

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung

Pada awalnya pemungutan dan pengelolaan zakat di Kabupaten Tulungagung dilakukan secara sederhana dan diprakarsai oleh kyai dan masyarakat. Sebelum lahirnya Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, lembaga pengelolaan zakat Kabupaten Tulungagung lebih dikenal dengan sebutan Badan Amil Zakat Infaq dan Shadaqoh (BAZIS). Tugas pokok lembaga ini adalah melaksanakan pemungutan dan distribusi zakat, terutama zakat fitrah, dan seluruh infaq serta shadaqoh di wilayah Kabupaten Tulungagung.

Sesuai dengan tuntunan Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, baik tingkat nasional maupun tingkat daerah. Pemerintah tidak melakukan pengelolaan zakat, tetapi berfungsi sebagai fasilitator, coordinator, motivator dan regulator bagi pengelolaan zakat yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat.

Pembentukan Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota disahkan dengan Keputusan Bupati/Wali kota disusun oleh Kepala Kantor

Kementrian Agama Kabupaten/Kota c.q. seksi yang mengenai masalah zakat setelah melakukan tahapan-tahapan sebagai berikut :

- a. Membentuk Tim Penyeleksi yang terdiri atas unsur Kementrian Agama, unsur masyarakat dan unsur terkait.
- b. Menyusun kriteria calon pengurus Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota.
- c. Mempublikasikan rencana pembentukan Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota.
- d. Melakukan penyeleksian terhadap calon pengurus Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota.

Susunan organisasi Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota terdiri atas unsur pertimbangan, unsur pengawas, dan unsur pelaksana. Anggota pengurus Badan Amil Zakat kabupaten/kota terdiri atas unsur masyarakat dan pemerintah. Unsur masyarakat terdiri dari ulama, cendekiawan, tokoh masyarakat dan kalangan professional. Sedang unsur pemerintah terdiri dari Kementrian Agama dan instansi terkait.

Penyusunan personalia Pengurus Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota, baik yang akan duduk dalam Dewan Pertimbangan, Komisi Pengawas dan Badan Pelaksana, dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Mengadakan koordinasi dengan instansi/lembaga dan unsur terkait tingkat Kabupaten/Kota.

- b. Mengadakan rapat dengan mengundang para pemimpin ormas islam, ulama, cendekiawan, tokoh masyarakat dan instansi/lembaga terkait.
- c. Menyusun konsep Keputusan Bupati/Wali kota tentang Pembentukan Badan Amil Zakat Kabupaten/Kota.
- d. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupten/Kota menyampaikan konsep Keputusan Bupati/Wali kota tersebut kepada Bupati/Wali kota untuk mendapatkan persetujuan.

Badan Amil Zakat (BAZ) Kabupaten Tulungagung yang telah ditetapkan dengan SK Bupati Tulungagung No. 406 Tahun 2001, tanggal 04 Juli 2001 dan dikukuhkan pada hari Jum'at tanggal 19 Oktober 2001 telah mempunyai kedudukan yang kuat. Selain telah dikukuhkan oleh Bupati Tulungagung, pembentukan Badan Amil Zakat tersebut sudah melalui prosedur yang berlaku yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 38 Tahun 1999. Namun Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Tulungagung yang baru dengan Nomor :188.45/183/013/2014 Tentang Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung. Susunan Kepengurusan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung Berlaku sampai dengan adanya kepengurusan yang baru berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 oleh pemerintah, yang dulunya Badan Amil Zakat sekarang berubah menjadi Badan Amil Zakat Nasional. Untuk BAZNAS Kabupaten

Tulungagung didirikan untuk mengurus dana zakat yaitu mengumpulkan dana zakat kemudian menyalurkannya kepada mustahik. BAZNAS Kabupaten Tulungagung menjalankan kegiatannya dengan dana operasional yang dibantu oleh anggaran APBD Kabupaten Tulungagung.

