

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
MUZAKKI PADA BAZNAS KABUPATEN
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh :
Muchamad Ainur Rochim
NIM. 2824123026

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG
2016**

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
MUZAKKI PADA BAZNAS KABUPATEN
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Dalam Keilmuan Ekonomi Syariah



Oleh :
Muchamad Ainur Rochim
NIM. 2824123026

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Pada Baznas Kabupaten Tulungagung ” yang ditulis oleh M. Ainur Rochim, NIM 2824123026 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 11 Juli 2016

Pembimbing,

Nur Aziz Muslim. M.H.I
NIP. 197407162009011006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Muhammad Aswad, M.A
NIP. 19750614 200801 1 009

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA BAZNAS KABUPATEN TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Disusun oleh

M. Ainur Rochim
NIM. 2824123026

telah dipertahankan di depan dewan penguji pada jum'at 22 juli 2016
dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana strata satu dalam keilmuan Ekonomi Syariah

Dewan Penguji
Ketua/Penguji:

Qomarul Huda, M.Ag.
NIP.197304142003122003

Penguji Utama:

Ali Mauludi AC.MA.
NIP. 197205012009011001

Tanda Tangan

.....

.....

Sekretaris/Penguji:

Nur Aziz Muslim, M.H.I
NIP. 197407162009011006

.....

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN Tulungagung

H. Dede Nurrohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Ainur Rochim
NIM : 2824123026
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Pada Baznas Kabupaten Tulungagung” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi, kutipan pendapat dan tulisan dari orang lain dirujuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi /karya tulis ini terkandung unsur atau cirri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung,10 Juli 2016

Pembuat Pernyataan

M. Ainur Rochim

PERSEMBAHAN

Allhamdulillah skripsi ini terselesaikan. Rasa syukur saya sanjungkan kepada Allah SWT. Dan persembahan ini saya sampaikan kepada orang-orang yang saya sayangi.

Kepada Orang tuaku tercinta yaitu Alm. Bpk H. Ahmad Subakir dan Ibunda Hj. Dewi Amaroh yang telah mendoakan dan memberikan dukungan serta motivasi (baik spiritual maupun materil). Doa beliau yang selalu menyertaiku.

Semua keluarga besarku yang telah memberikan kasih dan sayang baik spiritual maupun material, serta ketulusan doa untukku.

Seseorang yang selalu disampingku dan menemaniku, terimakasih kasih sayang dan motivasi serta doanya.

Teman-teman di Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2012, semoga kerukunan dan kekompakkan selalu terjaga,

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan bisnis Islam pada umumnya, dan khususnya Bapak Nur Aziz Muslim. M.H.I selaku dosen pembimbing yang tak henti-hentinya membimbing saya dan selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya.

Almamaterku IAIN Tulungagung

Semua Jajaran Pengurus Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung yang telah sabar membimbing dan meluangkan waktu untuk saya dalam menyusun skripsi ini.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan membantu terselesaiannya karya penelitian ini.

MOTTO

إِنَّمَا الْصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسَاكِينِ وَالْعَمَلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤْلَفَةِ

قُلُّهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرِيمَينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ

فَرِيضَةٌ مِّنْ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

“Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang – orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana”

Al-Qur'an Surat AT- Taubah Ayat 60)¹

¹ Departemen Agama RI , Al-Qur'an dan Terjemahnya, diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an..., hal. 280.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan ridha-Nya sehingga dapat menyusun skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Pada Baznas Tulungagung**". Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Atas jasa beliau kita dapat keluar dari zaman kegelapan menuju zaman cahaya terang dengan pancaran nur Ilahi.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Maftukhin, M. Ag., selaku Rektor IAIN Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurrohman, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Tulungagung.
3. Ibu Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Tulungagung.
4. Bapak Muhammad Aswad, MA., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari`ah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Tulungagung.
5. Bapak Nur Aziz Muslim. M.H.I selaku Dosen Pembimbing di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Tulungagung.
6. Segenap Dewan Pengurus BAZNAS Kabupaten Tulungagung.
7. Kedua orang tuaku Bapak Alm H. Ahmad Subakir dan Ibu Hj Dewi Amaro yang selalu sabar mendidik dan tidak pernah putus mendoakan saya. Terimakasih atas jasa dan pengorbanannya. Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka.
8. Segenap sahabat-sahabat Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (DEMA-FEBI) Dan Teman-Teman Seperjuangan Ekonomi Syariah 7A angkatan tahun 2012 yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah swt dan tercatat sebagai ‘*amal hasanah*.

