



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFAQ, SHODAQOH MUHAMMADIYAH (LAZISMU) SIDOARJO**

**Satria Hidayatulloh<sup>1</sup>, & Masruchin<sup>2</sup>**

<sup>1&2</sup>*Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*  
Email : *satriadayat123@gmail.com, masruchin@umsida.ac.id*

### **ABSTRAK**

Setiap orang kaya (*tu"khadzu min aghniya"ihim*) yang mempunyai kekayaan lebih besar berhak mengeluarkan zakat, yaitu salah satu bentuk pengabdian *maliyah ijtima"iyah* (sosial dan materil). zakat adalah pemberian harta tertentu yang karena Allah SWT saja telah memberikan hak milik kepada orang yang berhak menerimanya sesuai dengan hukum syariat Islam. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Kepercayaan) mempengaruhi Y (Kepuasan *Muzakki*). Alasan dibalik pemilihan jenis studi ini perangkat lunak SPSS digunakan untuk menganalisis hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini. Nilai variabel kualitas pelayanan diperoleh melalui analisis hipotesis dengan menggunakan uji t yang juga menghasilkan nilai sig dan nilai t hitung (4,587) t tabel (1,660). (0,000) 0,05. Menurut penelitian hubungan Kualitas Pelayanan Lazismu Sidoarjo dan Kepercayaan dengan Kepuasan *Muzakki* di Lazismu Sidoarjo, variabel Kualitas Pelayanan Lazismu mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan *Muzakki* di Lazismu Sidoarjo, dan variabel Kepercayaan mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap *Muzakki* Kepuasan di Lazismu Sidoarjo dan Variabel Pengaruh Kepuasan *Muzakki* di Lazismu Sidoarjo dipengaruhi secara simultan dan besar oleh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Lazsimu.

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

### **ABSTRACT**

*Every rich person (tu"khadzu min aghniya"ihim) who has greater wealth has the right to pay zakat, which is a form of maliyah ijtima"iyah (social and material) service. Zakat is the gift of certain assets which because Allah SWT alone has given property rights to people who are entitled to receive them in accordance with Islamic sharia law. The purpose of this research is to test how X1 (Service Quality) and X2 (Level of Trust) influence Y (Muzakki Satisfaction). Reasons behind choosing this type of study. SPSS software was used to analyze the results of validity and reliability tests in this research. The service quality variable value was obtained through hypothesis analysis using the t test which also produced a sig value and a tcount value (4.587) ttable (1.660). (0.000) 0.05. According to research on the relationship between Lazismu Sidoarjo Service Quality and Trust with Muzakki Satisfaction in Lazismu Sidoarjo, the Lazismu Service Quality variable has a direct and significant influence on Muzakki Satisfaction in Lazismu Sidoarjo, and the Trust variable has a direct and significant influence on Muzakki Satisfaction in Lazismu Sidoarjo and the Influence of Satisfaction Variable Muzakki at Lazismu Sidoarjo is simultaneously and greatly influenced by Service Quality and Trust Lazsimu.*

**Keywords : Service Quality, Trust, Muzakki Satisfaction.**

## PENDAHULUAN

Setiap orang kaya (*tu'khadzu min aghniya'ihim*) yang mempunyai kekayaan lebih besar berhak mengeluarkan zakat, yaitu salah satu bentuk pengabdian *maliyah ijtima'iyah* (sosial dan materiil). Dalam waktu satu tahun (*haul*) dan *senishab*, kelebihan harta tersebut sah menjadi milik. Artinya setiap orang khususnya umat Islam mempunyai kewajiban untuk mengeluarkan zakat. Delapan kelompok penerima manfaat yakni fakir miskin, terlilit hutang, *fi sabilillah*, *mualaf*, *ibn sabil*, *riqab* (budak), dan amil dicakup dalam zakat dari sudut pandang penerima manfaat (*mustahiq*) (Yusuf & Masrhcin, 2021); (Putri & Mochlasin, 2023).

Zakat merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan 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. Salah satu lembaga yang berperan penting dalam pengelolaan zakat di Indonesia adalah Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU), khususnya di wilayah Sidoarjo (Yulinartati et al, 2020).