Pembentukan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung tersebut telah melalui beberapa fase yaitu :

- 1) Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung, sebagai *leading* sektor pembinaan zakat membentuk tim calon Pengurus Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung yang terdiri dari para Ulama, Cendekia, Tenaga Profesional, Praktisi Pengelolaan Zakat dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
- 2) Tim penyeleksi yang telah dibentuk oleh Kementrian Agama tersebut mengadakan rapat untuk menyeleksi personalia yang akan berkedudukan dalam kepengurusan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.
- 3) Kementrian Agama melaporkan kepada Bupati Tulungagung hasil kerja tim penyeleksi, sekaligus mengajukan permohonan untuk mendapatkan persetujuan dan pengesahan tentang kepengurusan Badan Amil Zakat Nasional.
- 4) Bupati Tulungagung menetapkan dan mengukuhkan kepengurusan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung, sesuai dengan permohonan dari Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung.

2. Visi dan Misi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung

a. Visi

Menjadi lembaga pengelola zakat yang amanah dan professional.

b. Misi

Mewujudkan optimalisasi pengelolaan zakat, infaq dan shadaqoh yang amanah, professional dan bertanggungjawab.

3. Struktur Organisasi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung

Struktur organisasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut :

- a. Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten/Kota terdiri atas Dewan Pertimbangan, Komisi Pengawas dan Badan Pelaksana.
- b. Badan Pelaksana terdiri atas seorang ketua, tiga orang wakil ketua, seorang sekretaris, dua orang wakil sekretaris, seorang bendahara, dua orang wakil bendahara, seksi pengumpulan, seksi pendistribusian, seksi pendayagunaan dan seksi pengembangan yang bekerja secara professional dan *full time*.
- c. Dewan Pertimbangan terdiri atas seorang ketua , seorang wakil ketua, seorang sekretaris, dan 2 (dua) orang anggota.
- d. Komisi Pengawas terdiri atas seorang ketua, seorang sekretaris, dan 3 (tiga) orang anggota.

Adapun Susunan Kepengurusan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung berdasarkan Surat Keputusan Bupati Tulungagung Nomor :188.45/183/013/2014 Tentang Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung.

Susunan Kepengurusan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung Berlaku sampai dengan adanya kepengurusan yang baru berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan zakat sebagai berikut:

Tabel 2.1

**Susunan Keanggotaan Dewan Pertimbangan
Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung**

No	Jabatan dalam Kepengurusan	Nama / Jabatan Dalam Dinas	Keterangan
1.	Ketua	Wakil Bupati Tulungagung	
2	Wakil Ketua	Ketua MUI Kab. Tulungagung	
3	Sekretaris	Kepala Kantor Kementrian Agama Kab. Tulungagung	
4	Anggota	a. H. Marsudi Al Ashari, S.Sos	Tokoh Masyarakat

(Sumber : Salinan Surat Keputusan Bupati Tulungagung Nomor : 188.45/183/013/2014)

Tabel 2.2

**Susunan Keanggotaan Komisi Pengawas
Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung**

No	Jabatan dalam Kepengurusan	Nama / Jabatan Dalam Dinas	Keterangan
1.	Ketua	Inspektur Kab. Tulungagung	
2.	Sekretaris	Kasubbag Tata Usaha	Kantor Kemenag Kab. Tulungagung
3.	Anggota	a. H. Effendi A. Suni, SE,MM	Tokoh Masyarakat

(Sumber : Salinan Surat Keputusan Bupati Tulungagung Nomor : 188.45/183/013/2014)

Tabel 2.3
Susunan Keanggotaan Badan Pelaksana
Badan Amil Zakat Nasional (BAZAS) Kabupaten Tulungagung

