabel 3.4
Pekerjaan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
lain-lain	19	22.4	22.4	22.4
PNS	32	37.6	37.6	60.0
karyawan	18	21.2	21.2	81.2
wiraswasta	16	18.8	18.8	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah,2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 85 responden, jumlah responden yang tingkat pekerjaannya sebagai Lain-lain berjumlah 19 orang atau 22,4%, PNS berjumlah 32 orang atau 37,6%, Karyawan berjumlah 18 orang atau 21.2%, Wiraswasta berjumlah 16 orang atau 18,8 %. Artinya berdasarkan jumlah sampel penelitian, maka *muzakki* yang dominan bekerja menjadi PNS.

e. Penyajian Data Tingkat Lama Menjadi Muzakki

Tabel 3.5
lama jadi muzakki

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
> 6 th	32	37.6	37.6	37.6
4-6 th	37	43.5	43.5	81.2
Valid 1-3 th	11	12.9	12.9	94.1
< 1 th	5	5.9	5.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah,2020

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 85 responden, jumlah responden yang lama menjadi muzakki yaitu > 6 tahun berjumlah 32 orang atau 37,6%, 4-6 tahun berjumlah 37 orang atau 43.5%, 1-3 tahun berjumlah 11 orang atau 12.9%, < 1 tahun berjumlah 5 orang atau 5.9%. Artinya berdasarkan jumlah sampel penelitian, maka yang paling lama menjadi *muzakki* atau palng dominan 4-6 tahun ada 37 orang.

C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan pada setiap item pertanyaan dalam kuesioner atau angket untuk melihat dan mengetahui tingkat kevalidan dan kehandalan dari instrumen. Hal ini diperlukan untuk mengukur kelayakan dari instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Validitas merupakan gejala ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.⁴⁷

Untuk menentukan apakah instrument tersebut valid atau tidaknya, besar korelasi (r hitung) tersebut dibandingkan dengan (r tabel).

Dengan taraf signifikansi 5%.

Jika r hitung $>$ r tabel = valid

Jika r hitung $<$ r tabel = tidak valid

Tabel 3.6
Uji validitas

No	Variabel	Item	Sig	r hitung	r tabel	Status
1	<i>Tangible</i>	1	0,05	0,488	0,1775	Valid
		2	0,05	0,473	0,1775	Valid
		3	0,05	0,337	0,1775	Valid
		4	0,05	0,474	0,1775	Valid
		5	0,05	0,411	0,1775	Valid

⁴⁷ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 30.

2	<i>Reliability</i>	1	0,05	0,307	0,1775	Valid
		2	0,05	0,200	0,1775	Valid
		3	0,05	0,370	0,1775	Valid
		4	0,05	0,432	0,1775	Valid
		5	0,05	0,231	0,1775	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	1	0,05	0,659	0,1775	Valid
		2	0,05	0,468	0,1775	Valid
		3	0,05	0,669	0,1775	Valid
		4	0,05	0,431	0,1775	Valid
		5	0,05	0,342	0,1775	Valid
4	<i>Assurance</i>	1	0,05	0,646	0,1775	Valid
		2	0,05	0,242	0,1775	Valid
		3	0,05	0,378	0,1775	Valid
		4	0,05	0,365	0,1775	Valid
		5	0,05	0,428	0,1775	Valid
5	<i>Empaty</i>	1	0,05	0,441	0,1775	Valid
		2	0,05	0,401	0,1775	Valid
		3	0,05	0,268	0,1775	Valid
		4	0,05	0,257	0,1775	Valid
		5	0,05	0,388	0,1775	Valid
6	<i>Kepuasan muzakki</i>	1	0,05	0,205	0,1775	Valid
		2	0,05	0,203	0,1775	Valid
		3	0,05	0,280	0,1775	Valid
		4	0,05	0,269	0,1775	Valid
		5	0,05	0,204	0,1775	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah,2020

b. Uji Reliabilitas

Butir kuisisioner dikatakan *reliabel* atau handal apabila jawaban seorang terhadap kuisisioner adalah konsisten. Dalam penelitian untuk menentukan kuisisioner reliabel atau tidak *reliabel* menggunakan *alpha cronbach*. Kuisisioner reliabel apabila *alpha cronbach* > 0,06 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah < 0,06.

Tabel 3.7
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	36

Berdasarkan tabel diatas, bahwa nilai *alpha cronbach* $0,800 > 0,06$ maka dapat dikatakan bahwa bentuk kuesioner *reliabel* atau handal.

2. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Uji t dapat dilakukan dengan menggunakan uji signifikansi dengan hipotesis :

- 1) H_a : ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki*
- 2) H_0 : tidak ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki*

Berikut adalah hasil uji t dengan menggunakan spss :

Tabel 3.11
Hasil uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43.733	7.534		5.804	.000
	kepuasan muzakki	2.586	.584	.437	4.427	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber : Data Diolah 2020

Oleh karena itu nilai t hitung $>$ t tabel ($4.427 > 1,684$) maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan *muzakki*. Jadi dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki*.

3. Uji Statistik

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Adapun hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.13
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43.733	7.534		5.804	.000
	kepuasan muzakki	2.586	.584	.437	4.427	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan
Sumber : Data Diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = 43.733 + 2.586X$$

Model estimasi persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa :

- 1) Nilai konstanta regresi (a) sebesar 43,733, artinya jika kualitas pelayanan bernilai nol (0) maka kepuasan muzakki adalah sebesar 2.586 satuan.
- 2) Nilai koefisien regresi (b) sebesar 2,586, artinya jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan muzakki akan meningkat sebesar 2,586 satuan.

b. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Biasanya R^2 berkisar antara 0 sampai 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$, yang berarti variasi dari variabel bebas semakin dapat menjelaskan variasi dari variabel tidak bebas bila angkanya semakin mendekati 1. Jadi untuk menentukan nilai koefisien determinan dinyatakan dengan nilai *R Square*.

Berikut hasil pengujian koefisien determinan (R^2)

Tabel 3.14
Nilai koefisien determinan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.472 ^a	.223	.213	.20474

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber : Data Diolah 2020

Dari tabel diatas dapat dijelaskan $R^2 = 0,223$ yang berarti menjelaskan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki adalah sebesar 22,3 % dan sisanya sebesar 77,7 % dijelaskan variabel lainnya diluar penelitian.

D. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki di LAZ

AZKA Al-Baitul Amien Jember.

Kualitas pelayanan yang diberikan LAZ tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang *mustahik*

dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan fungsi layanan. Tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* yaitu dengan melakukan *review* dan perbaikan yang dilakukan secara berskala. Seperti halnya didalam dimensi kualitas pelayanan yang dipelopori oleh Parasuraman dan kawan-kawan. Namun dari hal tersebut menjadikan sebagai standar penilaian atas teori tersebut, yaitu:

- a. *Reliability* (kehandalan) yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat AZKA Al- Baitul Amin Jember yaitu tercerminkan dari kecermatan karyawan dalam memproses zakat yang diberikan oleh *muzakki* yang kemudian disalurkan kepada orang-orang yang berhak menerima zakat. Selain itu kehandalan lain yang dimiliki LAZ AZKA Jember yaitu sikap karyawan dalam mengatasi keluhan *muzakki* dengan cara memberikan komunikasi yang nyaman sehingga *muzakki* memberikan loyalitasnya dalam menyalurkan zakat.
- b. *Assurance* (jaminan). Jaminan yang diberikan Lembaga Amil Zakat AZKA Al-Baitul Amin Jember memberikan jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan yang luas tentang zakat, dan *muzakki* mendapatkan pelayanan yang ramah setiap bertransaksi. Selain itu LAZ AZKA memberikan keselamatan dan keamanan bagi *muzakki*, baik dari tempat parkir, fasilitas yang aman dan nyaman bagi *muzakki*, tempat yang bersih dan strategis.
- c. *Empathy* (empati). Empati yang diberikan LAZ AZKA Jember dalam memberikan pelayanan yang meliputi perhatian individual kepada

muzakki, rasa peduli dan adanya komunikasi yang baik. LAZ AZKA menerima segala kritik dan saran dari *muzakki*, saran yang membangun akan dijadikan sebagai perbaikan untuk kemajuan di LAZ AZKA Jember.