Zakat terdiri dari zakat harta dan zakat fitrah. Setiap umat Islam wajib membayar zakat fitrah pada hari terakhir Ramadhan hingga menjelang shalat Idul Fitri. Sebaliknya, zakat harta adalah sebagian dari harta benda seseorang yang sesuai dengan hukum Islam, harus dibagikan kepada kelompok orang tertentu. Mengingat umat Islam yang mampu menaati syariat Islam wajib membayar zakat, maka hal tersebut mempunyai peluang yang besar mengingat populasi umat Islam di Indonesia yang cukup besar. Namun pada praktiknya, pembayaran zakat di Indonesia masih jauh di bawah potensinya (Gumanti, 2021); (Ery, 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 *muzakki* (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 (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 (Syafitri et al, 2021)

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

Fenomena yang menarik untuk dikaji adalah bagaimana keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan *muzakki* di LAZISMU Sidoarjo. Pemahaman yang mendalam tentang hubungan ini akan memberikan insight berharga bagi pengembangan strategi pengelolaan zakat yang lebih efektif dan

berorientasi pada kepuasan *muzakki* (Solikhah et al, 2023).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

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 (Ery, 2021); (Tishwanah & Latifah, 2023). Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Ini adalah:

#### 1) Responsif

Pelayanan yang cepat, program yang kreatif, keterlibatan masyarakat, keterbukaan dan akuntabilitas merupakan bagian dari strategi responsif Lazismu Sidoarjo yang fokus pada kebutuhan masyarakat. 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.

#### 2) Keandalan (*reliability*)

Keberadaan aspek *reliability* (keandalan) Lazismu Sidoarjo (Yulinartati et al, 2020) adalah kapasitas organisasi untuk memberikan layanan dan dukungan berkualitas tinggi dan konsisten sambil menghormati komitmen yang dibuat kepada masyarakat.

#### 3) Jaminan (*Assurance*)

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 cakap.

#### 4) Empati (*empathy*)

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.

#### 5) *Tangibles*

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. Seperti di lokasi lain.

### Kepercayaan

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. 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* (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.) Transparansi

Transparan berarti seluruh informasi mengenai pelaksanaan dan penyelenggaraannya, termasuk faktor-faktor yang mendasari pilihan dan tindakan, disajikan secara terbuka dan jujur.

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.) Integritas

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*.

3.) Kompetensi

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,

4.) Konsisten

Kebijakan yang dilaksanakan secara rutin dan mengikuti protokol dan standar yang relevan dianggap konsisten. Dengan bantuan Pemerintah Sidoarjo, LAZISMU berupaya untuk meningkatkan kesadaran 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.) Akuntabilitas,

Kepercayaan *Muzakki* terhadap Lazismu Sidoarjo dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh akuntabilitas. Oleh karena itu, Kepercayaan *Muzakki* terhadap pengelola lembaga zakat, khususnya Lazismu Sidoarjo (Rinaldi & Devi, 2022).

## **Kepuasan Muzakki**

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).

Menurut penelitian ini, kepuasan *muzakki* merupakan cara *muzakki* untuk menunjukkan betapa senang atau kecewanya mereka di LAZ (Yulinartati 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.) Kualitas Layanan: Seberapa baik layanan yang diberikan oleh lembaga pengelola zakat, termasuk kecepatan dan responsivitas (Ery, 2021); (Siroj et al, 2023).

2.) Transparansi dan Akuntabilitas: Informasi yang jelas tentang penggunaan dana zakat dan laporan keuangan yang dapat diakses (Nabillah et al, 2022); (Yusuf & Masruchin, 2021); (Hakim et al, 2020); (Putra & Deviani, 2023).

3.) Kepercayaan: Kepercayaan *Muzakki* terhadap lembaga pengelola zakat dalam menyalurkan dana (Saputra et al, 2024); (Amalia & Masruchin, 2023); (Martunis et al, 2024).

4.) Kesesuaian Program: Relevansi program yang dijalankan dengan kebutuhan masyarakat dan harapan *muzakki*.

5.) Kemudahan Proses Pembayaran: Tingkat kemudahan dalam melakukan pembayaran zakat, termasuk metode pembayaran yang tersedia.

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan konsep positivis, penelitian kuantitatif adalah teknik yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, dan menganalisis data kuantitatif dan statistik untuk menguji prasangka. Menguji teori, menetapkan fakta, menunjukkan korelasi antar variabel, memberikan deskripsi statistik, dan memperkirakan hasil adalah tujuan dari pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2011). Adanya variabel independen dan dependen dalam penelitian kuantitatif karena meneliti bagaimana variabel berhubungan dengan subjek penelitian lebih dari segi sebab akibat. Sejauh mana faktor-faktor independen mempengaruhi variabel-variabel kemudian ditentukan dengan melihat variabel-variabel tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Tingkat Kepercayaan) mempengaruhi Y (Kepuasan *Muzakki*). Alasan dibalik pemilihan jenis studi ini (Abdullah, 2015).