No	Jabatan dalam Keperguruan	Nama / Jabatan Dalam dinas	Keterangan
1.	Ketua Umum	Sekda Kab. Tulungagung	
	a. Wakil Ketua I	H. Abu Sofyan Sirojudin, A.Md	Tokoh Masyarakat
	b. Wakil Ketua II	H. Muhaji, S.Ag	Tokoh Masyarakat
2.	Sekretaris	Kepala Bagian Kesra Sekda	
	a. Wakil Sekretaris I	Kasi Penyelenggaraan Syari'ah Pada Kantor Kementerian Agama Kab. Tulungagung	Kantor Kemenag Kab. Tulungagung
	b. Wakil Sekretaris II	Kasubbag Kemasyarakatan dan Keagamaan Pada Bagian Kesra Sekda	Bagian Kesra Sekda
3.	Bendahara	H. Nasrun Abdulla	Tokoh Masyarakat
4.	Seksi Pengumpulan	a. Drs. H. Iswanto, M.Pd.I b. Drs. Moh. Arifin, M.Pd.I	Tokoh Masyarakat Kantor Kemenag Kab. Tulungagung
5.	Seksi Pendistribusian	a. Drs. H. Sukarji, M.Ag b. Hasan Pribadi, M.Ag c. Yudias Pramono, SE. d. Mohammad Sirojjudin	Dinas Pendidikan Staf Kemenag Staf Bagian Kesra Staf Bagian Kesra
6.	Seksi Pendaayagunaan	a. H. Supriono, S.Sos, MM b. Mohammad Sirojjudin, S.Ag	Kasi Penyelenggaraan Haji Kemenag Kab. Tulungagung Staf Bagian Kesra
7.	Seksi Pengembangan	a. Drs. H. Abdul Kholiq b. Drs. Nursalim	Kasi Pekapontren Kemenag Kab. Tulungagung Tokoh Masyarakat

(Sumber : Salinan Surat Keputusan Bupati Tulungagung Nomor : 188.45/183/013/2014)

B. Deskriptif Data Responden

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian lapangan, cara pengambilan informasi

atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket langsung tertutup. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *random sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.

Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden. Kuesioner disebarakan kepada para *muzakki* BAZNAS kabupaten Tulungagung dengan mengambil 96 responden *muzakki*. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai Selasa tanggal 3 Mei 2016 sampai Kamis 26 Mei 2016 di BAZNAS Kabupaten Tulungagung.

Untuk memahami hasil-hasil penelitian peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan. Dalam deskripsi responden peneliti menyajikan beberapa informasi penting yang dapat menggambarkan keadaan responden *muzakki* BAZNAS kabupaten Tulungagung. Melalui daftar pertanyaan di dapat kondisi responden tentang jenis kelamin, umur, status, pendidikan terakhir, pekerjaan, lama menjadi nasabah, pendapatan per bulan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai obyek penelitian. Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan seperti berikut:

1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Pria	47	48,96%
2.	Wanita	49	51,04%
TOTAL		96	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 96 responden dengan jenis kelamin wanita lebih banyak dari pada jenis kelamin pria. Responden dengan jenis wanita sebanyak 51,04% atau 49 responden. Responden Pria sebanyak 48,96% atau 47 responden. Hal ini berarti bahwa wanita lebih banyak yang membayar zakat di BAZNAS kabupaten Tulungagung.

2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang status dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan status

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Kawin	90	93,75%
2.	Belum kawin	6	6,25%
TOTAL		96	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 96 responden dengan status kawin lebih banyak dari pada responden yang belum kawin. Persentase responden yang kawin yakni sebesar 93,75% atau sebesar 90 responden.

Sedangkan responden yang belum kawin sebesar 6,25% atau sebesar 6 responden. Hal ini bahwa *muzakki* di BAZNAS Tulungagung kebanyakan sudah kawin (menikah).

3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang umur dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1.	16-19 tahun	-	0%
2.	20-29 tahun	27	28,13%
3.	30-40 tahun	44	45,83%
4.	41-50 tahun	24	25%
5.	> 50 tahun	1	1,04%
TOTAL		96	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.3 menjelaskan karakteristik umur responden. Umur 20-29 tahun sebanyak 27 responden atau 28,13%. Umur 30-40 tahun sebanyak 44 responden atau 45,83%. Umur 41-50 tahun sebanyak 24 responden atau 25%. Umur >50 tahun sebanyak 1 responden atau 1,04%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden berumur 30-40 tahun yang membayar zakat di BAZNAS kabupaten Tulungagung.