- d. *Tangible* (bukti fisik). Bukti fisik yang diberikan oleh LAZ AZKA Jember dengan penyediaan kerapian tata letak ruangan dimana ruang pelayanan LAZ AZKA mempunyai ruangan yang rapi, bersih, dan kursi tempat duduk *muzakki* rapi serta selalu dibersihkan setiap saat agar terlihat bersih.
- e. *Responsiveness* (daya tanggap). Dalam hal ketanggapan Karayawan Lembaga Amil Zakat Al-Baitul Amin Jember dari data yang didapatkan bahwasanya Lembaga Amil Zakat ini memberikan ketanggapan pelayanannya dengan ketepatan karyawan untuk cepat dan tanggap dalam melayani keluhan pelanggan, kecepatan dalam bertransaksi. Di mana *muzakki* yang mempunyai rata-rata kesibukan pekerjaan sebagai pegawai yang tidak memungkinkan mempunyai waktu luang untuk berzakat maka karyawan dari Lembaga Amil Zakat AZKA Al-Baitul Amin Jember akan berupaya proaktif terhadap *muzakki* maksudnya, karyawan akan menjemput zakat dengan menemui donatur langsung. Sebelum menjemput zakat karyawan LAZ AZKA menghubungi *muzakki* terlebih dahulu. Penjemputan zakat itu dilakukan setiap sebulan sekali untuk zakat profesi dan mal.

Berdasarkan temuan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwasanya apa yang dibahas dalam teori sebelumnya ada pada Lembaga Amil Zakat Al-Baitul Amin Jember baik dalam kualitas pelayanannya hingga tanggapan *muzakki* atau responden. Dalam teorinya yang berupa: *tangible, empathy, realibility, responsiveness*, dan *assurance*, pelayanan yang diterapkan oleh Lembaga Amil Zakat AZKA Jember sudah bisa dikatakan sesuai. Karyawan Lembaga Amil Zakat AZKA Jember berupaya memberikan yang terbaik, berperilaku jujur, berpengalaman, berdaya tanggap dan simpatik terhadap *muzakki* serta memiliki perilaku yang baik dan berpakaian sopan.

Kemudian dari mayoritas isi kuisioner mengenai kepuasan *muzakki* untuk menjadi donatur tetap Lembaga Amil Zakat AZKA Al-Baitul Amin Jember memberikan tanggapannya tentang Lembaga Amil Zakat ini yaitu merasa puas dikareakan pelayanannya yang ramah dan profesioanal, komunikatif, keterbukaan mengenai penyaluran zakat terhadap penerima zakat serta telah memiliki citra positif yang sudah terbangun sebelumnya, sehingga dengan perlayanan tersebut *muzakki* akan menyalurkan zakatnya lagi ke Lembaga Amil Zakat ini. Dan selain puas dalam pelayanan, donatur juga merekomendasikan kepada orang lain untuk membayarkan zakatnya melaui Lembaga Amil Zakat AZKA Al-Baitul Amin Jember. Merekomendasikan yang dimaksud adalah mengajak orang lain untuk menyalurkan zakatnya ke Lembaga Amil Zakat Al-Baitul Amien Jember naik kepada kerabat, saudara, teman, dan lain-lain.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil Terhadap Kepuasan Muzakki di LAZ AZKA Al-Baitul Amien Jember”, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil uji *R square* ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 0,223. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan amil mempengaruhi kepuasan *muzakki* sebesar 22,3%, sisanya sebesar 77,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Hasil uji *t* ditemukan bahwa *t* hitung > *t* tabel ($4.427 > 1,684$) maka H_0 ditolak, berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzakki.

B. SARAN

1. Kepada Lembaga Amil Zakat (LAZ), LAZ AZKA Jember waspada hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap muzakki, ataupun donatur lain selain muzakki, hal ini dilakukan agar muzakki atau donatur dapat terus membayar zakatnya atau memberikan donasinya ke LAZ AZKA Jember, jika LAZ memberikan pelayanan yang baik hal itu akan membuat muzakki puas sehingga nantinya bisa loyal dan akan banyak manfaat dari dana zakat atau donasi yang bisa bermanfaat bagi orang-orang yang membutuhkan. Dan juga LAZ AZKA dapat melakukan

inovasi dengan memanfaatkan teknologi digitalnya yang berkembang saat ini untuk memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan pada *muzakki*. Sehingga diharapkan mereka akan puas dan loyal.

2. Kepada peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, penulis menyarankan agar dapat menambah variabel baru seperti motivasi kerja, kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian penulis menghimbau untuk memperluas sampel yang digunakan dalam penelitian dengan tujuan agar hasil penelitian yang didapat menjadi lebih akurat dan lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Al- Ba'ly, Abdul Al-Hamid Mahmud, 2006, *Ekonomi Zakat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Amir, M. Taufik, 2005, *Dinamika Pemasaran Jelajahi Dan Rasakan*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Anwar k, Ardiwarman, 2001, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Aritonang R, Terbin R. 2005, *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, Jakarta: PT. Gramis Utama.
- Bugin, Burhan, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana.
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, diterjemahkan oleh Yayasan Peyelenggara Peterjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002).
- Hasan, Iqbal, 2006, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan, M.Ali. 2006. *Zakat dan Infak*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hurniyati, Ratih. 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ismanto Setyobudi, Daryanto, 1997. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Jiptono, Fandi. 1997. *Kualitas Jasa*, Jakarta: Graha media pustaka.
- Kolter, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT Indeks.
- Kuncaraningsih, Hana Septi. 2014, "*Pengaruh good corporate Governace Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Sleman*", Yogyakarta: Skripsi UIN Sunan Kalijaga.
- Latan, Hengky, 2013, *Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan praktis*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Laksana, Fajar. 2008, *Manajemen Pemasaran*, Jogjakarta: Graha Ilmu.

- Lina Miftahul Jannah, Bambang Prasetyo. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Pt Grafindo Persada.
- Lupiyodi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mursyidi, 2003, *Akuntansi Zakat Kontemporer*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, 1999, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul, 2007, *Metode Pnelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Pristanti, Shita Pandu, 2015, "pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Pada BPR Hambangan Artha Selaras Tulungagung)", Kediri: Skripsi Universitas Nusantara PGRI.
- Priyanto, Dwi, 2013, *Mandiri Belajar Analisa dengan SPSS*.(Yogjakarta: Mediakom).
- Rahmawati, Rika Yuni, 2013, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shodaqoh Nahdatul Ulama (Laziznu) Gunung Kidul", Yogyakarta: Skripsi UIN Suka Kalijaga.
- Ridawan. 2013. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Septiadi, 2013, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Labotarium Klinik Popular Surabaya, Jurnal Umum & Riset Manajemen.
- Saleh, H. Hasan, 2008, *Kajian Fiqh Nabawi dan Fiqh Kontemporer*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiono, 2013, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta).
- Sugiono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Alfabeta.
- Tim Penyusun, 2015, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, Jember: IAIN Pers.
- Tim Penyusun Kamus, 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Undang- Undang Zakat No. 23 Tahun 20011
- Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Jogjakarta: Ekonesia.

