

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian Dan Karakteristik Responden

4.1.1. Sejarah LPDU-sa Semarang

Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) merupakan sebuah Lembaga Amil Zakat yang berkonsentrasi pada program pengelolaan, pengembangan dan pengembangan dana Zakat, Infak dan Shadaqah (ZIS) melalui empat program utama dalam rangka untuk mencapai tujuan untuk membangun kemandirian umat. Empat program tersebut meliputi program pelayanan dakwah, pengembangan pendidikan, pembinaan sosial dan kesehatan, serta pengembangan dana umat.

LPDU-sa telah dirintis saat Ramadhan 1422 H, yang diresmikan oleh menteri sosial RI pada tanggal 16 September 2002 M, LPDU-sa bernaung dibawah Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung (YBWSA). Dan LPDU-sa telah dikukuhkan sebagai LAZ (Lembaga Amil Zakat) propinsi Jawa tengah oleh Gubernur pada tanggal 13 Mei 2005 dengan SK Gubernur No. 451.1/32/2005.⁷³

LPDU-sa lahir sebagai wujud keinginan untuk turut memberikan sumbangsih pemikiran dan tenaga guna meringankan masalah yang dihadapi sebagian saudara kita yang tertimpa kemiskinan dan serba kekurangan baik yang bersifat lahir maupun batin. LPDU-sa berikhtiar

⁷³ Dokumentasi dari LPDU-sa diberikan pada tanggal 3 Februari 2011

mengajak siapa saja yang menaruh perhatian terhadap apa yang menimpa saudara-saudara kita, untuk berbagi kelebihan harta yang diberikan oleh Allah SWT. Kami akan mendayagunakan kelebihan harta itu untuk kaum yang membutuhkannya.

4.1.2. Visi, Misi Dan Tujuan LPDU-sa Semarang

1. Visi dari lembaga pengembangan dana umat sultan agung adalah“menjadi lembaga yang dapat mewujudkan kemandirian umat melalui pengembangan dana yang amanah dan profesional“
2. Misi dari lembaga pengembanaan dana umat sultan agung adalah sebagai berikut:
 - a. Meningkatkan kesadaran umat untuk berzakat dan berinfaq
 - b. Menjembatani antara keinginan *muzakki* untuk beramal dengan *mustahiq* yang membutuhkannya.
 - c. Melakukan upaya-upaya untuk membangun kemandirian.
3. Tujuan pendirian LPDU-sa adalah membangun kehidupan sosial yang berkeadilan bermartabat dan mulia yang diridhoi Allah SWT.

4.1.3. Sturktur Organisasi Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung Semarang.

Organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya program-program kegiatan pada suatu lembaga. Hal ini sangat diperlukan agar satu program kegiatan dengan program yang lain tidak berbenturan dan supaya lebih terarah tugas dari masing-masing personal. Selain itu organisasi diperlukan dengan tujuan agar terjadi