4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pendidikan terakhir dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	-	0%
2.	SMP	-	0%
3.	SMA	3	3,13%
4.	Diploma	11	11,46%
5.	Sarjana	82	85,41%
TOTAL		96	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.4 menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dapat dijelaskan bahwa dari 96 responden. Terdapat 3 responden atau 3,13% yang berpendidikan terakhir SMA. Terdapat 11 responden atau 11,46% yang berpendidikan terakhir Diploma. 82 responden atau 85,41% yang berpendidikan terakhir sarjana. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yang berpendidikan terakhir sarjana yakni sebesar 82 responden 85,41%.

5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis pekerjaan dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	57	59,38%
2.	Pegawai Swasta	27	28,13%
3.	Wiraswasta	10	10,41%
4.	Ibu Rumah Tangga	2	2,08%
5.	Buruh/petani	-	0%
6.	Pelajar/mahasiswa	-	0%
TOTAL		96	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.5 menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Dapat dijelaskan bahwa dari 96 responden, terdapat 57 responden atau 59,38% yang bekerja sebagai PNS. 27 responden atau 28,13% yang bekerja sebagai pegawai swasta. Terdapat 10 responden atau 10,41% yang bekerja sebagai wiraswasta. 2 responden atau 2,08% yang bekerja sebagai ibu rumah tangga. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak bekerja sebagai PNS sebesar 59,38%.

6. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama menjadi *Muzakki*

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang lamanya menjadi *muzakki* yang dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah

No.	Tahun	Jumlah	Persentase
1.	< 1 tahun	3	3,12%
2.	1-2 tahun	29	30,21%
3.	3-4 tahun	49	51,04%
4.	> 4 tahun	15	15,62%
TOTAL		96	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan mengenai lamanya responden yang telah menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor

Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut . Terdapat 3 responden atau 3,12% yang telah menjadi *muzakki* di BAZNAS kabupaten Tulungagung selama kurang dari 1 tahun. 29 responden atau 30,21% yang telah menjadi *muzakki* di BAZNAS kabupaten Tulungagung selama 1-2 tahun. Terdapat 49 responden atau 51,04% menjadi *muzakki* di BAZNAS kabupaten Tulungagung selama 3-4 tahun. Sedangkan sisanya sebanyak 15 responden atau 15,62% menjadi *muzakki* di BAZNAS kabupaten Tulungagung selama lebih dari 4 tahun. Dapat disimpulkan dari 96 responden, jumlah terbanyak tentang lamanya menjadi *muzakki* di BAZNAS kabupaten Tulungagung adalah responden yang lamanya menjadi *muzakki* selama 3-4 tahun yakni sebesar 49 responden atau 51,04%.

7. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pendapatan per bulan dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
Karakteristik responden berdasarkan pendapatan

No.	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1.	< Rp 1.000.000,00	3	3,12%
2.	Rp 1.000.000,00 - Rp 3.000.000,00	35	36,46%
3.	Rp 3.000.000,00 –Rp 5.000.000,00	55	57,3%
4.	> Rp 5.000.000,00	5	3,12%
TOTAL		96	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa pendapatan per bulan dari 96 responden, terdapat 3 responden atau 3,12% responden berpendapatan < Rp 1.000.000,00. Ada 35 responden atau 36,46% berpendapatan Rp 1.000.000,00 - Rp 3.000.000,00. Terdapat 55 responden atau 57,3% berpendapatan Rp 3.000.000,00 - Rp 5.000.000,00. Sedangkan sisanya sebesar 3,12% atau 3 responden yang berpendapatan lebih dari Rp 5.000.000,00. Jadi dari 96 responden lebih banyak responden yang berpenghasilan antara Rp 3.000.000,00 - Rp 5.000.000,00 per bulan yakni sebesar 57,3%.

C. ANALISA DATA

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas layanan, kepuasan *muzakki* dan kepercayaan muzakki. Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar sebanyak 96 responden. Berikut adalah hasil analisa terhadap jawaban responden.