Terdapat 9.458 *Muzakki* LAZISMU di Kabupaten Sidoarjo yang menjadi populasi penelitian. Metode pengambilan sampel didasarkan pada kriteria dan menggunakan probabilitas sampling. Saat menerapkan rumus Slovin untuk menentukan pengambilan sampel:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah Responden

N = Ukuran Populasi

e = 0,1% atau 10%

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{9.458}{1 + 9.458(0,10)^2}$$

$$n = \frac{9,458}{1 + 94,58} = \frac{9,458}{95,58}$$

= 98,99 (dibulatkan Menjadi 100)

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 seorang *Muzakki* Lazismu Sidoarjo bersedia jujur (Amalia & Masruchin, 2023). Untuk menarik kesimpulan dari temuan penelitian, digunakan teknik analisis data. Dengan menggunakan perangkat lunak SPSS, analisis regresi linier berganda adalah metode analisis data yang digunakan untuk sementara.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

### 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 r hitung 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.

Perangkat lunak SPSS digunakan untuk menganalisis hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini. Berikut ini adalah hasilnya :

**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

Sumber : Data Olahan (2025)

Temuan uji validitas kuesioner pada ukuran Kualitas Pelayanan (X1) disajikan berdasarkan data tersebut. Dengan r hitung yang lebih besar dari r tabel ( $r \text{ hitung} >$

$0,10946$ ) 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

Sumber : Data Olahan (2025)

Temuan uji validitas kuesioner untuk instrumen pertanyaan dianggap sah apabila r ukuran Kualitas Produk Tabungan (X2) hitung lebih besar dari r tabel ( $r_{hitung} > 0,10946$ ) dan nilai signifikansinya lebih kecil disajikan pada data ini. Terlihat dari hasil tabel bahwa hasil uji validitas setiap 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

Sumber : Data Olahan (2025)

Hasil uji validitas kuesioner 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.

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 :

**Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha digunakan dalam pengujian reliabilitas penelitian ini, dan

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,886	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,839	Reliabel
Kepuasan Muzakki (Y)	0,885	Reliabel

Sumber : Data Olahan (2025)

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.

**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 <sup>a</sup>						
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: Kepuasan Muzakki (Y)

Sumber : Data Olahan (2025)

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

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

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

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 b1 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.

**Uji Parsial (Uji t)**

Adapun hasil dari uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 6. Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
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: Kepuasan Muzakki (Y)

Sumber : data Olahan (2025)

- 1) Uji t Nilai t hitung (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 Kepercayaan diperoleh nilai sig. (0,000) < 0,05 dan nilai t hitung (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.

**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 :

**Tabel 7. Hasil Uji f**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9521.501	2	4760.750	194.373	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2375.809	97	24.493		
	Total	11897.310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan *Muzakki* (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber : Data Olahan (2025)

Dengan f hitung > f tabel (194.373 > 3.087) dan nilai sig maka diperoleh nilai f hitung 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.

**Uji Koefisien Determinasi**

Uji Koefisien Determinasi atau Uji R square ditujukan untk menentukan tingkat kesanggupan model untuk menyatakan beberapa jenis variabel dependen dengan hasil dibawah ini :

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 <sup>a</sup>	.800	.796	4.94903

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2)L, Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber : Data Olahan (2025)

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 80,0% penelitian tercermin pada variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan, sedangkan sisanya sebesar 19,2% menjelaskan variabel lain yang tidak menjadi tema dalam penelitian.

**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 t hitung (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*. Salah satunya :

- a.) *Responsiveness* (Responsif): Kemampuan untuk merespon kebutuhan dan permintaan dengan cepat dan efektif.
- b.) *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.
- c.) *Assurance* (Jaminan): Keyakinan dan kepercayaan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Lazismu dilakukan oleh individu yang terampil, berkualitas, dan dapat dipercaya.
- d.) *Empathy* (Empati): Kemampuan untuk memahami dan merespons dengan empati terhadap kebutuhan dan keinginan penerima manfaat atau masyarakat yang dilayani.
- e.) *Tangibles* (Bukti fisik): Fisik atau bukti nyata dari fasilitas, peralatan, atau komunikasi visual yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

### **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 kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan *muzakki* di

Lazismu Sidoarjo. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan nilai variabel *Trust* sebesar satu poin akan mengakibatkan peningkatan peringkat kepuasan *Muzakki* sebesar 0,646.

