

The Influence of Service Quality, Trust, on the Saticfation of Muzakki at the Muhammadiyah Zakat, Infaq, and Shodaqoh Collection Institution (Lazismu) Sidoarjo

[Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, terhadap Kepuasan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh Muhammadiyah (Lazismu) Sidoarjo]

Satria Hidayatulloh ¹⁾, Masruchin ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: masruchin@umsida.ac.id

Abstract. Every rich person who has wealth is obliged to pay zakat, which is a form of maliyah ijtima'iyah service. Zakat is the gift of certain assets which, because of Allah SWT, have become property rights to be distributed to people who have the right to receive them in accordance with Islamic Sharia Law. The aim of this research is to examine how Service Quality Variables and Trust Variables influence Muzakki Satisfaction. SPSS software was used to analyze the results of validity and reliability tests in this research. The research carried out showed that the Service Quality Variable had a direct and significant effect on the Muzakki Satisfaction Variable of 0.453. The Trust variable has a direct and significant effect on the Muzakki Satisfaction Variable of 0.646. The Service Quality and Trust variables have a simultaneous and significant effect on the Muzakki Satisfaction Variable of 0.800

Keywords - Service Quality; Trust; Muzakki Satisfaction

Abstrak. Setiap orang kaya yang mempunyai kekayaan, berkewajiban mengeluarkan zakat, yaitu salah satu bentuk pengabdian maliyah ijtima'iyah. Zakat adalah pemberian harta tertentu yang karena Allah SWT yang sudah menjadi hak milik untuk disalurkan kepada orang yang berhak menerimanya sesuai dengan Hukum Syariat Islam. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Kepercayaan mempengaruhi Kepuasan Muzakki. Perangkat lunak SPSS digunakan untuk menganalisis hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini. Penelitian yang dilaksanakan didapatkan hasil bahwasannya Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Variabel Kepuasan Muzakki sebesar 0,453. Variabel Kepercayaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Variabel Kepuasan Muzakki sebesar 0,646. Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh simultan dan signifikan terhadap Variabel Kepuasan Muzakki sebesar 0,800.

Kata Kunci - Kualitas Pelayanan; Kepercayaan; Kepuasan Muzakki

I. PENDAHULUAN

Setiap orang kaya yang mempunyai kekayaan berkewajiban mengeluarkan zakat, yaitu salah satu bentuk pengabdian maliyah ijtima'iyah [1]. Dengan syarat sudah mencapai satu tahun (haul) dan sudah mencapai nisab. Delapan kelompok penerima manfaat zakat yakni Fakir, Miskin, Gharim, fi Sabilillah, Mualaf, Ibn Sabil, Riqab (budak), dan Amil dicakup dalam zakat dari sudut pandang penerima manfaat (mustahiq). [1]

Zakat merupakan salah satu dari lima Rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu. Dalam konteks modern, pengelolaan zakat telah mengalami transformasi signifikan dari sistem tradisional menuju sistem yang lebih terorganisir melalui lembaga-lembaga amil zakat. [2] Salah satu lembaga yang berperan penting dalam pengelolaan zakat di Indonesia adalah Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU), khususnya di wilayah Sidoarjo. (Kholidah dan Arifiyanto, 2020)

Zakat terdiri dari Zakat Maal dan Zakat Fitrah. Setiap umat Islam wajib membayar Zakat Fitrah pada awal Ramadhan hingga menjelang Shalat Idul Fitri. Zakat Maal diambil dari harta benda seseorang sesuai dengan Hukum Islam & harus dibagikan kepada 8 Asnaf [3]

Di era digital dan persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam menentukan keberhasilan sebuah lembaga pengelola zakat. LAZISMU Sidoarjo, sebagai salah satu lembaga amil zakat terpercaya, dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi ekspektasi para pembayar zakat. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup aspek teknis pengelolaan zakat, tetapi juga meliputi kemudahan akses,

transparansi, dan profesionalisme dalam pengelolaan dana zakat [4]. Karena zakat memiliki potensi ekonomi yang besar bagi masyarakat Indonesia, maka maknanya juga merupakan upaya untuk mengentaskan kemiskinan, yang saat ini masih dianggap remeh [5]