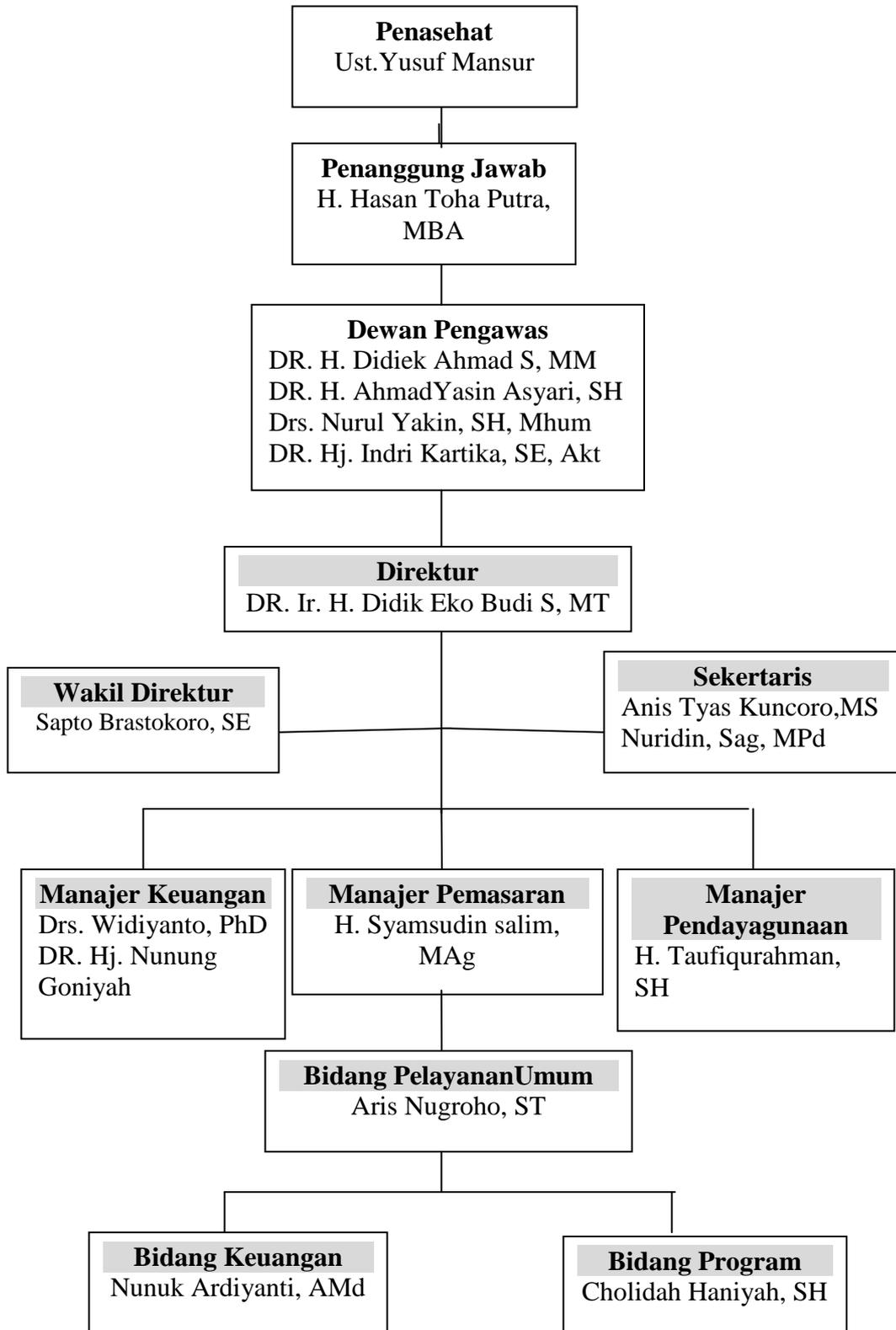
pembagian tugas yang seimbang dan objektif, yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing orang.

Struktur organisasi merupakan komponen yang sangat diperlukan dalam suatu lembaga keuangan, terutama dari segi pelaksanaan kegiatan. Dalam rangka pencapaian tujuan, struktur organisasi hendaknya disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan.

Adapun yang dimaksud struktur organisasi disini adalah seluruh tenaga yang berkecimpung dalam kepengurusan di lembaga pengembangan dana umat sultan agung (LPDU-sa) Semarang adalah sebagai berikut:

(STRUKTUR ORGANISASI LPDU-sa SEMARANAG)

Gambar 4.1



4.1.4. Produk Layanan LPDU-sa Semarang

Pola kerja LPDU-sa yaitu menghimpun dana donasi secara langsung dengan menerjunkan para relawan yang bertindak sebagai juru pungut serta tidak langsung dengan membuka rekening bank. Dana disambungkan kepada yang berhak melalui program yang dirancang oleh LPDU-sa dan permohonan yang diajukan oleh masyarakat. Seluruh program yang dilaksanakan semaksimal mungkin telah melalui tahapan uji kelayakan program, laporan berkala menjadi kewajiban yang tidak terpisahkan dari setiap program yang dilaksanakan.

