



## Similarity Report

### Metadata

Name of the organization

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**

Title

**cek plagiasi 1**

Author(s) Coordinator

**perpustakaan umsidasuryo**

Organizational unit

**Perpustakaan**

### Alerts

In this section, you can find information regarding text modifications that may aim at temper with the analysis results. Invisible to the person evaluating the content of the document on a printout or in a file, they influence the phrases compared during text analysis (by causing intended misspellings) to conceal borrowings as well as to falsify values in the Similarity Report. It should be assessed whether the modifications are intentional or not.

Characters from another alphabet		0
Spreads		0
Micro spaces		1
Hidden characters		0
Paraphrases (SmartMarks)		25

### Record of similarities

SCs indicate the percentage of the number of words found in other texts compared to the total number of words in the analysed document. Please note that high coefficient values do not automatically mean plagiarism. The report must be analyzed by an authorized person.



**25**  
The phrase length for the SC 2

**3982**  
Length in words

**27552**  
Length in characters

### Active lists of similarities

This list of sources below contains sources from various databases. The color of the text indicates in which source it was found. These sources and Similarity Coefficient values do not reflect direct plagiarism. It is necessary to open each source, analyze the content and correctness of the source crediting.

#### The 10 longest fragments

Color of the text

NO	TITLE OR SOURCE URL (DATABASE)	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	<a href="https://123dok.com/article/analisis-regresi-linier-berganda-kesimpulan-dan-saran.yngow200">https://123dok.com/article/analisis-regresi-linier-berganda-kesimpulan-dan-saran.yngow200</a>	19 0.48 %
2	<a href="https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/3845/3856/">https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/3845/3856/</a>	18 0.45 %
3	<a href="https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/25542/9797">https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/25542/9797</a>	17 0.43 %
4	<a href="https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/download/13944/5542">https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/download/13944/5542</a>	17 0.43 %
5	<a href="https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/17086/7802">https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/17086/7802</a>	14 0.35 %

6	<a href="https://media.neliti.com/media/publications/4472-ID-pengaruh-partisipasi-penyusunan-anggaran-dan-komitmen-organisasi-terhadap-slack.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/4472-ID-pengaruh-partisipasi-penyusunan-anggaran-dan-komitmen-organisasi-terhadap-slack.pdf</a>	13 0.33 %
7	<a href="https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/17092/7806">https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/17092/7806</a>	13 0.33 %
8	<a href="https://journal.uir.ac.id/index.php/tabaruu/article/download/13944/5542">https://journal.uir.ac.id/index.php/tabaruu/article/download/13944/5542</a>	12 0.30 %
9	<a href="http://jurnal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA/article/download/778/635">http://jurnal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA/article/download/778/635</a>	11 0.28 %
10	<a href="https://repository.uinsaizu.ac.id/26966/1/Prosiding%20Seminar%20Nasional%20Program%20Studi%20Ekonomi%202023.pdf">https://repository.uinsaizu.ac.id/26966/1/Prosiding%20Seminar%20Nasional%20Program%20Studi%20Ekonomi%202023.pdf</a>	11 0.28 %

from RefBooks database (0.85 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
<b>Source: Paperity</b>		
1	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH Rahayu Listyowati Puji,Sri Lestari, Safitri Unna Ria;	11 (2) 0.28 %
2	ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO MOZART PLAFON PVC SWETA Erwin Ardiansyah, Ulfiani Asdiansyuri, Kemala Putri Reno;	8 (1) 0.20 %
3	PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PEMASARAN PERBANKAN SYARIAH DI KABUPATEN SUMENEP RA. Istiqomah Pujiningtyas, Alvin Arifin, Khoiriyah Masfufatul, Moh. Arifin,Nurlailiy Wulandari;	8 (1) 0.20 %
4	Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Pengembangan Karier Terhadap Kepuasan Kerja Guru (Studi Kasus Di SMA Kristen Barana Kabupaten Toraja Utara) Bintang Simbolon, Lisa Kailola,Tiku Ardiana;	7 (1) 0.18 %

from the home database (0.00 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
<b>from the Database Exchange Program (0.00 %)</b>		
NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)

from the Internet (6.18 %)