Kepercayaan menjadi elemen fundamental dalam hubungan antara lembaga amil zakat dengan para muzakki. Dalam konteks LAZISMU Sidoarjo, kepercayaan muzakki terbangun melalui akuntabilitas, transparansi pengelolaan dana, serta track record lembaga dalam mendistribusikan zakat kepada mustahiq (penerima zakat) yang tepat. Tanpa adanya kepercayaan yang kuat, muzakki mungkin akan ragu untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga ini. [6]

Kepuasan Muzakki merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan LAZISMU Sidoarjo dalam menjalankan amanahnya. Kepuasan ini tidak hanya terkait dengan bagaimana dana zakat dikelola, tetapi juga mencakup pengalaman Muzakki dalam berinteraksi dengan lembaga, mulai dari proses pembayaran hingga pelaporan penggunaan dana zakat. [7] Muzakki yang puas cenderung akan loyal dan terus mempercayakan pengelolaan zakatnya kepada LAZISMU Sidoarjo, bahkan berpotensi merekomendasikan lembaga ini kepada calon muzakki lainnya. [8]

Fenomena yang menarik untuk dikaji adalah bagaimana keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan Muzakki di LAZISMU Sidoarjo. [9] Pemahaman yang mendalam tentang hubungan ini akan memberikan wawasan berharga bagi pengembangan strategi pengelolaan zakat yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan Muzakki. (Fandy, 2014) Bank Syariah Indonesia harus menerapkan kualitas pelayanan dan strategi promosi yang mendorong produknya untuk tetap bersaing, sehingga pelanggan dapat mengetahui produk dan keunggulan perusahaan. Kualitas pelayanan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan dan peningkatan hubungan mereka dengan bank. Pada saat ini, lembaga keuangan syariah mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia dengan sangat cepat, yang merupakan fakta yang sudah lama diketahui [4].

II. METODE

Berdasarkan konsep positivisme, penelitian kuantitatif adalah teknik yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, dan menganalisis data kuantitatif dan statistik untuk menguji hipotesis, menguji teori, menetapkan fakta, menunjukkan korelasi antar variabel, memberikan deskripsi statistik. [10]. Adanya variabel independen dan dependen dalam penelitian kuantitatif karena meneliti bagaimana variabel yang satu berhubungan variabel yang lain. [11]. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Tingkat Kepercayaan) mempengaruhi Y (Kepuasan Muzakki). Adapun populasi yang diteliti sebanyak 9.458 Muzakki LAZISMU di Kabupaten Sidoarjo. Metode pengambilan sampel didasarkan pada kriteria dan menggunakan probabilitas sampling. [12] Saat menerapkan Rumus Slovin untuk menentukan pengambilan sampel:

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

Keterangan:
 n= Jumlah Responden
 N = Jumlah Populasi
 e = 0,1% atau 10%

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} = \frac{9.458}{1 + 9.458(0,10^2)}$$

$$n = \frac{9,458}{1+94,58} = \frac{9,458}{95,58}$$

$$= 98,99 \text{ (dibulatkan Menjadi 100)}$$

Diskusi mengenai pengisian survei online (Jotform) dan survei yang diberikan kepada responden berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti digunakan untuk mengumpulkan data, dengan penilaian skala likert, responden merupakan Muzakki Lazismu Sidoarjo. [13] Untuk menarik kesimpulan dari temuan penelitian, digunakan teknik analisis data, dengan menggunakan perangkat lunak SPSS, yaitu dengan analisis regresi linier berganda. (Jaya, 2020)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Informasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu memakai informasi primer yang didapatkan secara langsung di tempat penelitian. Instrumen yang pakai yaitu menggunakan kuisioner dalam Link Jotform Penyebaran kuisioner dilakukan mulai tanggal 20 Oktober 2024–24 Oktober 2024 kepada seluruh Nasabah Bank Syariah Indonesia. Jumlah kuisioner yang didapat sejumlah 100 Kuisioner. Dibawah ini adalah beberapa hasil pengujian yang dilakukan untuk memperoleh hasil penelitian:

A. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Apabila angka r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka data variabel dianggap asli. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan r hitung lebih kecil dari r tabel maka dianggap tidak valid. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, penyelidikan peneliti menghasilkan r -tabel sebesar 0,1946 pada taraf nyata $\alpha = 0,05$ atau 5%. Temuan uji validitas kuesioner terhadap sejumlah variabel penelitian disajikan di bawah ini.

Hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	X1.D1.1	0,446	0,1946	0,000
2	X1.D1.1	0,637	0,1946	0,000
3	X1.D1.3	0,522	0,1946	0,000
4	X1.D1.4	0,489	0,1946	0,000
5	X1.D1.5	0,622	0,1946	0,000
6	X1.D2.1	0,390	0,1946	0,000
7	X1.D2.2	0,466	0,1946	0,000
8	X1.D2.3	0,552	0,1946	0,000
9	X1.D2.4	0,459	0,1946	0,000
10	X1.D2.5	0,627	0,1946	0,000
11	X1.D3.1	0,462	0,1946	0,000
12	X1.D3.2	0,409	0,1946	0,000
13	X1.D3.3	0,602	0,1946	0,000
14	X1.D3.4	0,587	0,1946	0,000
15	X1.D3.5	0,572	0,1946	0,000
16	X1.D4.1	0,458	0,1946	0,000
17	X1.D4.2	0,405	0,1946	0,000
18	X1.D4.3	0,479	0,1946	0,000
19	X1.D4.4	0,602	0,1946	0,000
20	X1.D4.5	0,584	0,1946	0,000
21	X1.D5.1	0,435	0,1946	0,000
22	X1.D5.2	0,507	0,1946	0,000
23	X1.D5.3	0,361	0,1946	0,000
24	X1.D5.4	0,631	0,1946	0,000
25	X1.D5.5	0,578	0,1946	0,000

Temuan uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) disajikan berdasarkan data tersebut. Dengan r -hitung yang lebih besar dari r tabel (r -hitung $> 0,1946$) dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel pada masing-masing instrumen pertanyaan dianggap sesuai atau valid sesuai dengan data yang tertera pada tabel ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)

No.	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	0,350	0,1946	0,000	Valid
2	0,283	0,1946	0,000	Valid
3	0,483	0,1946	0,000	Valid
4	0,522	0,1946	0,000	Valid
5	0,501	0,1946	0,000	Valid
6	0,391	0,1946	0,000	Valid
7	0,318	0,1946	0,000	Valid
8	0,503	0,1946	0,000	Valid
9	0,458	0,1946	0,000	Valid
10	0,572	0,1946	0,000	Valid

11	0,321	0,1946	0,000	Valid
12	0,324	0,1946	0,000	Valid
13	0,432	0,1946	0,000	Valid
14	0,507	0,1946	0,000	Valid
15	0,523	0,1946	0,000	Valid
16	0,426	0,1946	0,000	Valid
17	0,362	0,1946	0,000	Valid
18	0,521	0,1946	0,000	Valid
19	0,507	0,1946	0,000	Valid
20	0,512	0,1946	0,000	Valid
21	0,429	0,1946	0,000	Valid
22	0,385	0,1946	0,000	Valid
23	0,381	0,1946	0,000	Valid
24	0,524	0,1946	0,000	Valid
25	0,657	0,1946	0,000	Valid

Temuan uji validitas untuk Variabel Kualitas Produk Tabungan (X2) disajikan pada data ini. Terlihat dari hasil tabel bahwa hasil uji validitas setiap instrumen pertanyaan dianggap sah apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel ($r\text{-hitung} > 0,10946$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