1. Uji Validitas dan uji reliabilitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 22 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrument sah apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,30) atau bila korelasi tiap variabel positif dan besarnya 0,3 ke atas maka variabel tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data

sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Untuk mengetahui kriteria reliabilitas ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 , berarti sangat reliabel

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

Tabel 4.8
Hasil uji validitas variabel kualitas layanan

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	38.54	12.693	.379	.821
X1.2	38.54	12.588	.375	.822
X1.3	38.58	11.740	.534	.806
X1.4	38.49	12.358	.512	.808
X1.5	38.83	12.140	.402	.822
X1.6	38.28	12.267	.547	.805
X1.7	38.09	11.917	.657	.795
X1.8	38.40	11.736	.632	.796
X1.9	38.30	11.897	.606	.799
X1.10	38.31	12.175	.513	.808

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan (X1) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0.3. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.9
Hasil uji reliabilitas variabel kualitas layanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	10

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar .824 untuk variabel kualitas layanan (X1). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel kualitas layanan (X1) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

2) Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan *Muzakki* (Y1)

Tabel 4.10
Hasil uji validitas variabel kepuasan *muzakki*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	20.50	4.316	.547	.662
y1.2	20.54	4.672	.477	.685
y1.3	20.71	4.293	.582	.652
y1.4	21.05	4.534	.370	.718
y1.5	20.57	4.500	.460	.688
y1.6	20.64	4.760	.351	.720

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel kepuasan *muzakki* (Y1) adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0.3. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.11
Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan *muzakki*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.726	6

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar .726 untuk variabel kepuasan *muzakki* (Y1). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel

kepuasan *muzakki* (Y1) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

3) Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepercayaan *Muzakki* (Y2)

Tabel 4.12
Hasil uji validitas variabel kepercayaan *muzakki*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y.2.1	21.92	3.993	.574	.729
y2.2	21.76	4.163	.537	.740
y2.3	21.89	3.976	.608	.722
y2.4	22.45	3.913	.368	.797
y2.5	21.90	4.094	.488	.750
y2.6	21.71	3.830	.638	.713

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan *muzakki* (Y2) adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0.3. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.13
Hasil uji validitas variabel kepercayaan *muzakki*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.775	6

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.775 untuk variabel kepercayaan *muzakki* (Y2). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel kepercayaan *muzakki* (Y2) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas data ini digunakan uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
	Kualitas Layanan	Kepuasan Muzakki	Kepercayaan Muzakki
N	96	96	96
Normal Mean	42.71	24.80	26.32
Parameters ^{a,b} Std. Deviation	3.836	2.482	2.346
Most Absolute	.111	.127	.120
Extreme Positive	.104	.127	.120
Differences Negative	-.111	-.072	-.117
Kolmogorov-Smirnov Z	1.088	1.242	1.177
Asymp. Sig. (2-tailed)	.188	.092	.125

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau $\alpha = 5\%$) untuk mengambil keputusan dengan pedoman:

- a. Nilai sig. atau signifikansi $< 0,05$, distribusi data tidak normal
- b. Nilai sig. atau signifikansi $> 0,05$, distribusi data normal

Tabel 4.15
Keputusan Uji Normalitas Data

Nama Variabel	Nilai <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Taraf Signifikasi	Keputusan
Kualitas Layanan	0,188	0,05	Normal
Kepuasan <i>Muzakki</i>	0,092	0,05	Normal
Kepercayaan <i>muzakki</i>	0,125	0,05	Normal

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari hasil uji normalitas menggunakan *one-sample Kolmogorov-Smirnov* hasil nilai sign nya lebih dari 0,05 sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dikatakan adanya multikolinieritas jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih dari 10. Apabila nilai VIF kurang dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4. 16
 Hasil Uji Multikolinieritas Kualitas Layanan terhadap Kepuasan *Muzakki*

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Layanan	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzakki

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan *Coefficient* pada tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) 1,000 untuk variabel kualitas layanan terhadap kepuasan *muzakki*. Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

Tabel 4. 17
 Hasil Uji Multikolinieritas Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan *Muzakki*

