

**PENGARUH KUALITAS JASA (PELAYANAN) TERHADAP KEPUASAN
DAN KEPERCAYAAN MUZAKKI DI LEMBAGA PENGEMBANGAN
DANA UMAT SULTAN AGUNG (LPDU-sa) SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**



Disusun oleh:

**JAMILATUN
NIM 062411030**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2011**

Muhammad Saifullah, M.Ag.
Jl. Taman Karonsih IV/ I 181 Semarang
H. Suwanto, S, Ag. MM
Ds. Troso Rt. 06/01
Pecangaan Jepara

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lam : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
a.n. Sdri. Jamilatun
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
IAIN Walisongo

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

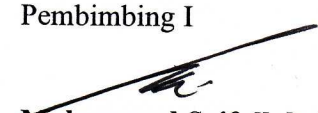
Nama : Jamilatun
Nim : 062411030
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : PENGARUH KUALITAS JASA (PELAYANAN) TERHADAP
KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MUZAKKI DI
LEMBAGA PENGEMBANGAN DANA UMAT SULTAN
AGUNG (LPDU-sa) SEMARANG

Dengan ini, mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan.
Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Tanggal, Mei 2011

Pembimbing I


Muhammad Saifullah, M. Ag
NIP. 19700321 199603 1 003

Pembimbing II


H. Suwanto, S.Ag, MM
NIP. 19700302 200501 1 003

**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH**

Jl. Prof.Dr.Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./ Fax (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Jamilatun
NIM : 062411030
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : **Pengaruh Kualitas Jasa (pelayanan) terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki di LPDU-sa Semarang**


Telah memunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal:

27 Juni 2011


Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir Program Sarjana Strata Satu (S1) guna memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 27 Juni 2011


Ketua Sidang


Anthin Latifah, M. Ag
NIP. 19751107 200112 2 002

Penguji I


Nur Fathoni, M. Ag
NIP. 19730811 200003 1 004


Pembimbing I


Muhammad Saifullah, M. Ag
NIP. 19700321 199603 1 003

Sekretaris Sidang


Muhammad Saifullah, M. Ag
NIP. 19700321 199603 1 003

Penguji II

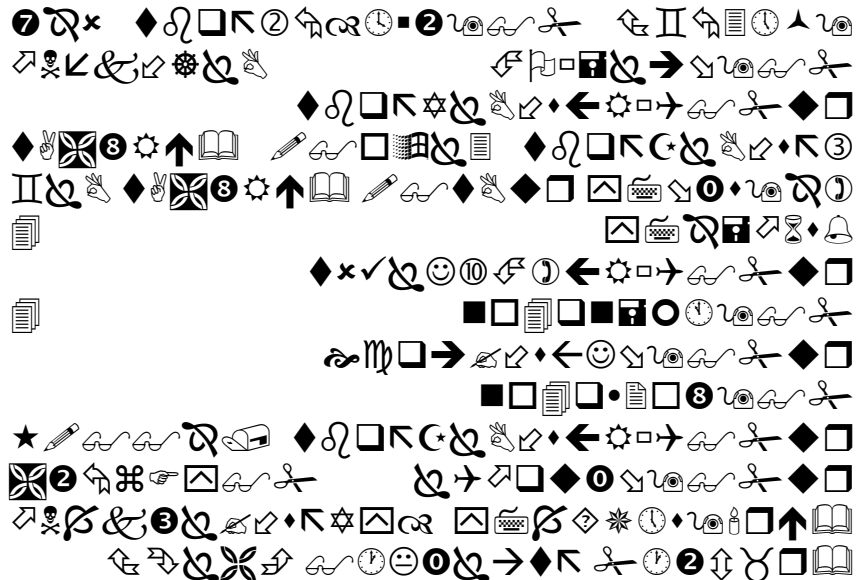

Johan Arifin, S. Ag. MM
NIP. 19800128 200801 1 010

Pembimbing II


N. Suyanto, S.Ag. MM
NIP. 19700302 200501 1 003



MOTTO



Artinya: Tetapi orang-orang yang mendalam ilmunya di antara mereka dan orang-orang mukmin, mereka beriman kepada apa yang Telah diturunkan kepadamu (Al Quran), dan apa yang Telah diturunkan sebelumnya dan orang-orang yang mendirikan shalat, menunaikan zakat, dan yang beriman kepada Allah dan hari kemudian. orang-orang Itulah yang akan kami berikan kepada mereka pahala yang besar.¹ (QS: An-Nisa: 162)

¹ Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, Surabaya, Danakarya, 2004, h. 103

ABSTRAK

Kualitas jasa (pelayanan) merupakan kunci dari kepuasan dan kepercayaan *muzakki*. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) Semarang dalam perkembangannya dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada muzakkinya dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, *empathy*, dan bukti fisik. Karena dalam lima tahun terakhir LPDU-sa Semarang mengalami penurunan dana dari para *muzakki*. Lembaga amil zakat yang dikelola dengan profesional akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Kepercayaan dan kepuasan *muzakki* terhadap lembaga amil zakat merupakan faktor yang penting agar pendayagunaan dana zakat dari *muzakki* lebih optimal. Dari latar belakang masalah tersebut yang mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas jasa (pelayanan) terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki* di LPDU-sa Semarang”