NO	SOURCE URL	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	<a href="https://journal.uir.ac.id/index.php/tabaruu/article/download/13944/5542">https://journal.uir.ac.id/index.php/tabaruu/article/download/13944/5542</a>	36 (3) 0.90 %
2	<a href="https://repository.uinsaizu.ac.id/26966/1/Prosiding%20Seminar%20Nasional%20Program%20Studi%20Ekonomi%202023.pdf">https://repository.uinsaizu.ac.id/26966/1/Prosiding%20Seminar%20Nasional%20Program%20Studi%20Ekonomi%202023.pdf</a>	32 (5) 0.80 %
3	<a href="https://123dok.com/article/analisis-regresi-linier-berganda-kesimpulan-dan-saran.yngow200">https://123dok.com/article/analisis-regresi-linier-berganda-kesimpulan-dan-saran.yngow200</a>	30 (3) 0.75 %
4	<a href="https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/3845/3856/">https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/3845/3856/</a>	29 (3) 0.73 %
5	<a href="https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/26688/4/T1_212018265_Metode%20Penelitian.pdf">https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/26688/4/T1_212018265_Metode%20Penelitian.pdf</a>	20 (3) 0.50 %
6	<a href="https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/25542/9797">https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/25542/9797</a>	17 (1) 0.43 %
7	<a href="https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/17086/7802">https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/17086/7802</a>	14 (1) 0.35 %
8	<a href="https://media.neliti.com/media/publications/4472-ID-pengaruh-partisipasi-penyusunan-anggaran-dan-komitmen-organisasi-terhadap-slack.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/4472-ID-pengaruh-partisipasi-penyusunan-anggaran-dan-komitmen-organisasi-terhadap-slack.pdf</a>	13 (1) 0.33 %

9	<a href="https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/17092/7806">https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/download/17092/7806</a>	13 (1) 0.33 %
10	<a href="https://etheses.iainkediri.ac.id/9813/4/932300719_bab3.pdf">https://etheses.iainkediri.ac.id/9813/4/932300719_bab3.pdf</a>	11 (1) 0.28 %
11	<a href="http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA/article/download/778/635">http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA/article/download/778/635</a>	11 (1) 0.28 %
12	<a href="http://repository.unmuhammadiyah.ac.id/8500/2/B.%20ABSTRAK.pdf">http://repository.unmuhammadiyah.ac.id/8500/2/B.%20ABSTRAK.pdf</a>	11 (2) 0.28 %
13	<a href="https://ejournal.stei.ac.id/index.php/jam/article/view/267">https://ejournal.stei.ac.id/index.php/jam/article/view/267</a>	9 (1) 0.23 %

## List of accepted fragments (no accepted fragments)

NO	CONTENTS	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFQAQ, SHODAQOH MUHAMMADIYAH (LAZISMU) SIDOARJO	

Satria Hidayatulloh [1](#) [Masruchin 2](#) **Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo** [Email: satriadayat123@gmail.com](mailto:satriadayat123@gmail.com), [masruchin@umsida.ac.id](mailto:masruchin@umsida.ac.id) **Abstrak**

Setiap orang kaya yang mempunyai kekayaan, berkewajiban mengeluarkan zakat, yaitu salah satu bentuk pengabdian maliyah ijtimaiyah. 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 Variable 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

### Abstract

Every rich person who has wealth is obliged to pay zakat, which is a form of maliyah ijtimaiyah 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](#)

2018, [Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance](#) 1(2) : 1 - 13

**Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance**

**Volume** 1 Nomor 2, November **2018**

**p-ISSN 2621-6833**

**e-ISSN 2621-7465**

### PENDAHULUAN

Setiap orang kaya yang mempunyai kekayaan berkewajiban mengeluarkan zakat, yaitu salah satu bentuk pengabdian maliyah ijtimaiyah. Dengan syarat sudah mencapai satu tahun (haul) dan sudah mencapai nisab. Delapan kelompok penerima manfaat zakat yakni Fakir, Miskin, Gharim, fi Sabillillah, Mualaf, Ibn Sabil, Riqab (budak), dan Amil dicakup dalam zakat dari sudut pandang penerima manfaat (mustahiq). (Karlina Putri & Mochlasin, 2023)

