

## DRAFT KUISIONER PENELITIAN

### *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga terhadap Minat Muzakki Untuk Membayar Zakat di BAZNAS Kabupaten Sidoarjo*

*Assalamualaikum Wr Wb*

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr Wb*

#### Identitas Responden

Sebelum menjawab pernyataan dalam kuisisioner mohon untuk mengisi data terlebih dahulu.

Data yang anda isikan dijamin kerahasiaannya

Nama	
Jenis kelamin	Laki-laki / Perempuan
Usia	20 – 30 tahun ( )    41 – 50 tahun ( )    > 61 tahun ( ) 31 – 40 tahun ( )    51 – 60 tahun ( )
Pendidikan terakhir	SMP ( )    Sarjana ( ) SMA ( )    Pascasarjana ( ) Diploma ( )    Lainnya ( )
Pekerjaan saat ini	PNS ( ) TNI/POLRI ( ) Pegawai Swasta ( ) Wiraswasta/Pengusaha ( ) Perawat ( ) Guru ( ) Pelajar/Mahasiswa ( ) Lainnya ( )
Berapa kali anda membayar zakat di BAZNAS Kab. Sidoarjo	a. Secara rutin setiap bulan bersamaan dengan pemotongan gaji b. Setiap tahun bersamaan dengan zakat fitrah c. Belum pernah, tetapi selalu mengeluarkan infaq dan sedekah

#### Ketentuan Pengisian :

Berilah tanda centang atau checklist pernyataan yang sesuai dengan kenyataan yang anda terima ketika mengeluarkan zakat di BAZNAS Kabupaten Sidoarjo dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Indikator	No	Pernyataan	Penilaian				
			1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan (X1)							
Tangible (bukti fisik)	1	Terdapat kelengkapan formulir dan alat tulis di BAZNAS Kab. Sidoarjo					
	2	Terdapat ruang tunggu yang nyaman					
	3	Tersedia brosur/papan informasi					
Reliability (keandalan)	4	Prosedur pelayanan cepat, tepat dan ramah					
	5	Pengetahuan pegawai tidak diragukan					
	6	Ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan					
Responsiveness (ketanggapan)	7	Pegawai tanggap dalam menangani keluhan					
	8	Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami					
	9	Pegawai selalu menjalin komunikasi dengan muzakki					
Assurance (jaminan)	10	Pegawai handal dan kemampuan dalam melayani muzakki					
	11	Pegawai menjamin kerahasiaan data muzakki					
	12	BAZNAS Kab. Sidoarjo memiliki citra yang positif					
Empathy (kesungguhan)	13	Memberikan pelayanan dengan tulus dalam melayani muzakki					
	14	Pelayanan tidak membedakan status					
	15	Selalu memperhatikan kritik dan saran					

Indikator	No	Pernyataan	Penilaian				
			1	2	3	4	5
Citra Lembaga (X2)							
Personality	1	Mendapat kepercayaan dari saya untuk menyalurkan zakat					
	2	Memiliki tanggung jawab sosial					
	3	Memiliki pegawai yang handal					
Reputation	4	Memiliki citra yang baik di masyarakat					
	5	Yakin dengan pengalaman BAZNAS Kab. Sidoarjo					
	6	Yakin dengan hasil kinerja layanan di BAZNAS Kab. Sidoarjo					
Value	7	Memiliki pegawai yang ramah dan sopan					
	8	Memiliki pegawai yang tanggap					
	9	Merupakan sebuah lembaga yang inovatif					
Corporate Identity	10	Logo BAZNAS Kab. Sidoarjo mudah diingat					
	11	Lokasi BAZNAS Kab. Sidoarjo strategis					
	12	Memiliki sosial media yang mudah dicari					

Indikator	No	Pernyataan	Penilaian				
			1	2	3	4	5
Minat Muzakki (Y)							
Ketertarikan ( <i>interest</i> )	1	Saya senang membayar zakat melalui BAZNAS Kab. Sidoarjo					
	2	Saya membayar zakat karena BAZNAS Kab. Sidoarjo memberikannya kepada yang tepat sasaran					
	3	Saya membayar zakat karena BAZNAS Kab. Sidoarjo merupakan lembaga penyalur zakat yang amanah					
Keinginan ( <i>desire</i> )	4	Saya membayar zakat karena keinginan sendiri					
	5	Saya membayar zakat karena ingin membantu sesama					
	6	Saya membayar zakat karena ingin membersihkan harta					
Keyakinan ( <i>conviction</i> )	7	Saya membayar zakat karena percaya kepada BAZNAS Kab. Sidoarjo					
	8	Saya membayar zakat karena BAZNAS Kab. Sidoarjo memiliki pegawai yang ahli dibidangnya					
	9	Saya membayar zakat karena BAZNAS Kab. Sidoarjo selalu memaparkan aktivitas pengelolaan dana zakat kepada muzakki (seperti : selalu memaparkan laporan penghimpunan dana zakat)					