Yayasan Penyelenggara Penerjemah/ Penafsiran Al-Qur'an dan terjemahan, 1999, Semarang : PT Karya Toha Putra.

Yunus, Mahmud, 1993. *Kamus Arab Indonesia*, Jakarta : Pilanggar Penerjemah Penafsir Al-Quran.

Zafirah, 2014, “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air Dibandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu*”

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya, diterjemahkan oleh Yayasan Peyelenggara Peterjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an* (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), 90.



METRIK PENELITIAN

JUDUL	Variabel Independen	Indikator	Sub indikator	SUMBER DATA	METODOLOGI DAN PROSEDUR PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI LEMBAGA AMIL ZAKAT AZKA JEMBER	KUALITAS PELAYANAN (X)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliability 2. Responsivene ss 3. Assurance 4. Empathy 5. Tangible 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ketepatan, terpercaya ➤ Peka ➤ Pengetahuan, kesopanan ➤ Perhatian ➤ Bukti fisik, baik dari gedung maupun pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Primer (Responden Muzakki lembaga Amil Zakat Azka Jember) 2. Data sekunder (Kantor Lembaga Amil Zakat Azka Jember) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penentuan responden/ Sampling 2. Metode pengumpulan data : <ol style="list-style-type: none"> a. Obsevasi b. Angket c. Interview d. Dokumenter <p>Analisis data menggunakan tekhnik analisis dan statistik</p>
	KEPUASAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan 3. Kesiediaan merekomend asi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memenuhi harapan yang diinginkan para <i>muzakki</i> ➤ Kemudahan ➤ Kesiediaan untuk merekomendasikan pada orang lain 		

Lampiran 2

KUENSIONER

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Bapak Ibu yang terhormat, saya adalah mahasiswa IAIN Jember Jurusan Manajemen Penyiaran Islam Prodi Manajemen Dakwah yang sedang melakukan penelitian tentang Lembaga Amil Zakat sebagai tema skripsi saya. Untuk hal tersebut saya mohon kerja sama dari Bapak/Ibu sekiranya untuk kiranya dapat berpartisipasi dalam kuesioner yang saya buat sebagai data penelitian saya.

Kuesioner ini adalah kuesioner untuk penelitian sehingga saya akan menjunjung tinggi prinsip penelitian dengan memakai data ini untuk riset saya secara obyektif. Identitas Bapak/Ibu sekalian akan dirahasiakan dan tidak ada jawaban yang salah.

Untuk itu saya memohon kepada bapak/ibu/dr/I agar memberikan jawaban dengan benar dan obyektif, agar hasil dari penelitian ini dapat lebih akurat. Atas kerja sama dan kesediaan menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih

Ttd

Lailyatul Maghfiroh

A. IDENTITAS RESPONDEN

No Responden :

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

3. Usia :

- | | | |
|----------|----------|----------|
| a. < 20 | c. 30-40 | e. 50-60 |
| b. 20-30 | d. 40-50 | f. > 70 |

4. Pendidikan Terakhir

- | | | | |
|--------|--------|-------|------------|
| a. SD | c. SMA | e. S2 | g. Diploma |
| b. SMP | d. S1 | f. S3 | |

5. Pekerjaan

- | | |
|---------------|------------|
| a. Wiraswasta | c. PNS |
| b. Karyawan | d. Lainnya |

6. Berapa lama bapak/ibu/saudara menjadi *muzakki* (orang yang membayar zakat) di LAZ AZKA Jember :

- a. Kurang dari 1 tahun

- b. 1 (satu) s/d 3 (tiga) tahun
- c. 4 (empat) s/d 6 (enam) tahun
- d. Lebih dari enam tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

Jawabla pertanyaan sesuai dengan abggapan bapak/ibu/sdr, jika merasa sangat tidak puas atau luar biasa puas yang diukur dengan kode SS, S, RR, TS, STS, dari pernyataan pernyataan yang ada. Berikan tanda silang X pada kotak yang telah disediakan.

SS : Sangat setuju

TS : Tidak setuju

RR : Ragu- ragu

STS : Sangat tidak setuju

S : Setuju

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas LAZ AZKA Al- Baitul Amien berpenampilan rapi dan sopan.					
2.	LAZ AZKA Al- Baitul Amien memiliki ruang kerja yang nyaman dan bersih.					
3.	Kantor LAZ AZKA Al- Baitul Amien berada dilokasi yang mudah terjangkau.					
4.	LAZ AZKA Al- Baitul Amien memiliki prosedur pendaftaran muzakki yang mudah.					
5.	LAZ AZKA Al- Baitul Amien memiliki webesite sebagai informasi tentang perkembangan lembaga.					
6.	Petugas LAZ AZKA Al- Baitul Amien selalu melayani muzakki dengan sopan					
7.	Petugas LAZ AZKA Al- Baitul Amien bersedia menjemput zakat kerumah/kantor muzakki.					
8.	Petugas LAZ AZKA Al- Baitul Amien memiliki wawasan sangat luas tentang zakat.					

Lampiran 3

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi penelitian:

Kantor Lembaga Amil Zakat AZKA Jember

No	Hari/ Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1.	15 Oktober 2019	Menyerahkan surat penelitian ke LAZ AZKA Jember	
2.	21 Oktober 2019	Melakukan pra penelitian proposal / wawancara	
3.	11 November 2020	Melakukan pra penelitian ke 2	
4.	10 Desember 2020	Wawancara kepada karyawan Laz Azka	
5.	16 Maret 2020	Meminta data profil Laz Azka Jember, struktur serta visi dan misi Laz Azka Jember	
6.	15 April 2020	Melengkapi data yang masih kurang	
7.	04 Mei 2020	Meminta tanda tangan dan surat pemberitahuan bahwa selesai penelitian	