4.1.5. Program Kerja LPDU-sa

4.1.5.1. Program utama

Program kerja LPDU-sa adalah sebagai berikut:⁷⁴

1. Pelayanan dakwah

Yaitu mengembangkan pola dakwah terbaik yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh pengetahuan, bekal dan pelayanan keagamaan terbaik.

a). Bursa mubaligh, yaitu LPDU-sa berperan aktif dalam penguatan pelayanan dakwah keagamaan melalui penyediaan tenaga Da'i potensial dengan bermacam disiplin ilmu untuk kegiatan khotbah jum'at dan ceramah keagamaan lainnya.

⁷⁴ Dokumentasi LPDU-sa . Semarang 2011

b).Corps dakwah yaitu LPDU-sa menyediakan Corps Da'i yang akan diterjunkan pada *halaqah-halaqah* pengajian untuk pelayanan dakwah secara kelompok.

2. Pengembangan pendidikan

Yaitu mengembangkan kualitas insan pendidik dan anak didik serta memberikan infak pendidikan.

a).Guru TPQ Ampera (Amanah Profesional Sejahtera), yaitu LPDU-sa berupaya meningkatkan profesionalisme Guru Taman Pendidikan Al-Quran dengan memberikan pelatihan dan pembinaan serata memberikan kesejahteraan berupa tambahan honor sehingga akan menjadi guru yang amanah, mampu memberikan pendidikan yang berkualitas kepada anak didiknya.

b).Beasiswa anak asuh prestasi yaitu LPSDU-sa memberikan santunan kepada anak asuh yang berprestasi dari keluarga yang tidak mampu berupa beasiswa pendidikan dalam rangka menyiapkan generasi yang mandiri.

c).Beasiswa mahasiswa berprestasi yaitu LPDU-sa memberikan santunan beasiswa kepada mahasiswa yang berprestasi dari keluarga yang tidak mampu dan sekaligus memberikan pembinaan dalam rangka menyiapkan generasi *khaira ummah* yang mandiri.

3. Pembinaan sosial dan kesehatan

Yaitu memberikan bantuan langsung kebutuhan dasar dan layanan kesehatan yaitu:⁷⁵

- a).Klinik kesehatan berbasis masjid. Program ini diseting sebagai tempat pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang tidak mampu yang bertempat di masjid, serupa dengan klinik 24 jam, guna mendekatkan masyarakat muslim dengan aktifitas masjid.
- b).*Rescue* program program ini dimaksudkan untuk merespon adanya bencana atau musibah, seperti banjir, tanah longsor, wabah Demam Berdarah, dan lain-lain. Sebagai layanan bantuan kepada masyarakat yang terkena musibah.

4. Pengembangan ekonomi

Yaitu mengembangkan penguatan ekonomi sektor mikro melalui pola pembinaan dan pembiayaan usaha.

- a).Penguatan usaha kecil mikro yaitu LPDU-sa memberikan bantuan kepada pengusaha kecil mikro berupa santunan modal usaha baik bersifat *hibah*(pemberian Cuma-cuma) maupun *revolving fund*. Guna membantu penguatan ekonomi keluarga.

⁷⁵ *Ibid*

b).Penguatan usaha kecil penyandang cacat yaitu LPDU-sa memberikan bantuan khusus (*hibah*) kepada pengusaha kecil mikro penyandang cacat berupa santunan modal usaha. Guna membantu penguatan perekonomian keluarga dan membantu menambah penghasilan, karena tidak banyak perusahaan yang mau menerima mereka untuk bekerja.