No.	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	0,484	0,1946	0,000	Valid
2	0,429	0,1946	0,000	Valid
3	0,539	0,1946	0,000	Valid
4	0,636	0,1946	0,000	Valid
5	0,473	0,1946	0,000	Valid
6	0,542	0,1946	0,000	Valid
7	0,443	0,1946	0,000	Valid
8	0,422	0,1946	0,000	Valid
9	0,537	0,1946	0,000	Valid
10	0,627	0,1946	0,000	Valid
11	0,506	0,1946	0,000	Valid
12	0,530	0,1946	0,000	Valid
13	0,509	0,1946	0,000	Valid
14	0,583	0,1946	0,000	Valid
15	0,622	0,1946	0,000	Valid
16	0,311	0,1946	0,000	Valid
17	0,430	0,1946	0,000	Valid
18	0,474	0,1946	0,000	Valid
19	0,556	0,1946	0,000	Valid
20	0,606	0,1946	0,000	Valid
21	0,501	0,1946	0,000	Valid
22	0,463	0,1946	0,000	Valid
23	0,524	0,1946	0,000	Valid
24	0,574	0,1946	0,000	Valid
25	5,28	0,1946	0,000	Valid

Hasil uji validitas Variabel Kepuasan Muzakki (Y) ditunjukkan pada data ini. Terlihat dari data pada tabel tersebut, seluruh instrumen kuesioner dikatakan sah jika r-hitungnya lebih besar dari r-tabel ($r\text{-hitung} > 0,10946$) dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha digunakan dalam pengujian reliabilitas penelitian ini, dan koefisien model berfungsi sebagai panduan untuk menilai ketergantungan variabel di setiap area. Jika koefisien Cronbach Alpha suatu instrumen penelitian sebesar 0,60 atau lebih tinggi maka dianggap mempunyai tingkat reliabilitas yang cukup. Tabel berikut menyajikan temuan dari uji reliabilitas yang telah dilakukan:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,886	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,839	Reliabel
Kepuasan Muzakki (Y)	0,885	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut, menyatakan hasil uji reliabilitas dari ketiga variabel (kualitas pelayanan, kualitas produk tabungan dan tingkat kepuasan nasabah) pada penelitian ini dikatakan reliabel. Secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel sebab sudah sesuai ketentuan yakni nilai koefisien Cronbach Alpha >0,60.

B. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah model regresi yang mencakup lebih dari satu variable independent. Analisis regresi linier berganda dalam riset ini tujuan untuk menentukan dampak Servant Leadership dan perjanjian pada performa pegawai.

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.988	5.100		1	(Constant)
	Kualitas Pelayanan	.718	.068	.217	7,210	Kualitas Pelayan (X1)
	Kepercayaan	.210	.066	.722	4,587	Kepercayaan (X2)

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzakki

Dari hasil tabel 5 diatas dapat dilihat model persamaan regresinya seperti dibawah ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 4,988 + 0,718 + 0,210$$

Menurut kesamaannya tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Ukuran Kepuasan Muzakki tidak dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan yang ditunjukkan dengan nilai α sebesar 4,988. Jika variabel independen dikeluarkan, maka variabel dependen tidak berubah.
- 2) Variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai b1 sebesar 0,718 artinya kinerja pegawai dan X1 berhubungan positif.
- 3) b2 dalam variabel Kepercayaan (X2) mempunyai hubungan positif yang ditunjukkan dengan b2 sebesar 0,210. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan Muzakki dan variabel Kepercayaan berkorelasi positif 1

C. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) adalah statistik inferensial yang dilakukan untuk menetapkan adakah yang berbeda diantara rerata dari kedua variabel yang signifikan secara statistik. Yang menjadi dasar penentuan akhir uji t dilihat dari hasil nilai yang signifikan, apabila nilai sig.<0,05 berarti dikatakan variabel independent memengaruhi variabel dependen dan menentukan perbandingan nilai t-hitung menggunakan t-tabel, jika t-hitung>t-tabel berarti dikatakan terdapat dampak yang mempengaruhi. Berikut hasil yang di dapatkan dari pengujian tersebut:

Tabel 6. Hasil Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,700	6,072 ,099		1,927	,057
	Kualitas Pelayanan	,453		,365	4,587	,000
	Kualitas Produk Tabungan	,646	,090	,573	7,210	,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

- 1) Dari menganalisis variabel Kualitas Pelayanan, didapatkan nilai t-hitung (4,587) > t-tabel (1,660) dan untuk nilai sig. (0,000) < 0,05. berarti dapat ditarik hasilnya dinyatakan adanya dampak yang mempengaruhi secara signifikan antara Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia wilayah Sidoarjo.
- 2) Dari analisis variabel Kualitas Produk Tabungan, diperoleh nilai t-hitung (7,210) < t-tabel (1,660) dan pada nilai sig. (0,000) < 0,05. Maka dapat ditarik hasilnya dinyatakan adanya pengaruh yang signifikan Kualitas Produk tabungan pada Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank1 Syariah1 Indonesia wilayah Sidoarjo.

2. Uji Simultan (Uji f)

Untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan digunakan uji f. Landasan penilaian uji f adalah menguji signifikansi nilai F ; jika itu adalah tanda. < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu, nilai F -hitung dan F -tabel dibandingkan; jika F -hitung > F -tabel dianggap berpengaruh. Berikut hasilji F -nya:

Tabel 7. Hasil Uji f
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9521.501	2	4760.750	194.373	,000 ^b
	Residual	2375.809	97	24.493		
	Total	11897.310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzakki

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Dengan F -hitung > F -tabel (194.373 > 3.087) dan nilai sig maka diperoleh nilai F -hitung sebesar 194.373 berdasarkan tabel tersebut. 0,000 kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil penelitian, variabel Kepuasan Muzakki Lazismu Sidoarjo dipengaruhi oleh faktor Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersamaan.

3. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi atau Uji R square ditujukan untuk menentukan tingkat kesanggupan model untuk menyatakan beberapa jenis variabel dependen dengan hasil dibawah ini:

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.800	.796	4.94903

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2)L, Kualitas Pelayanan (X1)

Uji koefisien determinasi berganda, atau R square, menghasilkan nilai 0,800, atau 80,0%, menurut tabel. Oleh karena itu, dapat dijelaskan bahwa ukuran Kepuasan Muzakki yang berjumlah 80,8% penelitian tercermin pada variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan, sedangkan sisanya sebesar 19,2% menjelaskan variabel lain yang tidak menjadi tema dalam penelitian.

D. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki

Nilai variabel kualitas pelayanan diperoleh melalui analisis hipotesis dengan menggunakan uji t yang juga menghasilkan nilai sig dan nilai thitung (4,587) > t-tabel (1,660). (0,000) < 0,05. Namun temuan regresi berganda menghasilkan koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan yaitu $b = 0,453$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Lazismu mempunyai pengaruh yang cukup besar dan menguntungkan terhadap kepuasan muzakki di Lazismu Sidoarjo. Hal ini dapat dibaca sebagai berikut, jika nilai variabel kualitas pelayanan meningkat satu poin maka nilai kepuasan1 muzakki1 juga akan meningkat sebesar 0,453.

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan, tingginya kualitas layanan Lazismu Sidoarjo berkontribusi terhadap kepuasan muzakki. Diantaranya:

- a.) Dimensi Responsif, Pelayanan yang cepat, program yang kreatif, keterlibatan masyarakat, keterbukaan dan akuntabilitas merupakan bagian dari strategi responsif Lazismu Sidoarjo yang fokus pada kebutuhan masyarakat. [14].