Akhirnya, karya ini terselesaikan, dengan harapan kepada para pembaca memberikan saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi pengembangan dan perbaikan yang lebih sempurna. Semoga bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya serta mendapatkan ridha Allah SWT. Amiinn

Wallahul Muwafiq Ilaa Aqwaamith Thorrieq

Tulungagung, 11 juli 2016

Penyusun,

M. AINUR ROCHIM
NIM.2824123026

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian	v
Halaman Persembahan.....	vi
Halaman Motto	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Lampiran	xiv
Pedoman Translitrasi Arab-Latin.....	xv
Abstrak	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian.....	10
F. Penegasan Istilah.....	10
1. Konseptual	11

2. Operasional	12
G. Sistematika Pembahasan	13

BAB II

: LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori	15
1. Zakat	15
a. Pengertian Zakat	15
b. Dasar Hukum Zakat.....	16
c. Syarat orang yang wajib zakat.....	18
d. Jenis harta yang wajib dizakati.....	19
e. Sasaran zakat	23
f. Hikmah Dan Manfaat Zakat	27
2. Jasa.....	28
a. Pengertian Jasa	28
b. Karakteristik Jasa.....	29
c. Mempertahankan Komitmen Pemakai Jasa.....	31
3. Kualitas Pelayanan	32
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	32
b. Pelayanan Dalam Islam	33
c. Mengelola Kualitas Jasa	36
4. Kepuasan	43
a. Pengertian Kepuasan	43
b. Atribut-Atribut Kepuasan	46
5. Kepercayaan	47

B.	Hasil Penelitian Terdahulu	50
C.	Kerangka Konseptual	54

BAB III : METODE PENELITIAN

A.	Rancangan Penelitian	56
B.	Variabel Penelitian	57
C.	Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian.....	58
D.	Kisi-Kisi Instrumen.....	60
E.	Instrumen Penelitian	62
F.	Sumber Data Dan Skala Pengukuran	63
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	65
H.	Analisis Data	67

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A.	Gambaran Objek Penelitian	73
1.	Sejarah BAZNAS Kabupaten Tulungagung	73
2.	Visi Dan Misi BAZNAS Kabupaten Tulungagung	77
3.	Struktur Organisasi BAZNAS Kabupaten Tulungagung	77
B.	Deskripsi Data Responden	79
1.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
2.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status	81
3.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	82

4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	83
5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	83
6. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Menjadi <i>Muzakki</i>	84
7. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	85
C. Analisis Data.....	86
1. Uji Validitas dan uji reliabilitas	86
2. Uji Normalitas.....	91
3. Uji Asumsi Klasik.....	93
4. Uji Hipotesis	97
5. Uji Koefisien Determinasi	102
BAB V : PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan <i>Muzakki</i> di BAZNAS Tulungagung.....	105
B. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan <i>Muzakki</i> di BAZNAS Tulungagung	111
C. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan <i>Muzakki</i> di BAZNAS Tulungagung	115
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	118
B. Saran-Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kursiomer Penelitian *Muzakki* BAZNAS Kabupaten Tulungagung.
2. Rekapitulasi Hasil Angket.
3. Hasil Uji SPSS.
 - 3.1 Uji Regresi.
 - 3.2 Uji Validitas Dan Reabilitas.
 - 3.3 Uji Asumsi Klasik.
4. Bagan Struktur Organisasi BAZNAS.
5. Surat Keterangan Penelitian Dari BAZNAS.
6. Kartu kendali dan keterangan bimbingan skripsi
7. Biodata Penulis.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

I. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	tidak dilambangkan	ط	T
ب	B	ظ	z̤
ت	T	ع	‘
ث	S	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	h	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Z̤	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	‘
ص	s̤	ي	Y
ض	d̤	ة	H