4.1.5.2 Program pendukung

1. Program “DUO“ (Berinfak dengan Belanja)

Program ini adalah suatu bentuk program yang di kerjasamakan dengan perusahaan atau warung makan, dengan sistem pemotongan hasil usaha dengan besaran tertentu diambil dari keuntungan, misal Rp100,- atau 2,5% perpaket untuk infaq dana hasil program ini dialokasikan untuk beasiswa anak asuh. Ini sebagai bentuk kepedulian pengusaha kepada peningkatan pendidikan keluarga tidak mampu.

2. Penerbitan jurnal “Umat“ LPDU-sa

Penerbitan jurnal Umat setiap bulan berisi laporan keuangan hasil perolehan dari donatur dan pendayagunaan serta program-program dalam rangka menjaga amanah dan akuntabilitas.

3. Program gerakan sadar zakat

Program ini dimaksudkan untuk membangun kesadaran masyarakat muslim untuk sadar berzakat dan berinfaq dari sebagian rizki yang diperolehnya. Dengan mengetuk hatinya, bahwa harta yang dimilikinya adalah hak *duafa* dan insya Allah dari infaqnya tersebut dapat banyak membantu *duafa*

4. Program pengembangan usaha

Program ini dimaksudkan untuk membuat terobosan baru untuk mendayagunakan dana *infaq* untuk usaha produktif (dengan banyak bentuk pilihan) sehingga dana *infaq* dapat berkembang dan hasilnya dapat dipergunakan untuk program pendayagunaan yang lebih luas. Selain itu untuk mencari terobosan untuk menutup biaya operasional SDM dan kantor, sehingga tidak diambil hak *amil*. Dengan ZIS dioptimalkan untuk program

5. Program pengembangan SDM

LPDU-sa disamping melakukan program pengelolaan dana ZIS juga lebih jauh melakukan program pengembangan SDM berupa pendidikan dan pelatihan baik untuk pengelolaan maupun untuk masyarakat.

4.1.6. Pola Pendayagunaan Dana Zakat

Sistem pendayagunaan dana oleh LPDU-sa dalam mobilisasi dana ZIS yang mengutamakan pada nilai-nilai amanah, transparan dan bertanggungjawab dalam memberikan santunan kepada masyarakat dhuafa yang membutuhkan (*mustahiq*) melalui sistem sebagai berikut:

1. Sistem satu arah (*charity*)

Yaitu pemberian santunan kepada *mustahiq* yang bersifat hibah berupa kebutuhan sehari-hari, beasiswa pendidikan, layanan kesehatan, layanan sosial dan sejenisnya. Yaitu dari *muzakki* ke LPDU-sa lalu disalurkan ke *mustahiq*.

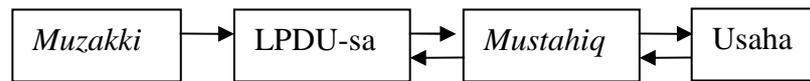
Gambar 4.2



2. Sistem *feed back*

Yaitu LPDU-sa berfungsi sebagai fasilitator bagi *mustahiq* dan dana ZIS sebagai modal untuk membangun usaha bagi para *mustahiq*, sehingga diharapkan *mustahiq* sejahtera dan mandiri, kemudian dalam jangka waktu tertentu *mustahiq* meningkat menjadi donatur (*muzakki*).

Yaitu dari *muzakki* ke LPDU_sa kemudian disalurkan kepada para *mustahiq* untuk membuka usaha, dari usaha tersebut *mustahiq* diharapkan bisa menjadi *muzakki* di LPDU-sa.