Jember, 7 Mei 2020

Direktur

Lembaga Amil Zakat AZKA

Al-Baitul Amien Jember

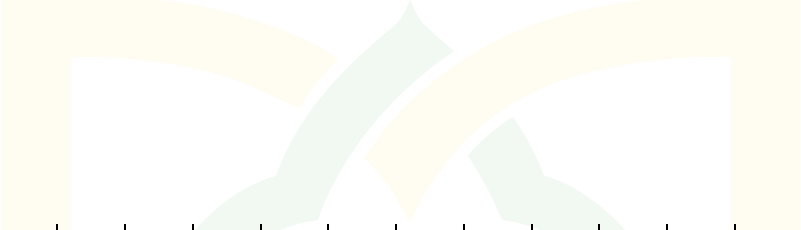


Ach. Fathor Rosvid. M.Si

Lampiran 4

Rekapitulasi Kuisisioner

kualitas pelayanan																											kepuasan muzakki					
Succesive Interval																											Succesive Interval					
x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	total						total	
2,59	3,36	4,33	2,70	2,75	2,61	4,71	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	1,89	2,03	1,00	3,38	3,66	3,81	1,00	3,66	1,00	3,68	3,33	73,63	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	total	
2,59	3,36	4,33	2,70	2,75	2,61	4,71	3,05	2,08	2,58	1,84	2,78	3,61	3,61	3,29	1,00	2,89	3,38	5,57	3,81	1,00	3,66	1,00	3,68	3,33	75,21	2,39	2,58	2,85	2,69	1,00	11,52	
1,00	3,36	1,00	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	1,00	3,17	2,78	3,61	2,04	3,29	3,38	2,89	3,38	2,14	3,81	2,55	3,66	2,67	2,25	1,00	66,54	2,39	2,58	2,85	1,00	2,71	11,54	
2,59	3,36	1,00	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	1,00	3,17	2,78	3,61	2,04	4,83	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	2,67	3,68	1,00	74,10	1,00	1,00	2,85	2,69	2,71	10,26	
1,00	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	4,75	2,58	3,17	2,78	3,61	2,04	3,29	2,03	1,00	3,38	3,66	3,81	2,55	3,66	2,67	2,25	1,00	69,45	2,39	2,58	2,85	1,00	2,71	11,54	
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	4,75	2,58	1,84	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	2,14	3,81	2,55	3,66	2,67	2,25	2,11	74,13	2,39	1,00	2,85	2,69	2,71	11,65	
2,59	3,36	2,64	1,00	2,75	2,61	3,11	4,46	4,75	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	2,67	3,68	3,33	80,79	1,00	2,58	4,40	1,00	2,71	11,70	
2,59	3,36	2,64	1,00	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	2,58	1,84	1,00	2,14	3,61	3,29	2,03	2,89	3,38	3,66	3,81	1,00	2,38	2,67	3,68	3,33	67,75	2,39	2,58	2,85	2,69	1,00	11,52	
2,59	3,36	2,64	1,00	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	4,09	3,17	2,78	3,61	2,04	3,29	2,03	4,51	3,38	3,66	3,81	1,00	3,66	2,67	3,68	3,33	75,15	2,39	2,58	2,85	2,69	2,71	13,24	
2,59	3,36	2,64	2,70	4,46	2,61	4,71	4,46	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	2,04	3,29	3,38	4,51	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	1,00	3,68	2,11	81,55	1,00	2,58	2,85	2,69	2,71	11,84	
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	4,46	3,34	2,58	1,84	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	4,51	3,38	3,66	2,42	4,04	3,66	2,67	3,68	2,11	78,77	1,00	2,58	4,40	2,69	1,00	11,68	
2,59	3,36	2,64	2,70	1,00	2,61	4,71	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	2,14	3,61	3,29	3,38	4,51	3,38	1,00	3,81	1,00	3,66	4,46	5,20	2,11	76,07	2,39	1,00	4,40	2,69	1,00	11,49	
2,59	3,36	2,64	1,00	1,00	2,61	3,11	3,05	3,34	4,09	3,17	2,78	2,14	3,61	3,29	3,38	2,89	1,86	2,14	5,29	2,55	3,66	2,67	5,20	2,11	73,52	3,79	2,58	2,85	1,00	2,71	12,94	
2,59	1,81	2,64	2,70	1,00	1,00	4,71	4,46	3,34	4,09	1,84	2,78	3,61	5,29	3,29	3,38	2,89	1,86	1,00	5,29	2,55	3,66	2,67	3,68	2,11	74,23	2,39	2,58	2,85	1,00	2,71	11,54	
4,23	1,81	2,64	1,00	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	4,09	1,84	2,78	2,14	2,04	3,29	3,38	4,51	1,86	2,14	2,42	2,55	3,66	2,67	5,20	3,33	72,44	1,00	2,58	4,40	2,69	1,00	11,68	
1,00	1,81	2,64	2,70	2,75	1,00	4,71	3,05	3,34	2,58	1,00	2,78	3,61	2,04	4,83	3,38	2,89	3,38	2,14	2,42	2,55	3,66	2,67	3,68	2,11	68,72	2,39	1,00	2,85	2,69	2,71	11,65	



2,59	1,00	1,00	2,70	2,75	2,61	1,00	4,46	2,08	2,58	1,00	2,78	5,35	2,04	4,83	1,00	2,89	1,86	3,66	2,42	2,55	3,66	2,67	3,68	2,11	65,27	3,7 9	1,00	4,40	1,00	2,71	12,90
1,00	3,36	2,64	2,70	2,75	0,00	4,71	3,05	2,08	2,58	1,84	2,78	2,14	3,61	3,29	2,03	2,89	1,86	3,66	2,42	2,55	3,66	2,67	3,68	1,00	64,96	2,3 9	1,00	4,40	1,00	2,71	11,51
1,00	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	1,87	2,08	2,58	1,84	4,57	2,14	3,61	3,29	2,03	2,89	3,38	2,14	2,42	2,55	3,66	2,67	1,00	1,00	65,50	3,7 9	2,58	4,40	1,00	1,00	12,77
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	2,08	2,58	1,00	2,78	3,61	3,61	3,29	2,03	2,89	1,86	2,14	3,81	2,55	3,66	2,67	2,25	2,11	67,75	1,0 0	2,58	4,40	2,69	2,71	13,40
2,59	3,36	2,64	1,00	2,75	1,00	3,11	3,05	3,34	2,58	1,00	2,78	3,61	3,61	3,29	1,00	2,89	1,86	3,66	3,81	4,04	3,66	2,67	3,68	2,11	69,09	2,3 9	1,00	4,40	2,69	1,00	11,49
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	1,00	3,11	3,05	3,34	4,09	1,84	2,78	3,61	3,61	1,89	2,03	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	2,67	2,25	2,11	72,86	2,3 9	2,58	2,85	1,00	2,71	11,54
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	1,00	3,11	3,05	3,34	4,09	1,84	2,78	1,00	1,00	1,89	3,38	4,51	1,00	3,66	3,81	2,55	3,66	2,67	2,25	2,11	66,75	2,3 9	1,00	4,40	2,69	2,71	13,20
2,59	3,36	2,64	2,70	1,00	1,00	3,11	4,46	4,75	2,58	1,84	1,00	2,14	3,61	1,89	4,93	4,51	1,86	3,66	3,81	4,04	2,38	2,67	3,68	3,33	73,55	2,3 9	2,58	4,40	2,69	1,00	13,08
1,00	3,36	2,64	2,70	2,75	4,28	3,11	3,05	3,34	2,58	1,00	1,00	2,14	3,61	3,29	3,38	2,89	1,86	3,66	3,81	2,55	2,38	2,67	5,20	3,33	71,57	1,0 0	2,58	4,40	2,69	2,71	13,40
2,59	3,36	2,64	1,00	1,00	2,61	3,11	1,00	3,34	2,58	1,00	1,00	2,14	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	2,38	2,67	5,20	3,33	67,52	2,3 9	1,00	4,40	2,69	2,71	13,20
1,00	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	1,87	3,34	4,09	1,84	2,78	3,61	5,29	3,29	3,38	4,51	3,38	3,66	2,42	2,55	2,38	2,67	5,20	3,33	77,75	2,3 9	2,58	1,00	2,69	2,71	11,39
1,00	3,36	2,64	1,00	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	2,14	3,61	3,29	3,38	4,51	1,00	3,66	3,81	2,55	2,38	2,67	3,68	3,33	71,40	1,0 0	1,00	4,40	2,69	2,71	11,81
2,59	3,36	2,64	1,00	2,75	2,61	3,11	4,46	3,34	4,09	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	4,51	1,00	3,66	3,81	2,55	2,38	2,67	3,68	3,33	77,37	2,3 9	1,00	4,40	2,69	2,71	13,20
2,59	3,36	1,00	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	2,58	3,17	1,00	2,14	3,61	3,29	3,38	4,51	3,38	2,14	1,00	2,55	2,38	2,67	3,68	3,33	69,33	2,3 9	2,58	2,85	1,00	2,71	11,54
2,59	1,81	2,64	2,70	2,75	1,00	3,11	1,87	3,34	4,09	3,17	1,00	2,14	3,61	3,29	2,03	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	3,66	2,67	3,68	3,33	70,76	2,3 9	2,58	2,85	2,69	1,00	11,52
1,00	1,81	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	1,87	3,34	2,58	3,17	1,00	2,14	3,61	3,29	2,03	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	1,00	1,00	5,20	3,33	66,46	2,3 9	1,00	4,40	2,69	2,71	13,20
2,59	3,36	1,00	2,70	2,75	2,61	3,11	1,87	3,34	4,09	3,17	1,00	3,61	3,61	3,29	4,93	2,89	3,38	2,14	3,81	2,55	2,38	1,00	5,20	2,11	72,49	2,3 9	1,00	4,40	2,69	2,71	13,20
2,59	3,36	2,64	2,70	1,00	2,61	3,11	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	4,83	4,93	2,89	3,38	2,14	2,42	2,55	3,66	1,00	5,20	2,11	75,26	2,3 9	2,58	4,40	2,69	1,00	13,08
2,59	3,36	1,00	2,70	1,00	2,61	3,11	3,05	2,08	4,09	3,17	2,78	1,00	3,61	4,83	3,38	2,89	3,38	2,14	2,42	2,55	2,38	2,67	5,20	2,11	70,10	2,3 9	2,58	2,85	1,00	2,71	11,54
1,00	3,36	2,64	4,67	2,75	4,28	4,71	3,05	4,75	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	4,83	2,03	2,89	3,38	2,14	2,42	2,55	2,38	2,67	5,20	2,11	79,57	3,7 9	1,00	2,85	2,69	2,71	13,05
4,23	3,36	2,64	4,67	2,75	1,00	4,71	3,05	3,34	4,09	3,17	2,78	3,61	3,61	4,83	3,38	4,51	3,38	3,66	2,42	2,55	2,38	2,67	3,68	3,33	83,80	2,3 9	1,00	4,40	2,69	2,71	13,20