II. Vokal

Vokal Tunggal		Vokal Panjang	
—	A	ى	Ā
—	U	ىو	ū
—	I	ي	ī

III. Vokal Pendek

Transliterasi kata sandang ال baik untuk *syamsiah* maupun *qomariah* penulisannya disamakan, misalnya:

الغزالى : ditulis al-Ghazālī

الشافعى : ditulis al-Syāfi‘ī

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan *Muzakki* pada BAZNAS Tulungagung” ini ditulis oleh M. Ainur Rochim, 2824123026, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Nur Aziz Muslim, M.H.I

Penelitian dalam skripsi dilatarbelakangi oleh kepercayaan masyarakat menjadi hal yang mendasar bagi BAZNAS dalam menjalin hubungan dengan pelanggan (*muzakki*). Kepercayaan didasari atas adanya kepuasan dari *muzakki*. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang mempengaruhi kepuasan *muzakki* dalam berzakat di BAZNAS Tulungagung, sehingga dalam kualitas jasa pelayanan kepuasan dan kepercayaan pelanggan harus diperhatikan untuk meningkatkan jumlah pelanggan untuk berzakat di BAZNAS Tulungagung.

Rumusan masalah ini dari penelitian ini adalah (1) Adakah pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Tulungagung? (2) Adakah pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan *muzakki* di BAZNAS Tulungagung? (3) Adakah pengaruh kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki* di BAZNAS Tulungagung. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki* pada BAZNAS Tulungagung.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diisi *muzakki* BAZNAS Tulungagung yang menjadi sampel penelitian. Metode analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas, uji regresi linear sederhana, serta uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas jasa pelayanan di BAZNAS Kabupaten Tulungagung berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* dapat dilihat dari tabel *coefficients* bahwa nilai t_{hitung} adalah 10,815 sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,66 yang lebih kecil dibandingkan t_{hitung} . Artinya kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan *muzakki*. 2) Kualitas jasa pelayanan di BAZNAS Kabupaten Tulungagung berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* dapat dilihat dari tabel *coefficients* bahwa nilai t_{hitung} adalah 15,436 sedangkan t_{tabel} adalah 1,66 yang lebih kecil dibandingkan t_{hitung} . Artinya, kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki*. 3) Kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kabupaten Tulungagung berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* dapat dilihat dari tabel bahwa nilai t_{hitung} adalah 8,195 sedangkan t adalah 1,66 yang lebih kecil dibandingkan t_{hitung} . Artinya, kepuasan *muzakki* berpengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki*.

Kata Kunci: Kualitas Jasa Pelayanan, Kepuasan Muzakki , Kepercayaan Muzakki.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Trust Services *Muzakki* (person issuing zakat) on BAZNAS Tulungagung" was written by M. Ainur Rochim, 2824123026, Islamic Faculty of Economics and Business, Department of Islamic Economics, Islamic Institute Tulungagung supervisor by Nur Aziz Muslim, MHI

The research in this thesis motivated by public confidence be fundamental to BAZNAS in relationships with customers (*muzakki*). The belief was based on the satisfaction of *muzakki*. Quality of service is one of the critical success factors that influence satisfaction *muzakki* in BAZNAS Tulungagung, resulting in service quality customer satisfaction and confidence must be taken to increase the number of subscribers in BAZNAS Tulungagung.

The problem formulation of this study were (1) Is there any influence of service quality to satisfaction *muzakki* (the obligatory alms) in BAZNAS Tulungagung? (2) Is there any influence of the quality of services of the trust BAZNAS *muzakki* in Tulungagung? (3) Is there any influence of the trust *muzakki* satisfaction (the obligatory alms) in BAZNAS Tulungagung. As for the purpose of this study was to examine the effect of service quality on satisfaction and trust *muzakki* on BAZNAS Tulungagung.

In this study using primary data as source data obtained from questionnaires filled *muzakki* BAZNAS Tulungagung as sample. The method of analysis in this research is to test the validity and reliability, normality test, the classical assumption of multicollinearity test and test heteroskedastisitas, simple linear regression test, and test hypotheses.