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Layanan	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan *coefficient* pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) 1,000 untuk variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan *muzakki*. Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

Tabel 4. 18
Hasil Uji Multikolinieritas Kepuasan *Muzakki* terhadap Kepercayaan *Muzakki*

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kepuasan Muzakki	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan *coefficient* pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) 1,000 untuk variabel kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki*. Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

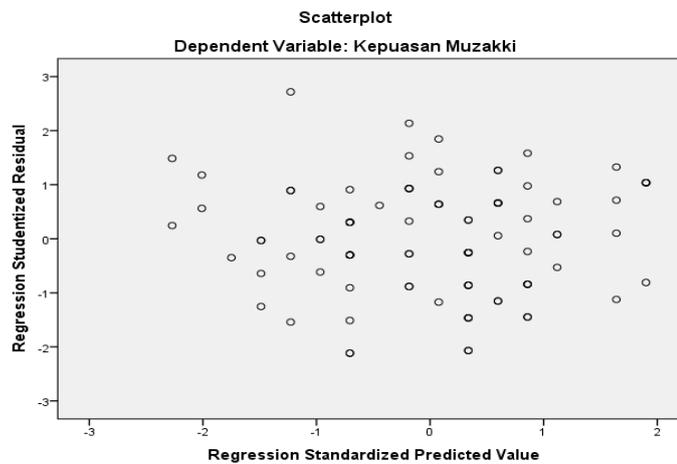
b. Uji Heterokedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot model* tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
2. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 dan
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.⁷⁶

⁷⁶Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, hal. 79-80

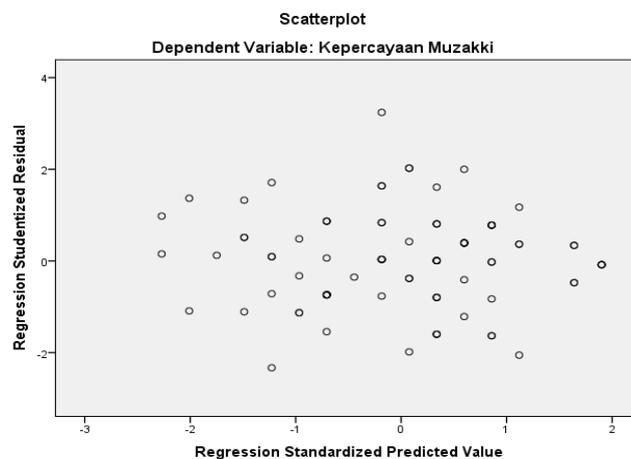
Gambar 4.1
Hasil Uji Heterokedastisitas Kualitas Layanan terhadap Kepuasan *Muzakki*



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan *muzakki*.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan *Muzakki*

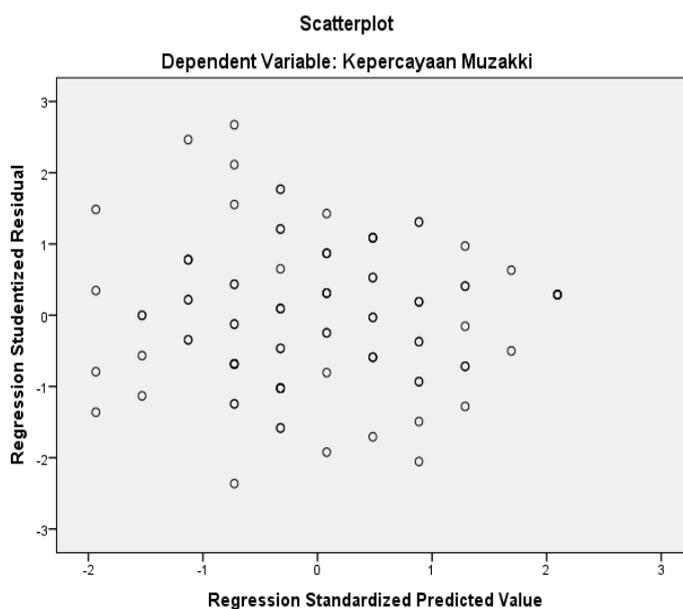


Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan *muzakki*.