4,23	3,36	2,64	2,70	2,75	1,00	3,11	3,05	2,08	4,09	1,84	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	4,51	3,38	3,66	2,42	2,55	2,38	2,67	3,68	3,33	76,10	3,7 9	2,58	2,85	1,00	2,71	12,94
2,59	3,36	2,64	2,70	4,46	1,00	3,11	3,05	2,08	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	4,51	3,38	3,66	2,42	2,55	2,38	1,00	3,68	3,33	74,33	3,7 9	1,00	2,85	2,69	2,71	13,05
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	1,00	3,11	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	1,89	2,03	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	2,38	1,00	3,68	4,72	72,29	2,3 9	1,00	2,85	2,69	2,71	11,65
2,59	5,09	1,00	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	1,00	3,17	2,78	3,61	3,61	1,89	2,03	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	2,38	1,00	3,68	4,72	72,40	2,3 9	2,58	4,40	1,00	2,71	13,09
2,59	5,09	1,00	2,70	2,75	2,61	3,11	1,00	2,08	2,58	3,17	2,78	2,14	3,61	3,29	3,38	1,00	3,38	2,14	3,81	4,04	1,00	2,67	3,68	4,72	70,33	2,3 9	2,58	2,85	2,69	2,71	13,24
2,59	1,81	1,00	1,00	4,46	4,28	4,71	3,05	2,08	2,58	3,17	2,78	3,61	5,29	3,29	3,38	2,89	1,86	3,66	3,81	2,55	2,38	2,67	3,68	3,33	75,92	3,7 9	1,00	2,85	2,69	2,71	13,05
2,59	3,36	1,00	1,00	4,46	1,00	4,71	3,05	1,00	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	2,03	2,89	3,38	3,66	5,29	2,55	2,38	1,00	3,68	2,11	70,19	2,3 9	2,58	2,85	2,69	2,71	13,24
2,59	1,00	2,64	1,00	4,46	2,61	4,71	1,87	1,00	4,09	3,17	4,57	3,61	3,61	3,29	2,03	2,89	3,38	3,66	2,42	4,04	4,99	1,00	3,68	2,11	74,41	2,3 9	2,58	4,40	2,69	1,00	13,08
2,59	3,36	2,64	1,00	2,75	2,61	3,11	3,05	4,75	4,09	3,17	2,78	3,61	2,04	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	2,42	4,04	4,99	2,67	3,68	2,11	78,05	1,0 0	4,42	4,40	1,00	2,71	13,53
2,59	5,09	2,64	1,00	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	4,09	4,91	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	2,67	3,68	2,11	81,73	3,7 9	2,58	2,85	1,00	2,71	12,94
2,59	5,09	1,00	2,70	2,75	2,61	4,71	4,46	3,34	4,09	4,91	2,78	5,35	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	4,46	3,68	2,11	88,32	2,3 9	1,00	4,40	2,69	2,71	13,20
2,59	5,09	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	4,46	2,08	4,09	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	4,46	3,68	2,11	85,22	3,7 9	1,00	2,85	2,69	2,71	13,05
2,59	5,09	1,00	2,70	2,75	2,61	3,11	4,46	2,08	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	2,67	3,68	3,33	79,91	2,3 9	2,58	4,40	1,00	2,71	13,09
2,59	5,09	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	4,46	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	4,93	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	2,67	3,68	3,33	84,36	3,7 9	2,58	2,85	2,69	1,00	12,92
4,23	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	4,46	3,34	4,09	3,17	2,78	2,14	3,61	3,29	4,93	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	3,66	2,67	5,20	3,33	85,94	2,3 9	2,58	2,85	2,69	2,71	13,24
4,23	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	4,46	4,75	4,09	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	2,03	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	2,67	3,68	3,33	85,88	2,3 9	1,00	4,40	2,69	2,71	13,20
1,00	3,36	4,33	2,70	2,75	4,28	3,11	4,46	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	3,66	2,67	2,25	3,33	79,94	2,3 9	2,58	4,40	2,69	2,71	14,79
4,23	3,36	2,64	2,70	4,46	2,61	3,11	4,46	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	5,29	4,04	4,99	4,46	2,25	3,33	87,60	2,3 9	1,00	4,40	2,69	2,71	13,20
2,59	3,36	4,33	2,70	2,75	2,61	3,11	4,46	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	5,29	3,29	3,38	4,51	3,38	3,66	3,81	1,00	4,99	2,67	2,25	3,33	82,94	1,0 0	2,58	4,40	2,69	2,71	13,40
2,59	3,36	4,33	2,70	4,46	4,28	4,71	1,87	2,08	2,58	3,17	2,78	2,14	5,29	3,29	3,38	4,51	5,29	2,14	2,42	2,55	4,99	2,67	3,68	3,33	84,61	2,3 9	2,58	2,85	2,69	2,71	13,24
2,59	3,36	4,33	2,70	2,75	4,28	4,71	1,87	2,08	1,00	3,17	2,78	3,61	5,29	1,89	3,38	4,51	5,29	2,14	2,42	4,04	2,38	2,67	3,68	3,33	80,26	2,3 9	2,58	4,40	1,00	2,71	13,09