**Zakat merupakan salah satu rukun Islam .yang harus dijalankan 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. (Lagareta Iswanto **et al.**, 2020) **Salah satu lembaga** yang berperan penting dalam pengelolaan zakat di Indonesia adalah Lembaga Amil Zakat, Infqaq, 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 (Gumanti, 2021).

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 (Indah Lestari et al., 2022). Karena zakat memiliki potensi ekonomi yang besar bagi masyarakat Indonesia, maka maknanya juga merupakan upaya untuk mengentaskan kemiskinan, yang saat ini masih dianggap remeh (Mega Novita Syafitri et al., 2021)

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. (Martunis et al., 2024)

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. (Nasution, 2021) Muzakki yang puas cenderung akan loyal dan terus mempercayakan pengelolaan zakatnya kepada LAZISMU Sidoarjo, bahkan berpotensi merekomendasikan lembaga ini kepada calon muzakki lainnya. (Siroj et al., 2023)

Fenomena yang menarik untuk dikaji adalah bagaimana keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan Muzakki di LAZISMU Sidoarjo. (Solikhah et al., 2023) Pemahaman yang mendalam tentang hubungan ini akan memberikan dasar untuk mengembangkan strategi pengumpulan zakat yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan Muzakki. (Fandy, 2014)

## TINJAUAN PUSTAKA

### Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Keadaan seseorang, proses, lingkungan, layanan, atau produk yang dapat memuaskan permintaan dan keinginan pelanggan dan menghasilkan kepuasan karena memenuhi harapan mereka disebut sebagai kualitas. Karena kualitas merupakan komponen kebaikan, maka kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai tingkat kesempurnaan (Tishwanah & Latifah, 2023). Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Ini adalah:

#### 1. Dimensi Responsif (X1. D1).

Pelayanan yang cepat, program yang kreatif, keterlibatan masyarakat, keterbukaan dan akuntabilitas merupakan bagian dari strategi responsif Lazismu Sidoarjo yang fokus pada kebutuhan masyarakat. (Putra & Deviani, 2023) Hal ini bertujuan untuk memberikan dukungan yang relevan dan efisien berdasarkan keadaan setempat. "Responsif" menggambarkan kapasitas organisasi untuk secara cepat dan berhasil memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat, seperti Lazismu Sidoarjo. (Rambe Roisuddin Ery, 2021)

#### 2. Dimensi Keandalan (reliability) (X1.D2).

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. (Lagareta Iswanto et al., 2020)

#### 3. Dimensi Assurance (X1. D3).

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. (Nasution, 2021)

#### 4. Dimensi Empati (empathy) (X1. D4)

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)

#### 5. Dimensi Tangibles (X1.D5)

Fasilitas, perlengkapan, penampilan staf, dan materi promosi merupakan beberapa aspek nyata pelayanan di Sidoarjo. Elemen-elemen ini meningkatkan pengalaman dan menunjukkan kualitas layanan yang ditawarkan. (Solikhah et al., 2023)

### Variabel Kepercayaan (X2)

Keyakinan bahwa perilaku individu atau kelompok lain sejalan dengan nilai-nilai mereka dikenal sebagai kepercayaan. Persepsi berulang yang disebabkan oleh pengalaman dan pendidikan memunculkan gagasan ini. (Martunis et al., 2024) Kepercayaan bisa dibangun sehingga muzakki atau mereka yang telah membayar zakat melalui lembaga pengelola zakat seperti LAZISMU bisa tenang mengetahui bahwa uangnya telah diberikan kepada Mustahiq. (Karolina Putri & Mochlasin, 2023).