Gambar 4.3

Hasil Uji Heterokedastisitas Kepuasan *Muzakki* terhadap Kepercayaan *Muzakki*



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki*.

Dengan demikian, hasil dari uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dipenuhi dari model ini.

4) Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Pengolahan data menggunakan *SPP for windows* versi 20.0. Berdasarkan data-data yang diperoleh dari 96 responden di dapat hasil sebagai berikut:

- a. Hipotesis 1 yang berbunyi: Kualitas jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *muzakki*

Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dimana jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesa dapat diterima, dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesa 1 ditolak.

Diketahui bahwa t_{tabel} untuk $df = 96-1=95$ dengan signifikansi 10% adalah 1,66. Sedangkan penghitungan t_{hitung} adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Uji t Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Muzakki

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	4.226	1.910			2.212	.029
Kualitas Layanan	.482	.045	.745		10.815	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzakki
Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel di atas diketahui 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*. Dengan kata lain H_1 diterima.

Sedangkan konstanta sebesar 4,226 artinya jika kualitas jasa (X) nilainya adalah 0 (nol), maka kepuasan *muzakki* (Y1) nilainya positif sebesar 4,226. Sedangkan koefisien regresi variabel kualitas jasa sebesar 0,482.

Berdasar pada tabel 4.19 hasil analisis regresi maka dapat diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = a + bx$$

$$(Y_1) = 4,226 + (0,482)X$$

Standar error persamaan regresi sederhananya adalah 4,226 untuk $\beta = 0$, koefisien regresi kualitas jasa adalah 0,482. Nilai signifikansi t_{hitung} variable kualitas jasa adalah 10,815, dan nilai signifikansi adalah 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel lebih kecil daripada nilai probabilitas yang ditetapkan yaitu 0,01. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *muzakki*.

Dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta = 4,226 . Hal ini menunjukkan apabila nilai kualitas jasa pelayanan (X) di obyek penelitian sama dengan nol, maka besarnya kepuasan *muzakki* pelayanan (Y) sebesar 4,226.
 - 2) Nilai koefisien $b_1 = 0,482$. Hal ini hal ini berarti setiap ada peningkatan 1 nilai kualitas jasa layanan maka kepuasan muzakki akan meningkat sebesar 0,482.
- b. Hipotesis 2 yang berbunyi: Kualitas jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*

Hasil dari uji t untuk hipotesis 2 sebagaimana digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji Kualitas jasa terhadap kepercayaan *muzakki*

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.201	1.439		2.920	.004
Kualitas Layanan	.518	.034	.847	15.436	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki
Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel di atas, diketahui 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*. Atau dengan kata lain H_2 diterima.

Sedangkan konstanta sebesar 4,201 artinya jika kualitas jasa (X) nilainya adalah 0 (nol), maka kepercayaan *muzakki* (Y2) nilainya positif

sebesar 4,201. Sedangkan koefisien regresi variabel kualitas jasa sebesar 0,518.

Berdasar pada tabel 4.20 hasil analisis regresi maka dapat diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_2 = a + bx$$

$$(Y_2) = 4,201 + (0,518)X$$

Standar error persamaan regresi adalah 4,201 untuk $\beta = 0$, koefisien regresi kualitas jasa adalah 0,518. Nilai signifikansi variable kualitas jasa adalah 15,436, dan nilai signifikansi t adalah 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel lebih kecil daripada nilai probabilitas yang ditetapkan yaitu 0,01. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*.

Dari persamaan regresi di atas dapat ditrepretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta = 4,201. Hal ini menunjukkan apabila nilai kualitas jasa pelayanan (X) di obyek penelitian sama dengan nol, maka besarnya kepercayaan *muzakki* (Y) sebesar 4,201.
 - 2) Nilai koefisien $b_1 = 0,518$. Hal ini menunjukkan setiap ada peningkatan 1 nilai kualitas jasa layanan, maka kepercayaan *muzakki* akan meningkat sebesar 0,518.
- c. Hipotesis 3 yang berbunyi: : kepuasan *muzakki* berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*.