The results showed that: 1) Quality of services in BAZNAS Tulungagung effect on satisfaction *muzakki* coefficients can be seen from the table that the t value was 10.815 while the value t table is smaller than 1.66 t. This means that service quality has positive influence on satisfaction *muzakki*. 2) Quality of services *muzakki* in BAZNAS Tulungagung affect the confidence coefficients can be seen from the table that the t value was 15.436 while t table is smaller than 1.66 t. That is, the positive influence on the quality service *muzakki* confidence. 3) Satisfaction *muzakki* in BAZNAS Tulungagung *muzakki* effect on confidence can be seen from the table that the t value is 8.195 while t is smaller than 1.66 t. That is, satisfaction *muzakki* positive effect on confidence.

Keywords: Quality of the Service, *Muzakki* Satisfaction, Confidence *Muzakki*

الملخص

أطروحة تحت عنوان "أثر جودة الخدمة على رضا العملاء والخدمات الثقة مزكي (الصدقات الإلزامية الزكاة) على بأسناس تولونج اجونج" الذي كتبته محمد أينور الرحيم، ٢٨٢٤١٢٣٠٢٦، كلية الإسلامية للاقتصاد والأعمال، قسم الاقتصاد الإسلامي، الجامعة الإسلامية الحكومية تولونج اجونج المشرف نور العزيز مسلم، الماجستير.

والدافع وراء هذا البحث من الثقة العامة أمر أساسى في العلاقات مع العملاء (المزكي). واستند الاعتقاد على إرضاء المزكي. جودة الخدمة هي واحدة من عوامل النجاح الحاسمة التي تؤثر على رضا المزكي في العشر الباسناس في تولونج اجونج، مما أدى إلى رضا العملاء وجودة الخدمات والثقة التي يجب اتخاذها لزيادة عدد المشتركين في العشر في الباسناس في تولونج اجونج. وكانت صياغة مشكلة الدراسة (١) هل هناك أي تأثير لجودة الخدمة رضا المزكي (الصدقات الإلزامية الزكاة) في الباسناس في تولونج اجونج؟ (٢) هل هناك أي تأثير على جودة الخدمات للثقة المزكي في الباسناس في تولونج اجونج؟ (٣) هل هناك أي تأثير الارتياح الثقة المزكي (الصدقات الإلزامية الزكاة) في الباسناس في تولونج اجونج. أما بالنسبة للغرض من هذه الدراسة هو دراسة تأثير جودة الخدمة على رضا وثقة المزكي على الباسنس في تولونج اجونج.

في هذه الدراسة باستخدام البيانات الأولية عن مصدر البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيانات شغل المزكي في الباسناس في تولونج اجونج كما عينة. طريقة التحليل في هذا البحث لاختبار صدق وثبات، واختبار الحياة الطبيعية، على افتراض الكلاسيكي للاختبار الخطية المتعددة واختبار هيتيروسكيسيداسيتاس، اختبار بسيط الانحدار الخطى، واختبار الفرضيات.

أظهرت النتائج ما يلي: ١) جودة الخدمات في الواقع الباسناس في تولونج اجونج على معاملات رضا المزكي يتبع من الجدول أن قيمة رـ-العد كانت ١٠.٨١٥ في حين أن الجدول قيمة رـ-العد هي أصغر من ١.٦٦ طن. وهذا يعني أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي على المزكي الارتياح. ٢) جودة الخدمات في الباسناس في تولونج اجونج تؤثر على معاملات الثقة يمكن أن

ينظر إليه من الجدول أن قيمة رـالعد كانت ١٥.٤٣٦ في حين رـالجدول هو أصغر من ١.٦٦ طن. وهذا يعني أن تأثير إيجابي على الثقة جودة الخدمة المركبي. ٣) رضا المركبي في الواقع الباسناس في تولونج اجونج على الثقة المركبي يمكن أن ينظر إليه من الجدول أن قيمة رـ هي ٨.١٩٥ في حين رـالعد هو أصغر من ١.٦٦ طن. وهذا هو، ورضا المركبي تأثير إيجابي على الثقة.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، رضا المركبي، والثقة المركبي