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Adakah pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan, 2. Adakah pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan, 3. Adakah pengaruh kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki* di LPDU-sa Semarang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki*, dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki* di LPDU-sa Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah *muzakki* yang membayar zakat di LPDU-sa Semarang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 85 *muzakki*. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi, teknik yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil perhitungan secara simultan diperoleh bahwa pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan *muzakki* (X berpengaruh dengan Y1) sebesar 0,435 yang berarti kualitas jasa yang diberikan oleh LPDU-sa Semarang agak rendah atau belum terlalu dapat dirasakan oleh para *muzakki*, sedangkan pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan *muzakki* (X berpengaruh dengan Y2) sebesar 0,445 yang artinya kualitas jasa yang diberikan oleh LPDU-sa Semarang belum terlalu dapat dirasakan oleh *muzakki* juga agak rendah atau kualitas yang dirasa masih perlu ditingkatkan lagi, dan pengaruh kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki* (Y1 berpengaruh dengan Y2) sebesar 0,677 yang artinya kepuasan di

LPDU-sa dikatakan cukup. Dan hipotesisnya signifikan semua dengan nilai signifikansi $t_{hitung} (0,000) < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas jasa, kepuasan dan kepercayaan

PERSEMBAHAN

Hanya sebuah karya sederhana yang bisa saya hasilkan, hanya seuntai kata yang mampu saya ucapkan kepada:

- ❖ Allah SWT dan Muhamad SAW
- ❖ Almamater saya, semua dosen Fakultas Syariah (khususnya dosen yang megajar EI)
- ❖ Pembimbing saya, Muhammad Saifullah, M. Ag dan H. Suwanto, S. Ag. MM
- ❖ Segenap pengurus LPDU-sa Semarang, bapak Aris dan bapak Didik Eko
- ❖ Abah dan Mamah terima kasih atas kasih sayangmu, pengorbananmu, perhatianmu, keikhlasan cinta dan do`amu yang tidak pernah berhenti mengalir.
- ❖ Kakak-kakak saya, mbak Kho, mbak Tiha, mbak Tuti, mbak Tanti, mbak Biha, mbak Eti, dan adik saya Shobirin terimakasih telah mengerti aku dan memberi saya semangat, meskipun saya belum bisa memberikan yang terbaik.
- ❖ Aa saya (Muhammad Asyari) yang selalu mengirimkan do'a untuk saya dan sebagai penyemangat.
- ❖ Keluarga besar "kost Al- Mahmud".
- ❖ Sahabat-sahabat yang seperjuangan yang selalu ada buat saya dalam keadaan senang dan duka, A2n, Cipoel, Nikmah, Olif, Ana, Anis, Isma, Isnay, Ma'nyol, Nurdin, dan Rudy.
- ❖ Keluarga besar "EI A angkatan 06" yang telah mengisi hari-hari saya dengan semangat.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, Mei 2011

Deklarator

Jamilatun

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS JASA (PELAYANAN) TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MUZAKKI DI LEMBAGA PENGEMBANGAN DANA UMAT SULTAN AGUNG (LPDU-sa) SEMARANG”** dengan baik tanpa banyak menuai kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr.Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang
3. Bapak Dr. Ali Murtadla, M.Ag selaku Kajar Ekonomi Islam dan Sekjur Ekonomi Islam Bapak Nur Fatoni, M. Ag.
4. Bapak Muhammad Saifullah. M.Ag selaku Dosen Pembimbing I, serta Bapak H. Suwanto, S.Ag, MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Semua Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.
6. Seluruh Karyawan (LPDU-sa) Semarang yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis

7. Kedua orang tua (Abah Maksudi. Alm dan Mamah Samilah), dan seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materil, serta do'a dan kasih sayangnya.
8. Teman-teman seperjuangan, yang setia melangkah bersama dalam suka maupun duka.
9. Dan semua pihak yang telah membantu, sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah di berikan. Penulis hanya bisa berdo'a dan berikhtiar karena hanya Allah Swt-lah yang bisa membalas kebaikan untuk semua.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan tentunya bagi para pembaca pada umumnya.

