

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh *kualitas pelayanan* dan *kinerja* P Terhadap donatur Di Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatulloh (BMH) Tulungagung” ini ditulis oleh Yugo Agung Fanampi, NIM. 2824123032, Pembimbing Ali Maulidi, AC., MA.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh potensi Zakat Infaq dan Shodaqoh atau ZIS tidak bisa dianggap remeh. Dalam kaitanya dengan potensi dana ZIS perlu lembaga yang profesional dalam mengimpun maupun menyalurkannya. BMH hadir sebagai salah satu lembaga amil zakat nasional haruslah berorientasi pada profesionalitas, agar potensi yang besar dari dana ZIS tersebut bisa dimaksimalkan. Hal ini dapat dicapai dengan antara lain menjaga *kepuasan* donatur. *Kepuasan* dari donatur dapat diperoleh antara lain dengan tingkat *kualitas pelayan* dan *kinerja*.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Adakah Pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan* donatur di BMH Tulungagung? (2) Adakah Pengaruh *kinerja* terhadap *kepuasan* donatur di BMH Tulungagung? (3) Apakah *kualitas pelayanan* dan *kinerja* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *kepuasan* donatur di BMH Tulungagung?

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *kualitas pelayanan dan kinerja* terhadap *kepuasan* BMH Tulungagung baik secara parsial (individu) maupun secara simultan (bersama-sama).

Populasi dalam penelitian ini adalah *muzakki* dan donatur zakat, infaq dan shodaqoh yang ada di Laznas BMH Tulungagung dengan jumlah 498 anggota. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian Asosiatif. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *probability sampling* dengan cara *Convience Sampling method* dan diperoleh 100 responden sebagai subyek penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian adalah dengan penyebaran *Kuesioner/Angket*. Penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linear berganda dengan memenuhi uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui bahwa secara parsial *kualitas pelayanan* berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan* donatur. Begitu juga dengan *kinerja* berpengaruh secara signifikan terhadap *kepuasan* donatur. Secara Simultan *kualitas pelayanan dan kinerja* berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan* donatur di BMH Tulungagung.

Kata Kunci : *kualitas pelayaanaan, kinerja dan kepuasan*

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of *Service Quality* and Performance Against Donors In National Amil Zakat Institution Baitul Maal Hidayatulloh (BMH) Tulungagung" was written by Yugo Agung Fanampi, NIM. 2824123032, Ali Maulidi's supervisor, AC., MA.

This study is based on the potential of Zakat Infaq and Shodaqoh or ZIS can not be underestimated. With the potential funds ZIS need professional institutions in collecting and channeling. BMH present as one of the national zakat amil institutions should be oriented to the professionalism, so that the great potential of ZIS funds can be maximized. This can be achieved by among others maintaining the satisfaction of donors. The satisfaction of the donors can be obtained, among others, by the quality of waiters and performance.

The formulation of the problem in writing this thesis is (1) Is there any influence of *service quality* on donor satisfaction in BMH Tulungagung? (2) Is there any influence on the *performance* of donor *satisfaction* in BMH Tulungagung? (3) Is the *quality of service* and *performance* together affect the satisfaction of donor in BMH Tulungagung?

The purpose of this study is to examine the effect of service quality and performance on BMH Tulungagung satisfaction either partially (individually) or simultaneously (together).

Population in this research is muzakki and donator of zalcad, infaq and shodaqoh which exist in Laznas BMH Tulungagung with amount 498 member. This research uses Quantitative approach with type of associative research. Sampling technique with probability sampling technique by Convicience Sampling method and obtained 100 respondents as research subjects. Data collection method in the research is with the spread of Questionnaire / Questionnaire. This research uses multiple linear regression test method by fulfilling classical assumption test.

Based on the result of regression analysis, it is known that partially the *quality of service* has significant effect to donor's *satisfaction*. So also with the *performance* significantly influence the *satisfaction* of donors. Simultaneously the *quality of service* and *performance* significantly influence the *satisfaction* of donors in BMH Tulungagung.

Keywords: *Service Quality, performance and satisfaction*