- b.) Dalam aspek Keandalan, Keberadaan aspek *reliability* (keandalan) Lazismu Sidoarjo adalah kapasitas organisasi untuk memberikan layanan dan dukungan berkualitas tinggi dan konsisten sambil menghormati komitmen yang dibuat kepada masyarakat. [2].
- c.) Fasilitas, perlengkapan, penampilan staf, dan materi promosi merupakan beberapa aspek nyata pelayanan
- d.) Dalam aspek Jaminan, Aspek "*assurance* (jaminan) Lazismu Sidoarjo adalah kapasitas organisasi dalam memberikan kepastian dan kepercayaan masyarakat bahwa program dan layanan yang ditawarkan berkualitas tinggi, aman, dan dijalankan oleh staf yang cukup. [7]
- e.) Dalam aspek Empati, Komponen "empati" Lazismu Sidoarjo mengacu pada kapasitas organisasi untuk memahami dan mengalami kebutuhan dan keadaan individu tertentu. Pendekatan pribadi, mendengarkan secara aktif, menawarkan dukungan emosional, dan keterlibatan komunitas adalah bagian dari hal ini. (Saran Sitasi: Tishwanah & Latifah, 2023).

2. Kepercayaan Berpengaruh secara Langsung dan Signifikan terhadap Kepuasan Muzakki

Penerapan uji t pada analisis hipotesis menghasilkan nilai t hitung (7,210) > t-tabel (1,660) dan nilai sig yang selanjutnya menghasilkan nilai variabel kepercayaan. (0,000) > 0,05. Namun hasil regresi berganda menghasilkan koefisien regresi variabel pelayanan $b = 0,646$ yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan muzakki di Lazismu Sidoarjo. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan nilai variabel Kepercayaan sebesar satu poin akan mengakibatkan peningkatan peringkat kepuasan *Muzakki* sebesar 0,646.

3. Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Berpengaruh secara Simultan dan Signifikan terhadap Kepuasan Muzakki

Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan mempunyai nilai dimana f-hitung > f-tabel (194,373 > 3,087) dan nilai sig 0,000 < 0,05, sesuai dengan analisis hipotesis menggunakan uji f. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan muzakki di Lazismu Sidoarjo dipengaruhi atau berbarengan dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan Lazismu. Temuan analisis uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Lazismu mempunyai kemampuan sebesar 80,0% dalam menjelaskan variabel kepuasan Muzakki, sedangkan variabel lain yang bukan menjadi tema dalam penelitian ini mempunyai kemampuan sebesar 19,2%. Temuan ini dapat memperjelas mengapa penelitian ini relevan dengan hipotesis yang mengatakan mencapai kesenangan muzakki bisa dicapai dengan menggunakan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, maka kepuasan *muzakki* pun akan meningkat. Ia akan memiliki ciri-ciri yang memungkinkannya merasakan kepuasan muzakki dan puas dengan pelayanan yang sopan; Dengan demikian, dengan saling mendukung melalui Layanan Lazismu Dengan Amanah, kepuasan muzakki dapat terwujud dan ditingkatkan.

IV. SIMPULAN

Kajian Sidoarjo mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan Muzakki sebesar 0,453. Kepercayaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki sebesar 0,646. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki sebesar 0,800...

(1)

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden masyarakat Sidoarjo yang telah membantu mengisi kuesioner yang peneliti sebar. Terima kasih kepada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan. Terima kasih kepada dosen pembimbing dan jurnal Tabbaru yang telah membantu mempercepat penyelesaian skripsi ini.

REFERENSI

- [1] A. Karlina Putri and Mochlasin, "Pengaruh Pendapatan, Kepercayaan dan Pengetahuan terhadap Minat Mengeluarkan Zakat dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderating di Lazismu Kota Salatiga, Karlina Putri, Agustina, Mochlasin, 2023," Mabny J. Sharia Manag. Bus., vol. 3, no. 01, pp. 52–61, 2023, doi: 10.19105/mabny.v3i01.9258.