Kepercayaan merupakan kesediaan dalam diri individu untuk sedikit demi sedikit bergantung pada orang lain dan akhirnya berkembang menjadi kepercayaan (Solikhah et al., 2023) Adapun lima dimensi yang dapat dijadikan acuan untuk menilai kepercayaan terhadap muzakki antara lain:

#### 1) Dimensi Transparansi (X2. D1).

Transparan berarti seluruh informasi mengenai pelaksanaan dan penyelenggarannya, termasuk faktor-faktor yang mendasari pilihan dan tindakan, disajikan secara terbuka dan jujur. (Society et al., 2024)

Membangun kepercayaan antara pengelola LAZ dan pemangku kepentingan adalah tujuan dari transparansi keuangan, yaitu kebebasan untuk mengakses informasi keuangan dan bersikap jujur serta dapat diakses oleh publik. (Solikhah et al., 2023)

#### 2) Dimensi Integritas (X2. D2).

Kejujuran, konsistensi, dan keandalan adalah bagian dari komponen integritas layanan. Hal ini memerlukan dedikasi untuk menghormati komitmen, berkomunikasi secara terbuka, dan menjalankan bisnis secara etis. Integritas meningkatkan reputasi layanan dan menumbuhkan kepercayaan Muzakki. (Rinaldi & Devi, 2022)

### 3) Dimensi Kompetensi (X2. D3).

Kompetensi dan kemahiran pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan dimensi kompetensi di Lazismu Sidoarjo. Hal ini mencakup pelatihan, riwayat kerja, pengetahuan teknis, dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tanggung jawab secara efektif. Untuk menjamin efektivitas dan kualitas layanan. Raba (2020:1)

### 4) Dimensi Konsisten (X2.D4)

Kebijakan yang dilaksanakan secara rutin dan mengikuti protokol dan standar yang relevan dianggap konsisten. Dengan bantuan Pemerintah Sidoarjo, LAZISMU berupaya untuk meningkatkan kesadaran. (Anggia Putri Nabillah, Niken Tri Utami, 2022) gerakan zakat dengan mengeluarkan surat edaran yang mengamanatkan agar seluruh pegawai Sidoarjo membayar zakatnya di Lembaga Amil Zakat Infaq Shodaqoh Kabupaten Sidoarjo. (Ridho et al., 2023).

Kapasitas untuk secara konsisten memberikan layanan berkualitas tinggi disebut sebagai dimensi konsistensi di Lazismu Sidoarjo.(Suryani & Fitriani, 2022).

### 5) Dimensi Akuntabilitas (X2 D5).

Kepercayaan Muzakki terhadap Lazismu Sidoarjo dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh akuntabilitas. Oleh karena itu, kepercayaan muzakki terhadap pengelola lembaga zakat, khususnya Lazismu Sidoarjo. (Mahmudi, 2005:9)

#### Variabel Kepuasan Muzakki (Y)

Ketika seseorang yang mengeluarkan zakat merasa puas dengan bagaimana uang zakatnya digunakan, hal ini disebut dengan kepuasan Muzakki. Hal ini mencakup keyakinan bahwa zakat yang disumbangkan digunakan secara tepat dan berhasil untuk membantu mereka yang membutuhkan serta untuk penggunaan yang diperbolehkan oleh Hukum Islam. (Gumanti, 2021)

Kepuasan Muzakki merupakan cara muzakki untuk menunjukkan betapa senang atau kecewanya mereka di LAZ. (Lagareta Izwanto et al., 2020) Ketika suatu bisnis memenuhi standar kepuasan pelanggan dan konsumen merasa bahwa bisnis tersebut memberikan yang terbaik, maka bisnis tersebut dianggap berhasil (Nasution, 2021). Adapun dimensi kepuasan muzakki (pembayar zakat) biasanya mencakup beberapa aspek penting, antara lain:

1. Dimensi Kualitas Layanan (Y1.D1): Seberapa baik layanan yang diberikan oleh lembaga pengelola zakat, termasuk kecepatan dan responsivitas. (Arifiyanto dan Kholidah, 2020).
2. Dimensi Transparansi dan Akuntabilitas (Y1.D2). Informasi yang jelas tentang penggunaan dana zakat dan laporan keuangan yang dapat diakses. (Yusuf & Masruchin, 2021)
3. Dimensi Kepercayaan (Y1.D3) Kepercayaan muzakki terhadap lembaga pengelola zakat dalam menyalurkan dana. (Saputra et al., 2024)
4. Dimensi Kesesuaian Program (Y1.D4) Relevansi program yang dijalankan dengan kebutuhan masyarakat dan harapan muzakki. (Hakim et al., 2020)
5. Dimensi Kemudahan Proses Pembayaran (Y1 D5). Tingkat kemudahan dalam melakukan pembayaran zakat, termasuk metode pembayaran yang tersedia. (Monica et al., 2023)

#### METODE PENELITIAN

Berdasarkan konsep positivisme, penelitian kuantitatif adalah teknik ini digunakan untuk mengajar populasi atau sampel yang dimaksud, mengumpulkan data menggunakan alat penelitian, dan menganalisis data kuantitatif dan statistik untuk menguji hipotesis, **menguji teori, menetapkan fakta, menunjukkan korelasi antar variabel, memberikan deskripsi statistik.**( Sugiyono, 2011). Adanya variabel independen dan dependen dalam penelitian kuantitatif karena meneliti bagaimana variabel yang sah berhubungan variabel yang lain. (Zulkarnain, 2021). 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. (Abdullah, 2015) Saat menerapkan Rumus Slovin untuk menentukan pengambilan sampel:

$$n = N + N(e)^2 \text{ Keterangan: } n = \text{Jumlah Responden} \quad N = \text{Jumlah Populasi} \quad e = 0,1\% \text{ atau } 10\%$$

$$\begin{aligned} n &= N &= 9.458 \\ 1 + N(e^2) &= 1 + 9.458(0,102) \\ n &= 9,458 &= 9,458 \\ &1 + 94,58 &95,58 \\ &= 98,99 \text{ (dibulatkan Menjadi 100)} \end{aligned}$$

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. (Amalia & Masruchin, 2023) Untuk menarik kesimpulan dari temuan penelitian, digunakan teknik analisis data, dengan menggunakan perangkat lunak SPSS, yaitu dengan analisis regresi linier berganda. (Jaya, 2020)

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Penelitian

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan langsung di lokasi penelitian. Kuesioner yang terdapat di tautan Jotform berfungsi sebagai alatnya. Kuesioner dibagikan kepada seluruh Muzakki Lazismu Sidoarjo antara tanggal 5 Desember 2024 hingga 24 Desember 2024. Jumlah jawaban yang terkumpul sebanyak 100. Berikut beberapa hasil pengujian yang diperoleh guna memberikan temuan penelitian:

1. 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 rhitung **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.	Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	X1.D1.1	0,446	0,1946	0,000	Valid
2	X1.D1.1	0,637	0,1946	0,000	Valid
3	X1.D1.3	0,522	0,1946	0,000	Valid
4	X1.D1.4	0,489	0,1946	0,000	Valid
5	X1.D1.5	0,622	0,1946	0,000	Valid
6	X1.D2.1	0,390	0,1946	0,000	Valid
7	X1.D2.2	0,466	0,1946	0,000	Valid
8	X1.D2.3	0,552	0,1946	0,000	Valid
9	X1.D2.4	0,459	0,1946	0,000	Valid
10	X1.D2.5	0,627	0,1946	0,000	Valid
11	X1.D3.1	0,462	0,1946	0,000	Valid
12	X1.D3.2	0,409	0,1946	0,000	Valid
13	X1.D3.3	0,602	0,1946	0,000	Valid
14	X1.D3.4	0,587	0,1946	0,000	Valid
15	X1.D3.5	0,572	0,1946	0,000	Valid
16	X1.D4.1	0,458	0,1946	0,000	Valid
17	X1.D4.2	0,405	0,1946	0,000	Valid
18	X1.D4.3	0,479	0,1946	0,000	Valid
19	X1.D4.4	0,602	0,1946	0,000	Valid
20	X1.D4.5	0,584	0,1946	0,000	Valid
21	X1.D5.1	0,435	0,1946	0,000	Valid
22	X1.D5.2	0,507	0,1946	0,000	Valid
23	X1.D5.3	0,361	0,1946	0,000	Valid
24	X1.D5.4	0,631	0,1946	0,000	Valid
25	X1.D5.5	0,578	0,1946	0,000	Valid