Hasil dari uji untuk hipotesis 3 sebagaimana digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.21
Hasil Uji kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki*

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.188	1.856		6.028	.000
Kepuasan Muzakki	.610	.074	.646	8.195	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki
Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah 8,195 sedangkan t_{tabel} adalah 1,66 yang lebih kecil dibandingkan t_{hitung} . Artinya, kepuasan *muzakki* berpengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki*. Atau dengan kata lain H_3 diterima.

Sedangkan konstanta sebesar 11,188 artinya jika kepuasan *muzakki* (Y_1) nilainya adalah 0 (nol), maka kepercayaan *muzakki* (Y_2) nilainya positif sebesar 11,188. Sedangkan koefisien regresi variabel kepuasan *muzakki* sebesar 0,610.

Berdasar pada tabel 4.21 hasil analisis regresi maka dapat diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = a + by_2$$

$$(Y_1) = 11,188 + (0,610)y_2$$

Standar error persamaan regresi adalah 11,188 untuk $\beta = 0$, koefisien regresi kepuasan *muzakki* adalah 0,610. Nilai signifikansi t_{hitung} variable kepuasan *muzakki* adalah 8,195, dan nilai signifikansi adalah 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel lebih kecil daripada nilai probabilitas yang ditetapkan yaitu 0,01. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan *muzakki* berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*.

Dari persamaan regresi di atas dapat ditrepretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta =11,188. Hal ini menunjukkan apabila nilai kepercayaan *muzakki* di obyek penelitian sama dengan nol, maka besarnya kepuasan *muzakki* sebesar 11,188.
- 2) Nilai koefisien $b_1 = 0,610$. Hal ini menunjukkan nilai kepuasan *muzakki* apabila mengalami kenaikan satu maka kepercayaan *muzakki* meningkat sebesar 0,610.

5) Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai prosentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik SPSS 20.0 *for windows* di dapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

- a. Koefisien Determinasi untuk Variabel Kualitas Layanan terhadap kepuasan *muzakki*

Tabel 4.22
Koefisien Determinasi untuk Variabel Kualitas layanan terhadap
kepuasan *muzakki*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.554	.550	1.666

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Muzakki

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Pada tabel di atas telah di deskripsikan pada tabel statistik *model summary* diketahui nilai koefien korelasi sebesar 0,745 dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,554, dapat diartikan bahwa variabel kepuasan *muzakki* (Y1) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas kualitas jasa layanan (X1) sebesar 55,4. Jadi variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 55,4%, sedangkan sisanya sebesar 44,6% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).

b. Koefisien Determinasi untuk Variabel Kualitas Layanan terhadap kepercayaan *muzakki*

Tabel 4.23
Koefisien Determinasi untuk Variabel Kualitas layanan terhadap
kepercayaan *muzakki*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.714	1.255

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Pada tabel di atas telah di deskripsikan pada tabel statistik *model summary* diketahui nilai koefien korelasi sebesar 0,847 dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,717, dapat diartikan bahwa variabel kepercayaan *muzakki* (Y2) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas kualitas jasa layanan (X1) sebesar 71,7%. Jadi variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 71,7%. sedangkan sisanya sebesar 28,3% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).

- c. Koefisien Determinasi untuk Variabel Kepuasan *Muzakki* terhadap kepuasan *muzakki*

Tabel 4.24
Koefisien determinasi untuk variabel kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki*

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.417	.411	1.801

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Muzakki

b. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Pada tabel di atas telah di deskripsikan pada tabel statistik *model summary* diketahui nilai koefien korelasi sebesar 0,646 dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,417, dapat diartikan bahwa variabel kepercayaan *muzakki* (Y2) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas kepuasan *muzakki* (Y1) sebesar 41,7%. Jadi variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 41,7%, sedangkan sisanya sebesar 58,3% dijelaskan variabel lain diluar variable penelitian.