Semarang, 17 Mei 2011
Penulis

JAMILATUN
062411030

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN DEKLARASI.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
HALAMAN TABEL	xiii
HALAMAN GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Zakat.....	7
2.1.1 Pengertian Zakat.....	7
2.1.2 Dasar Hukum Zakat.....	8
2.1.3 Syarat Wajib Zakat.....	10

2.1.4 Jenis Harta yang Wajib di Zakati.....	11
2.1.5 Sasaran Zakat.....	14
2.1.6 Hikmah dan Manfaat Zakat.....	17
2.2 Jasa	19
2.2.1 Karakteristik Jasa.....	19
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3 Pelayanan dalam Islam.....	22
2.2.4 Mengelola Kualitas jasa.....	24
2.3 Kepuasan	26
2.3.1 Definisi Kepuasan.....	26
2.3.2 Atribut-atribut Kepuasan.....	30
2.4 Kepercayaan.....	31
2.5 Mempertahankan Komitmen Pemakai Jasa.....	33
2.6 Penelitian Terdahulu.....	34
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis	36
2.8 Hipotesis Penelitian.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.2 Sampel.....	40
3.3 Metode Pengumpulan Data	41
3.3.1 Kuesioner.....	41

3.3.2 Dokumentasi.....	42
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1 Uji Validitas.....	45
3.5.2 Uji Reabilitas.....	46
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	46
3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.5.3.3 Uji Multikolinieritas.....	48
3.5.4 Analisis Regresi Sederhana.....	48

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian dan Karakteristik Responden.....	50
4.1.1 Sejarah LPDU-sa Semarang.....	50
4.1.2 Visi Misi dan Tujuan LPDU-sa Semarang.....	51
4.1.3 Struktur Organisasi LPDU-sa Semarang.....	51
4.1.4 Produk Layanan LPDU-sa Semarang.....	54
4.1.5 Progran Kerja LPDU-sa Semarang.....	54
4.1.5.1 Program Utama.....	54
4.1.5.2 Program Pendukung.....	57
4.1.6 Pola Pendaya Gunaan Dana Zakat.....	59
4.2 Karakteristik Responden	60
4.2.1 Jenis kelamin Responden.....	60
4.2.2 Umur Responden.....	61

4.2.3 Pendidikan Responden.....	63
4.2.4 Status Responden.....	64
4.2.5 Pekerjaan Responden.....	65
4.2.6 Lama menjadi <i>muzakki</i> Responden.....	66
4.3 Deskripsi Data Penelitian.....	67
4.3.1 Kualitas jasa.....	67
4.3.2 Kepuasan.....	75
4.3.3 Kepercayaan.....	79
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	83
4.5 Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	85
4.5.1 Uji Hipotesis menggunakan uji t atau uji parsial.....	85
4.5.2 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	88
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	91
4.5.4 Uji Heterokedasitas.....	97
4.5.5 Uji Multikolinieritas.....	100
4.6 Pembahasan.....	102

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	108
5.3 Penutup.....	108

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Penerimaan Dana dari <i>Muzakki</i>	3
Tabel 3.4 : Operasional Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.2 : Umur Responden	62
Tabel 4.3 : Tingkat Pendidikan Responden	63
Tabel 4.4 : Status Perkawinan Responden	64
Tabel 4.5 : Pekerjaan Responden	65
Tabel 4.6 : Lama Responden Menjadi <i>Muzakki</i>	66
Tabel 4.7 : Hasil Skor Kuesioner Regresi	68
Tabel 4.24 : Hasil Uji Validitas Instrumen	84
Tabel 4.25 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
Tabel 4.26 : Hasil Uji Hipotesis (Uji $-t$)	86
Tabel 4.27 : Hasil Uji Hipotesis (Uji $-t$).....	87
Tabel 4.28 : Hasil Uji Hipotesis (Uji $-t$)	88
Tabel 4.29 : Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi X terhadap Y1	89
Tabel 4.30 : Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi X terhadap Y2	90
Tabel 4.31 : Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi Y1 terhadap Y2	90
Tabel 4.32 : Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan <i>Muzakki</i>	93
Tabel 4.33 : Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan <i>Muzakki</i>	95

Tabel 4.34 : Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Kepuasan Terhadap Kepercayaan <i>Muzakki</i>	96
Tabel 4.35 : Uji Multikolinieritas Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan <i>Muzakki</i>	100
Tabel 4.36 : Uji Multikolinieritas Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan <i>Muzakki</i>	101
Tabel 4.37 : Uji Multikolinieritas Kepuasan <i>Muzakki</i> Terhadap Kepercayaan <i>Muzakki</i>	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	53
Gambar 4.2 : Pola Pendayagunaan Dana Zakat.....	59
Gambar 4.3 : Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.4 : Umur	63
Gambar 4.5 : Pendidikan.....	64
Gambar 4.6 : Status.....	65
Gambar 4.7: Pekerjaan.....	66
Gambar 4.8: Lama menjadi <i>Muzakki</i>	67
Gambar 4.9: Grafik Histogram.....	92
Gambar 4.10: Normal Probability Plot.....	92
Gambar 4.11: Grafik Histogram.....	94
Gambar 4.12 : Normal Probability Plot.....	94
Gambar 4.13 : Grafik Histogram.....	96
Gambar 4.14 : Normal Probability Plot.....	96
Gambar4.15: UjiPenyimpangan Heteroskedastisitas Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan <i>Muzakki</i>	98
Gambar 4.16: Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan <i>Muzakki</i>	99
Gambar 4.17 : Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas Kepuasan <i>Muzakki</i> Terhadap Kepuasan <i>Muzakki</i>	99