2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	1,00	3,17	4,57	3,61	5,29	1,00	3,38	4,51	5,29	2,14	2,42	2,55	2,38	2,67	3,68	3,33	77,14	2,3 9	2,58	2,85	2,69	1,00	11,52
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	4,28	4,71	3,05	2,08	2,58	4,91	4,57	3,61	3,61	1,89	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	2,38	2,67	3,68	4,72	82,45	2,3 9	2,58	2,85	2,69	2,71	13,24
2,59	3,36	2,64	2,70	1,00	1,00	3,11	3,05	1,00	2,58	3,17	4,57	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	3,66	4,46	3,68	3,33	76,07	3,7 9	2,58	2,85	2,69	1,00	12,92
2,59	3,36	2,64	1,00	2,75	4,28	3,11	3,05	4,75	4,09	3,17	4,57	3,61	3,61	1,89	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	3,66	2,67	3,68	4,72	82,86	2,3 9	2,58	2,85	2,69	2,71	13,24
1,00	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	2,58	3,17	4,57	3,61	3,61	1,00	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	3,66	2,67	3,68	4,72	77,49	3,7 9	2,58	2,85	1,00	2,71	12,94
1,00	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	4,46	4,75	2,58	3,17	4,57	3,61	3,61	4,83	3,38	2,89	3,38	3,66	5,29	2,55	2,38	2,67	3,68	3,33	82,93	1,0 0	2,58	4,40	2,69	2,71	13,40
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	4,46	3,34	1,00	3,17	2,78	5,35	3,61	4,83	4,93	2,89	3,38	3,66	5,29	2,55	2,38	2,67	3,68	3,33	83,04	2,3 9	2,58	2,85	2,69	2,71	13,24
4,23	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	1,00	4,75	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	4,83	3,38	2,89	3,38	3,66	2,42	2,55	2,38	2,67	3,68	3,33	79,67	1,0 0	2,58	4,40	2,69	2,71	13,40
2,59	3,36	2,64	2,70	4,46	2,61	3,11	1,87	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	4,83	3,38	2,89	3,38	5,57	2,42	2,55	3,66	2,67	3,68	3,33	80,78	1,0 0	2,58	4,40	2,69	2,71	13,40
2,59	3,36	2,64	4,67	4,46	2,61	3,11	1,00	4,75	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	5,57	2,42	2,55	3,66	2,67	3,68	3,33	81,76	2,3 9	2,58	2,85	2,69	2,71	13,24
2,59	3,36	2,64	2,70	4,46	2,61	3,11	1,87	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	4,83	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	3,66	2,67	3,68	3,33	80,26	2,3 9	2,58	4,40	1,00	2,71	13,09
2,59	5,09	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	1,87	3,34	4,09	3,17	2,78	3,61	5,29	3,29	4,93	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	3,66	2,67	3,68	3,33	83,47	2,3 9	2,58	2,85	2,69	2,71	13,24
2,59	1,81	4,33	2,70	2,75	2,61	3,11	1,87	4,75	4,09	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	2,38	2,67	3,68	3,33	80,28	2,3 9	2,58	4,40	1,00	2,71	13,09
1,00	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	4,09	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	2,38	4,46	3,68	3,33	78,61	3,7 9	2,58	2,85	2,69	1,00	12,92
2,59	3,36	4,33	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	2,58	4,91	2,78	5,35	3,61	3,29	4,93	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	2,38	2,67	2,25	3,33	82,22	2,3 9	2,58	2,85	1,00	2,71	11,54
2,59	3,36	1,00	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	4,75	4,09	3,17	2,78	5,35	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	4,99	2,67	2,25	4,72	82,52	3,7 9	2,58	2,85	2,69	2,71	14,63
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	5,29	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	2,55	4,99	2,67	2,25	4,72	81,18	2,3 9	2,58	4,40	2,69	2,71	14,79
4,23	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	2,08	2,58	3,17	2,78	3,61	5,29	3,29	3,38	2,89	3,38	2,14	5,29	2,55	4,99	2,67	3,68	4,72	82,94	3,7 9	2,58	4,40	2,69	1,00	14,47
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	2,08	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	5,29	2,55	3,66	2,67	2,25	3,33	76,99	2,3 9	4,42	2,85	2,69	2,71	15,07
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	3,05	2,08	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	4,99	2,67	3,68	3,33	81,36	1,0 0	2,58	2,85	2,69	5,00	14,13
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	1,00	4,71	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	4,99	2,67	2,25	2,11	78,37	2,3 9	2,58	4,40	2,69	2,71	14,79

4,23	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	2,14	3,61	3,29	3,38	2,89	5,29	3,66	3,81	4,04	4,99	2,67	3,68	3,33	84,70	1,0 0	2,58	4,40	2,69	2,71	13,40
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	3,29	3,38	4,51	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	1,00	3,68	3,33	81,23	1,0 0	4,42	4,40	2,69	2,71	15,23
2,59	5,09	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	3,05	3,34	2,58	4,91	2,78	3,61	3,61	3,29	4,93	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	2,67	3,68	3,33	86,30	3,7 9	1,00	4,40	2,69	2,71	14,60
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	4,83	3,38	2,89	3,38	3,66	3,81	4,04	3,66	2,67	3,68	2,11	81,60	2,3 9	2,58	4,40	2,69	2,71	14,79
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	4,71	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	4,83	3,38	4,51	3,38	3,66	5,29	4,04	3,66	2,67	2,25	3,33	84,49	3,7 9	2,58	2,85	2,69	1,00	12,92
2,59	3,36	2,64	2,70	2,75	2,61	3,11	3,05	3,34	2,58	3,17	2,78	3,61	3,61	4,83	3,38	2,89	3,38	3,66	5,29	4,04	3,66	1,00	3,68	3,33	81,02	1,0 0	2,58	4,40	2,69	2,71	13,40



Lampiran 5

Uji Validitas

1. Uji validitas Tangible

		Correlations					
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	Tangible
x1.1	Pearson Correlation	1	.038	-.014	-.037	.055	.488**
	Sig. (2-tailed)		.731	.902	.739	.615	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x1.2	Pearson Correlation	.038	1	-.095	.138	-.094	.473**
	Sig. (2-tailed)	.731		.387	.209	.391	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x1.3	Pearson Correlation	-.014	-.095	1	.070	.006	.337**
	Sig. (2-tailed)	.902	.387		.522	.956	.002
	N	85	85	85	85	85	85
x1.4	Pearson Correlation	-.037	.138	.070	1	.017	.474**
	Sig. (2-tailed)	.739	.209	.522		.881	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x1.5	Pearson Correlation	.055	-.094	.006	.017	1	.411**
	Sig. (2-tailed)	.615	.391	.956	.881		.000
	N	85	85	85	85	85	85
Tangible	Pearson Correlation	.488**	.473**	.337**	.474**	.411**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji validitas Realibility

		Correlations					
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	Reliability
x2.1	Pearson	1	.101	-.073	.074	-.194	.307**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.359	.509	.500	.075	.004
	N	85	85	85	85	85	85
x2.2	Pearson	.101	1	.012	-.257*	-.021	.141
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.359		.911	.018	.846	.199
	N	85	85	85	85	85	85
x2.3	Pearson	-.073	.012	1	.103	.026	.413**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.509	.911		.350	.817	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x2.4	Pearson	.074	-.257*	.103	1	.104	.432**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.500	.018	.350		.345	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x2.5	Pearson	-.194	-.021	.026	.104	1	.231*
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.075	.846	.817	.345		.033
	N	85	85	85	85	85	85
Reliability	Pearson	.307**	.141	.413**	.432**	.231*	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.004	.199	.000	.000	.033	
	N	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