### **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 determinasi 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. Artinya jika membaik 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**

Menurut penelitian hubungan Kualitas Pelayanan Lazismu Sidoarjo dan Kepercayaan dengan Kepuasan *Muzakki* di Lazismu Sidoarjo, variabel Kualitas Pelayanan Lazismu mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan *Muzakki* di Lazismu Sidoarjo, dan variabel Kepercayaan mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap *Muzakki* Kepuasan

di Lazismu Sidoarjo dan Variabel Pengaruh Kepuasan *Muzakki* di Lazismu Sidoarjo dipengaruhi secara simultan dan besar oleh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Lazsimu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta.
- Amalia, Neva Madinatul., & Masruchin. 2023. Pengaruh Intensi Berzakat Dan Penerapan Kebijakan Lembaga Terhadap Kesejahteraan Muzakki Di Baznas Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), p. 45–59.
- Ery, Rambe Roisuddin. 2021. Pengaruh Reputasi Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepercayaan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Infak Shadaqah Muhammadiyah (Lazismu) Pekanbaru. *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.
- Gumanti, Feza Loy. 2021. Dampak Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam*, 1(3), p. 1–14.
- Hakim, Rahmad., Muslikhati., & Rifa'i, Mochamad Novi. 2020. Zakat dan Pemberdayaan Ekonomi Mustahik: Studi Pada Lembaga Amil Zakat, Infak Dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), p. 469-477.
- Lestari, Lydia Indah., Masruchin., & Latifah, Fitri Nur. 2022. Penyaluran Dana Filantropi Pada Program Ekonomi Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Mustahiq Di Lazismu Mojokerto. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(1), p. 185–198.
- Martunis., Nafi'an, Muhammad., Ilmi, Muhammad Nasrulloh., & Kusuma, Sekar Wijaya. 2024. Strategi Pentasyarufan Dana Donatur dalam Meningkatkan Kepercayaan Donatur pada LAZISMU Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 2(1), p. 65–76.
- Nabillah, Anggia Putri., Utami, Niken Tri., & Silalahi, Yuliana. 2022. Transparansi dan Akuntabilitas Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) untuk Mengurangi Tingkat Kemiskinan melalui Perspektif Kelembagaan Islam. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 2(1), p. 72–73.
- Nasution, Siti Aisyah. 2021. Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lazismu Di Kota Pekanbaru. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), p. 157–172.
- Putra, Bayu., & Deviani. 2023. Pengaruh Kompetensi Amil dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Muzakki pada LAZISMU Payakumbuh. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 5(2), p. 707–717.
- Putri, Agustina Karlina., & Mochlasin. 2023. Pengaruh Pendapatan, Kepercayaan dan Pengetahuan terhadap Minat Mengeluarkan Zakat dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderating di Lazismu Kota Salatiga. *Mabny: Journal of Sharia Management and Business*, 3(01), p. 52–61.
- Ridho, Ali., Wahyudi, Irfan Anas., Maulana, M. Diva., Fitri, Noor., Azzahra, Risma., Amana, Salsabila., Sari, Syintia Rahma., & Jannah, Zarimatul. 2023. Pentingnya Memahami Konsep Matematika Dalam Menghitung Zakat Penghasilan. *Journal Transnational Universal Studi*, 01(3), 116-121.
- Rinaldi, Achi., & Devi, Yulistia. 2022. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kepercayaan Muzaki Pada Lembaga Pengelola Zakat Dengan Akuntabilitas Dan Transparansi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Masyarakat Muslim Di Propinsi

- Lampung). *Al-Mal: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 3(1), p. 64–84.
- Saputra, Ahmad Joni., Yulianis, Fitri., & Sari, Immu Puteri. 2024. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki di Lazismu Pasaman Barat. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 4(1), p. 69–79.
- Siroj, Sirojudin., Bella, Erlina Kusna., & Jamil, Irgan. 2023. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penyaluran Dana Zakat Melalui Lazismu Cianjur. *Ar-Rihlah : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 3(1), p. 36-46.
- Solikhah, Faridatus., Purwanto, Teguh., Arifiyanto, Muhammad., Rizaldi, Herna., & Moegiri. 2023. Analisis Pengaruh Religiusitas, Tingkat Pendapatan, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat (Studi Kasus pada Lazismu Kota Pekalongan). *Neraca*, 19(2), p. 76–86.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Suryani, Dyah., & Fitriani, Lailatul. 2022. Peran Zakat dalam Menanggulangi Kemiskinan. *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics*, 10(1), p. 43–62.
- Syafitri, Mega Novita., Lestari, Novieati Dwi., Tishwanah, Nuris., Silviyah, Nur Manna., & Latifah, Fitri Nur. 2021. Analisis Pengelolaan Dana Zakat Sebagai Pemberdayaan Ekonomi Umat. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 1(2), p. 1–10.
- Tishwanah, Nuris., & Latifah, Fitri Nur. 2023. Analisis Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), p. 1466–1473.
- Yulinartati., Iswanto, Adella Lagareta., & Suwarno. 2020. Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Dan Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Di Kabupaten Jember. *LiQuidity: Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 9(1), p. 25–32.
- Yusuf, Ahmad., & Masruchin. 2021. Analisis Optimalisasi, Transparansi dan Efisiensi Pengelolaan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Sidoarjo. *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 5(2), p. 146–157.