- [2] A. Lagareta Iswanto, Suwarno, and Yulinartati, "Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Dan Tingkat Kepuasan Muzaki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Di Kabupaten Jember, Lagareta, Iswanto, Adella, Suwarno, Yulinartati, 2020," *Liq. J. Ris. Akunt. dan Manaj.*, vol. 9, no. 1, pp. 25–32, 2020.
- [3] F. L. Gumanti, "Dampak Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan, Gumanti, F L, 2021," *J. Ilm. Mhs. Pendidik. ...*, vol. 1, no. November, pp. 1–14, 2021, [Online]. Available: <http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimpai/article/view/654>.
- [4] L. Indah Lestari, Masruchin, and F. Nur Latifah, "Penyaluran Dana Filantropi Pada Program Ekonomi Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Mustahiq Di Lazismu Mojokerto," *J. Tabarru' Islam. Bank. Financ.*, vol. 5, no. 1, pp. 185–198, 2022, doi: 10.25299/jtb.2022.vol5(1).9266.
- [5] Mega Novita Syafitri, Novieati Dwi Lestar, Nuris Tishwanah, Nur Manna Silviah, and Fitri Nur Latifah, "Analisis Pengelolaan Dana Zakat Sebagai Pemberdayaan Ekonomi Umat," *Al-Maqashid J. Econ. Islam. Bus.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–10, 2021, doi: 10.55352/maqashid.v1i2.254.
- [6] M. Martunis, M. Nafi'an, M. N. Ilmi, and S. W. Kusuma, "Strategi Pentasyarufan Dana Donatur dalam Meningkatkan Kepercayaan Donatur pada LAZISMU Sidoarjo, Martunis, Martunis Nafi'an, Muhammad Ilmi, Muhammad Nasrulloh Kusuma, Sekar Wijaya, 2024," *J. Manaj. Dakwah*, vol. 2, no. 1, pp. 65–76, 2024, doi: 10.22515/jmd.v2i1.9163.
- [7] S. A. Nasution, "Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lazismu Di Kota Pekanbaru, Nasution, S A, 2021," *Econ. Account. Bus. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 157–172, 2021, [Online]. Available: <https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/view/282%0Ahttps://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/download/282/17>.
- [8] S. Siroj, E. K. Bella, and I. Jamil, "Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penyaluran Dana Zakat Melalui Lazismu Cianjur, Siroj, Sirojudin, Bella, Erlina Kusna, Jamil, Irpan, 2023," *Ar-Rihlah J. Keuang. dan Perbank. Syariah*, vol. 3, no. 1, p. 36, 2023, doi: 10.35194/arps.v3i1.3221.
- [9] F. Solikhah, T. Purwanto, M. Arifiyanto, H. Rizaldi, and M. Moegiri, "Analisis Pengaruh Religiusitas, Tingkat Pendapatan, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat (Studi Kasus pada Lazismu Kota Pekalongan), Solikhah, Faridatus Purwanto, Teguh Arifiyanto, Muhammad Rizaldi, Herna, Moegiri, Moeg," *Neraca*, vol. 19, no. 2, pp. 76–86, 2023, doi: 10.48144/neraca.v19i2.1687.
- [10] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [11] I. Zulkarnain, "Pengaruh tingkat kepercayaan dan pengetahuan terhadap minat muzakki dalam mengeluarkan dana zakat pada lazismu kota medan, Zulkarnain, Iskandar, 2021," *Skripsi*, vol. 2, no. September, pp. 1–13, 2021.
- [12] M. Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- [13] N. M. Amalia and Masruchin, "Pengaruh Intensi Berzakat Dan Penerapan Kebijakan Lembaga Terhadap Kesejahteraan Muzakki Di Baznas Kabupaten Sidoarjo, Amalia, Neva Madinatul, Masruchin, 2023," *J. Tabarru' Islam. Bank. Financ.*, vol. 6, no. 1, pp. 45–59, 2023, doi: 10.25299/jtb.2023.vol6(1).11303.
- [14] B. Putra and D. Deviani, "Pengaruh Kompetensi Amil dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Muzakki pada LAZISMU Payakumbuh, Putra, Bayu Deviani, Deviani, 2023," *J. Eksplor. Akunt.*, vol. 5, no. 2, pp. 707–717, 2023, doi: 10.24036/jea.v5i2.725.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.