Temuan uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) disajikan berdasarkan data tersebut. Dengan r-hitung yang lebih besar dari r ([tabel](#) ( $r-hitung > 0,10946$ ) [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 Kepercayaan (X2)**

No.	Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	X2.D1.1	0,350	0,1946	0,000	Valid
2	X2.D1.1	0,283	0,1946	0,000	Valid
3	X2.D1.3	0,483	0,1946	0,000	Valid
4	X2.D1.4	0,522	0,1946	0,000	Valid
5	X2.D1.5	0,501	0,1946	0,000	Valid
6	X2.D2.1	0,391	0,1946	0,000	Valid
7	X2.D2.2	0,318	0,1946	0,000	Valid
8	X2.D2.3	0,503	0,1946	0,000	Valid
9	X2.D2.4	0,458	0,1946	0,000	Valid
10	X2.D2.5	0,572	0,1946	0,000	Valid
11	X2.D3.1	0,321	0,1946	0,000	Valid
12	X2.D3.2	0,324	0,1946	0,000	Valid
13	X2.D3.3	0,432	0,1946	0,000	Valid
14	X2.D3.4	0,507	0,1946	0,000	Valid
15	X2.D3.5	0,523	0,1946	0,000	Valid
16	X2.D4.1	0,426	0,1946	0,000	Valid
17	X2.D4.2	0,362	0,1946	0,000	Valid
18	X2.D4.3	0,521	0,1946	0,000	Valid
19	X2.D4.4	0,507	0,1946	0,000	Valid
20	X2.D4.5	0,512	0,1946	0,000	Valid
21	X2.D5.1	0,429	0,1946	0,000	Valid
22	X2.D5.2	0,385	0,1946	0,000	Valid
23	X2.D5.3	0,381	0,1946	0,000	Valid
24	X2.D5.4	0,524	0,1946	0,000	Valid
25	X2.D5.5	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 ( $r-hitung > 0,10946$ ) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Muzakki (Y)**

No.	Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	Y.D1.1	0,484	0,1946	0,000	Valid
2	Y.D1.1	0,429	0,1946	0,000	Valid
3	Y.D1.3	0,539	0,1946	0,000	Valid
4	Y.D1.4	0,636	0,1946	0,000	Valid
5	Y.D1.5	0,473	0,1946	0,000	Valid
6	Y.D2.1	0,542	0,1946	0,000	Valid
7	Y.D2.2	0,443	0,1946	0,000	Valid
8	Y.D2.3	0,422	0,1946	0,000	Valid
9	Y.D2.4	0,537	0,1946	0,000	Valid
10	Y.D2.5	0,627	0,1946	0,000	Valid
11	Y.D3.1	0,506	0,1946	0,000	Valid
12	Y.D3.2	0,530	0,1946	0,000	Valid
13	Y.D3.3	0,509	0,1946	0,000	Valid
14	Y.D3.4	0,583	0,1946	0,000	Valid
15	Y.D3.5	0,622	0,1946	0,000	Valid
16	Y.D4.1	0,311	0,1946	0,000	Valid
17	Y.D4.2	0,430	0,1946	0,000	Valid
18	Y.D4.3	0,474	0,1946	0,000	Valid
19	Y.D4.4	0,556	0,1946	0,000	Valid
20	Y.D4.5	0,606	0,1946	0,000	Valid
21	Y.D5.1	0,501	0,1946	0,000	Valid
22	Y.D5.2	0,463	0,1946	0,000	Valid
23	Y.D5.3	0,524	0,1946	0,000	Valid
24	Y.D5.4	0,574	0,1946	0,000	Valid
25	Y.D5.5	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-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
Kulitas Pelayanan (X1)	0,886	Reliable
Kepercayaan (X2)	0,839	Reliable
Kepuasan Muzakki (Y)	0,885	Reliable