IAIN JEMBER

3. Uji validitas Responsiveness

		Correlations					Responsive ness
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	
x3.1	Pearson Correlation	1	.246 [*]	.228 [*]	.163	-.044	.659 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.023	.036	.137	.687	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x3.2	Pearson Correlation	.246 [*]	1	.289 ^{**}	.052	-.177	.468 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.023		.007	.636	.105	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x3.3	Pearson Correlation	.228 [*]	.289 ^{**}	1	.113	.115	.669 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.036	.007		.304	.295	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x3.4	Pearson Correlation	.163	.052	.113	1	-.147	.431 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.137	.636	.304		.180	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x3.5	Pearson Correlation	-.044	-.177	.115	-.147	1	.342 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.687	.105	.295	.180		.001
	N	85	85	85	85	85	85
Responsiveness	Pearson Correlation	.659 ^{**}	.468 ^{**}	.669 ^{**}	.431 ^{**}	.342 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	85	85	85	85	85	85

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Uji Validitas Assurance

		Correlations					
		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	Assurance
x4.1	Pearson Correlation	1	.176	.108	-.129	.089	.646**
	Sig. (2-tailed)		.108	.323	.239	.420	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x4.2	Pearson Correlation	.176	1	-.119	-.110	-.291**	.242*
	Sig. (2-tailed)	.108		.278	.315	.007	.026
	N	85	85	85	85	85	85
x4.3	Pearson Correlation	.108	-.119	1	-.022	-.135	.378**
	Sig. (2-tailed)	.323	.278		.839	.217	.000
	N	85	85	85	85	85	85
x4.4	Pearson Correlation	-.129	-.110	-.022	1	.080	.365**
	Sig. (2-tailed)	.239	.315	.839		.469	.001
	N	85	85	85	85	85	85
x4.5	Pearson Correlation	.089	-.291**	-.135	.080	1	.428**
	Sig. (2-tailed)	.420	.007	.217	.469		.000
	N	85	85	85	85	85	85
Assurance	Pearson Correlation	.646**	.242*	.378**	.365**	.428**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.026	.000	.001	.000	
	N	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

IAIN JEMBER

5. Uji Validitas Empaty

		Correlations					
		x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	Empaty
x5.1	Pearson	1	.175	.076	-.095	-.135	.441**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.109	.487	.389	.217	.000
x5.2	N	85	85	85	85	85	85
	Pearson	.175	1	.158	-.370**	-.159	.401**
	Correlation						
x5.3	Sig. (2-tailed)	.109		.149	.000	.147	.000
	N	85	85	85	85	85	85
	Pearson	.076	.158	1	-.143	-.071	.268*
x5.4	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.487	.149		.190	.518	.013
	N	85	85	85	85	85	85
x5.5	Pearson	-.095	-.370**	-.143	1	.094	.257*
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.389	.000	.190		.391	.018
Empaty	N	85	85	85	85	85	85
	Pearson	-.135	-.159	-.071	.094	1	.388**
	Correlation						
Empaty	Sig. (2-tailed)	.217	.147	.518	.391		.000
	N	85	85	85	85	85	85
	Pearson	.441**	.401**	.268*	.257*	.388**	1
Empaty	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.013	.018	.000	
	N	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

IAIN JEMBER

6. Uji Validitas Kepuasan Muzakki

		Correlations					
		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	Kepuasanmuzakki
y1.1	Pearson Correlation	1	-.220 [*]	-.356 ^{**}	-.170	-.221 [*]	.205
	Sig. (2-tailed)		.043	.001	.120	.042	.059
	N	85	85	85	85	85	85
y1.2	Pearson Correlation	-.220 [*]	1	-.161	-.182	-.108	.203
	Sig. (2-tailed)	.043		.141	.095	.325	.062
	N	85	85	85	85	85	85
y1.3	Pearson Correlation	-.356 ^{**}	-.161	1	-.007	-.059	.280 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.141		.952	.594	.009
	N	85	85	85	85	85	85
y1.4	Pearson Correlation	-.170	-.182	-.007	1	-.201	.269 [*]
	Sig. (2-tailed)	.120	.095	.952		.065	.013
	N	85	85	85	85	85	85
y1.5	Pearson Correlation	-.221 [*]	-.108	-.059	-.201	1	.204
	Sig. (2-tailed)	.042	.325	.594	.065		.061
	N	85	85	85	85	85	85
Kepuasanmuzakki	Pearson Correlation	.205	.203	.280 ^{**}	.269 [*]	.204	1
	Sig. (2-tailed)	.059	.062	.009	.013	.061	
	N	85	85	85	85	85	85

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6

Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	230.58	78.104	.329	.795
x1.2	230.54	77.942	.336	.795
x1.3	230.58	79.938	.136	.800
x1.4	230.66	79.894	.166	.799
x1.5	230.49	79.824	.164	.799
Tangible	214.82	69.314	.592	.779
x2.1	230.59	79.245	.210	.798
x2.2	230.18	80.361	.094	.801
x2.3	230.56	78.058	.214	.798
x2.4	230.65	79.374	.122	.802
x2.5	230.29	80.734	.034	.803
Reliability	214.68	66.338	.586	.779
x3.1	230.75	74.403	.570	.786
x3.2	230.52	79.824	.177	.799
x3.3	230.71	77.377	.371	.793
x3.4	230.53	78.395	.294	.796
x3.5	230.49	80.539	.043	.803
Responsiveness	214.93	65.471	.585	.779

x4.1	230.67	75.747	.466	.790
x4.2	230.32	81.124	.004	.803
x4.3	230.66	77.680	.361	.794
x4.4	230.73	78.914	.230	.798
x4.5	230.67	78.795	.198	.799
Assurance	214.98	66.499	.687	.772
x5.1	230.27	77.962	.305	.795
x5.2	230.75	77.736	.256	.797
x5.3	230.60	79.910	.151	.800
x5.4	230.58	82.485	-.133	.809
x5.5	230.81	76.369	.348	.793
Empaty	215.01	69.821	.510	.784
y1.1	230.52	81.610	-.054	.807
y1.2	230.76	79.539	.176	.799
y1.3	231.02	81.285	-.018	.804
y1.4	230.78	79.461	.222	.798
y1.5	230.71	80.162	.139	.800
Kepuasanmuzakki	215.73	75.271	.516	.788



Lampiran 7

Uji regresi analisis linier sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	43.733	7.534		5.804	.000
kepuasan muzakki	2.586	.584	.437	4.427	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan



Lampiran 8

Hasil Uji koefisien determinasi R

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.472 ^a	.223	.213	.20474

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan



Lampiran 9

Hasil uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	43.733	7.534		5.804	.000
kepuasan muzakki	2.586	.584	.437	4.427	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan



Titik Presentase Distribusi t

$d.f = 1 - 200$

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>



Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS DAKWAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, kode Pos : 68136
Website : <http://iain.jember.cjb.net> – e-mail : fdakwah@iain-jember.ac.id

Nomor : B. 1041 /In.20/6.a/PP.00.9/10/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

15 Oktober 2019

Kepada
Yth. LAZ AZKA Jember

Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Lailiyatul Maghfiroh
NIM : D20164018
Fakultas : Dakwah
Jurusan/ Prodi : Manajemen Penyiaran Islam/Manajemen dakwah
Semester : VII