Tabel ini menunjukkan bahwa ketiga variabel dalam penelitian ini kualitas layanan, kualitas produk tabungan, dan tingkat kepuasan nasabah memiliki temuan uji reliabilitas yang dapat diandalkan. Secara keseluruhan, dapat dianggap dapat diandalkan karena sesuai dengan aturan, khususnya nilai koefisien Cronbach Alpha yang terdistribusi lebih dari 0,60 dianggap dapat diandalkan dan dapat dianalisis.

## 2. Analisis Regresi Linier Ganda

Model regresi yang menggabungkan beberapa variabel independen disebut regresi linier berganda. Tujuan dari **analisis regresi linier berganda penelitian ini** adalah untuk memastikan bagaimana kesepakatan dan kepemimpinan pelayan mempengaruhi kinerja pekerja.

Tabel 5. Hasil **Uji Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients Model Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients t Sig. B Std.**

Error Beta 1 (Constant)	4.988	5.100	1	(Constant)
Kualitas Pelayan (X1)	.718	.068	.722	4,587
Kepercayaan (X2)	.210	.066	.217	7,210

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzakki (Y)

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

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

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

Menurut kesamaannya tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Ukuran Kepuasan Muzakki tidak dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan yang ditunjukkan dengan nilai  $\alpha$  sebesar 4,988. Jika variabel independen dikeluarkan, maka variabel dependen tidak berubah.

2. Variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai  $b_1$  sebesar 0,718 artinya kinerja pegawai dan X1 berhubungan positif.

3. 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

### 3. Uji Hipotesis

#### 1. Uji Parsial (Uji t)

Adapun hasil dari uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 6. Hasil Uji t

##### Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.988	5.100	1	(Constant)	
	Kualitas Pelayan (X1)	.718	.068	.722	4,587	Kualitas Pelayan ( X1)
	Kepercayaan (X2)	.210	.066	.217	7,210	Kepercayaan ( X2) a. Dependent Variable: <u>Kepuasan Muzakki (Y)</u>

1. Uji t Nilai thitung (4,587) > t tabel (1,660) dan nilai sig ditentukan dengan menguji variabel Kualitas Pelayanan 1. (0,000) < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kesimpulan dapat diambil dan bahwa Kepuasan Muzakki dan Kualitas Pelayanan di Lazismu Sidoarjo saling dipengaruhi secara signifikan.

2. Uji-t Berdasarkan analisis variabel Trust diperoleh nilai sig. (0,000) < 0,05 dan nilai thitung (7,210) < t tabel (1,660). Dengan demikian, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan Muzakki di Lazismu 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 1; 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 hasil uji f-nya

Tabel 7. Hasil Uji f ANOVAa Model Sum of Squares df Mean Square F Sig. 1 Regression 9521.501 2 4760.750 194.373 , 000b Residual 2375.809 97 24.493						
Total	11897.310	99	a. Dependent Variable: <u>Kepuasan Muzakki (Y)</u>	b. Predictors: <u>(Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)</u>		

Dengan fhitung > f tabel (194.373 > 3.087) dan nilai sig maka diperoleh nilai fhitung 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 SummaryModel RR SquareAdjusted R SquareStd. Error of the Estimate 1.895a.800.7964.94903a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), 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.

#### 4. 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 kepuasan muzakki juga akan meningkat sebesar 0,453.

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

##### 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 variabel kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan muzakki di Lazismu Sidoarjo. Hal ini juga menunjukkan bahwa kenaikan nilai variabel Kepercayaan sebesar satu poin akan mengakibatkan 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 dari determinasi ini 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.

#### KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang bertahap dan signifikan terhadap kepuasan Muzakki sebesar 0,453. Kepercayaan memberikan dampak bertahap dan signifikan terhadap harga Muzakki sekitar 0,646. Kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh simultan dan signifikan terhadap nilai Muzakki sebesar 0,800.

#### DAFTAR PUSTAKA