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar di beri ijin mengadakan penelitian / riset selama \pm 30 hari dilembaga Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki di Lembaga Amil Zakat AZKA Jember"

Demikian atas perkenan dan kerjasama bapak/ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Siti Raudhatul Jannah



YAYASAN AZKA
AL BAITUL AMIEN JEMBER
Jl. Wijaya Kusuma No. 01 Jember Telp. 0331-425509

Nomor : 39/YYS.AZKA.JBR/V/2020
Lampiran : -
Perihal : **Surat Keterangan Selesai Penelitian**

Bismillahirrahmanirrahim
Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ach. Fathor Rosyid, M.Si
Jabatan : Direktur LAZ. AZKA Al Baitul Amien Jember

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Lailyatul Maghfiroh
NIM : D20164018
Semester : VIII
Fakultas : Dakwah
Jurusan/Prodi : Manajemen Penyiaran Islam / Manajemen Dakwah
Instansi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Telah selesai melakukan penelitian di Lembaga Amil Zakat AZKA Al Baitul Amien Jember, Terhitung mulai tanggal 15 Oktober 2020 sampai dengan tanggal 04 Mei 2020 untuk memperoleh data dalam rangka penusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI LEMBAGA AMIL ZAKAT AZKA AL BAITUL AMIEN JEMBER".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.
Jember, 04 Mei 2020
Direktur,



Ach. Fathor Rosyid, M.Si

Lampiran 13

Dokumentasi Foto



Gambar 1 : Dokumentasi penyerahan surat penelitian



Gambar 2 : Dokumentasi pra penelitian



Gambar 3 : Dokumentasi pengisian quisioner 1

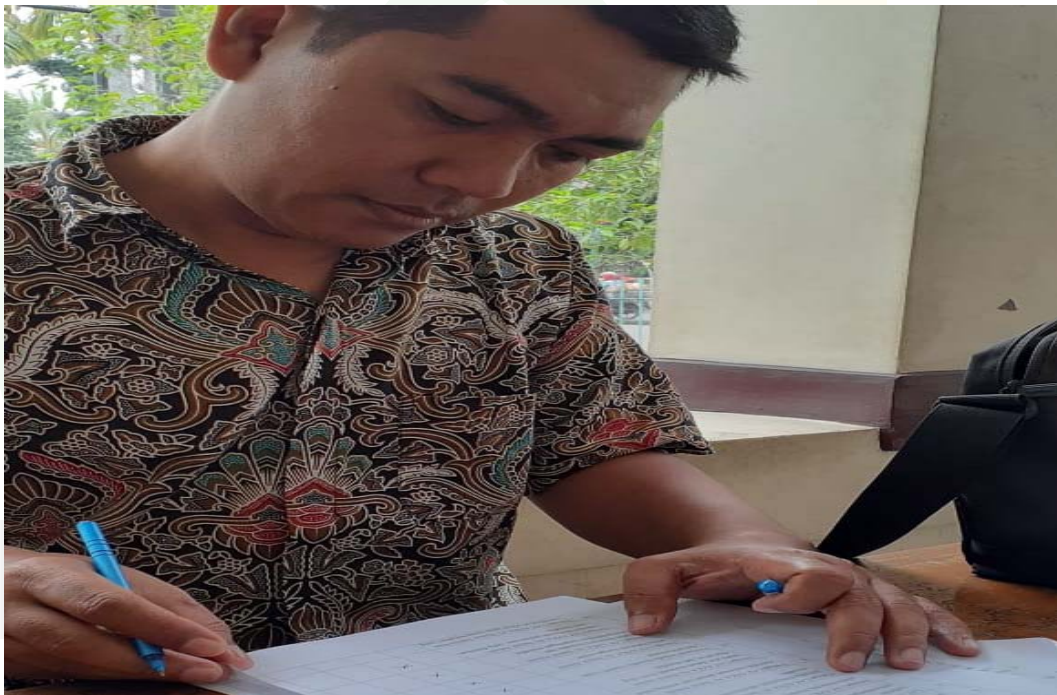


Gambar 4 : Dokumentasi pengisian quisioner 2

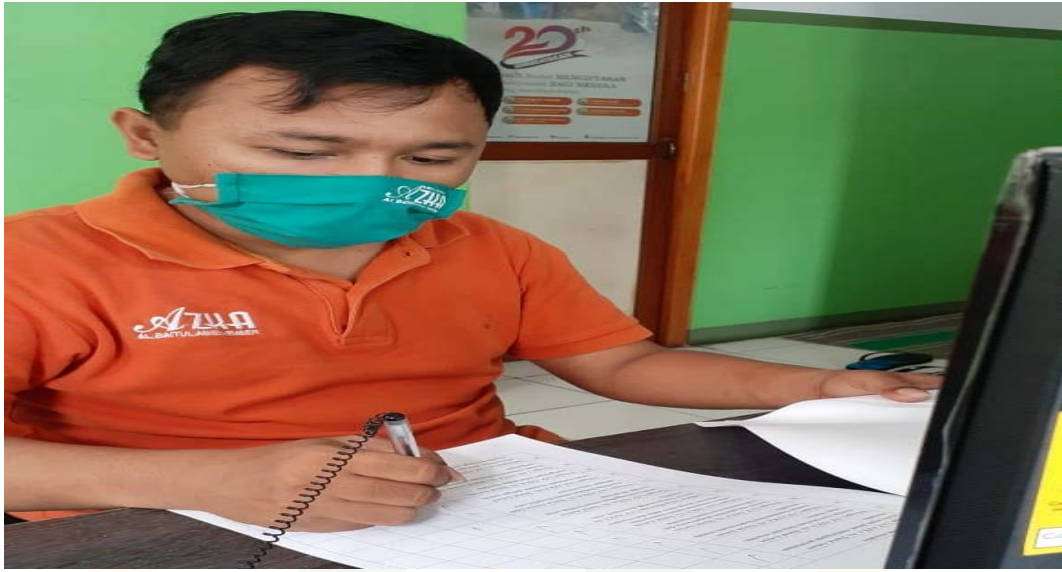
IAIN JEMBER



Gambar 5 : Dokumentasi pengisian Kuisisioner 3



Gambar 6 : Dokumentasi pengisian Kuisisioner 4



Gambar 7 : Dokumentasi pengisian Kuisisioner 5



Gambar 8 : Dokumentasi pengisian Kuisisioner 6

Lampiran 14

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lailyatul Maghfiroh
NIM : D20164018
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah / Menejemen Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI LEMBAGA AMIL ZAKAT AZKA AL-BAITUL AMIEN JEMBER”**. Bukan merupakan hasil plagiat dan/atau tidak mengandung unsur plagiat (*plagiasi*).

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 20 Mei 2020
Saya yang menyatakan,



Lailyatul Maghfiroh
Lailyatul Maghfiroh
NIM. D20164018

BIODATA PENULIS



Nama : Lailyatul Maghfiroh
NIM : D20164018
Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 10 Desember 1997
Jurusan : Menejemen Penyiaran Islam
Program Studi : Menejemen Dakwah
Fakultas : Dakwah
Alamat : Dusun Curah Bamban RT 01 RW 29 Ds Tanggul
Wetan Kec. Tanggul Kab. Jember

Riwayat Pendidikan

1. MIN Tanggul 2004-2010
2. MTsN Tanggul 2011-2013
3. MAN 2 Jember 2014-2016
4. IAIN Jember 2016 - 2020

IAIN JEMBER