3. Sistem pengembangan

Yaitu dana infak dikembangkan oleh LPDU_sa dalam usaha produktif yang hasilnya disalurkan kepada *mustahi*. Yaitu dari muzakki ke LPDU-sa kemudian digunakan untuk usaha, dari hasil usaha tersebut dananya diberikan kepada *mustahiq* untuk membuka usaha sendiri, dari hasil usahanya *mustahiq* diharapkan bisa menjadi *muzakki*



4.2. Karakteristik Responden

4.2.1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden *muzakki* di LPDU-sa Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

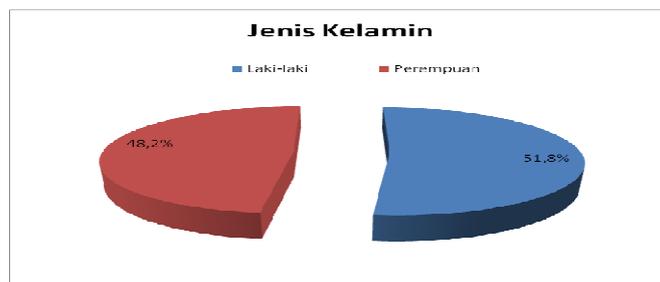
		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	44	51.8	51.8	51.8
	Perempuan	41	48.2	48.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden *muzakki* di LPDU-sa Semarang yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 44 orang (51,8%), sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 41 orang (48,2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari *muzakki* di LPDU-sa Semarang yang diambil sebagai responden adalah laki-laki.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar diagram yang menunjukkan jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.3



Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

4.2.2. Umur Responden

Adapun data mengenai umur responden *muzakki* di LPDU-sa Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Umur Responden

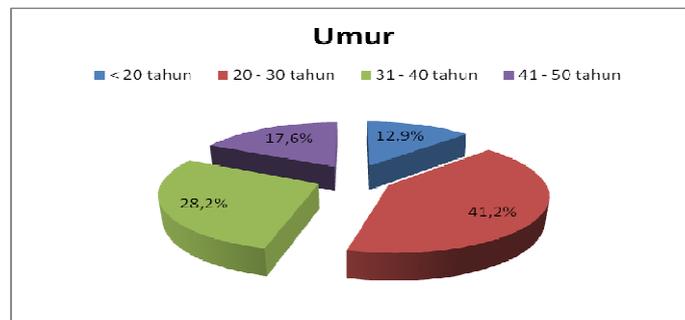
		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	11	12.9	12.9	12.9
	20 - 30 tahun	35	41.2	41.2	54.1
	31 - 40 tahun	24	28.2	28.2	82.4
	41 - 50 tahun	15	17.6	17.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 ini memperlihatkan bahwa *muzakki* di LPDU-sa Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 20 – 30 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 20 – 30 tahun sebanyak 35 orang (41,2%), yang berusia 31 - 40 tahun sebanyak 24 orang (28,2%), yang berusia 41 - 50 tahun sebanyak 15 orang (17,6%), sedangkan yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 11 orang (12,9%).

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menunjukkan umur responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.4



Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

4.2.3. Tingkat Pendidikan Responden

Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden *muzakki* di LPDU-sa Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

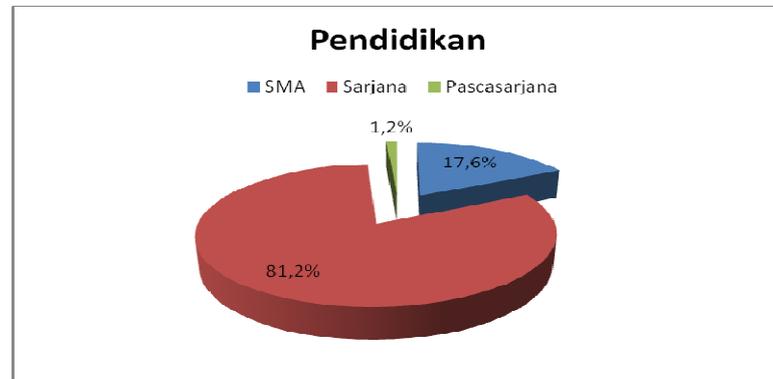
		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	15	17.6	17.6	17.6
	Sarjana	69	81.2	81.2	98.8
	Pascasarjana	1	1.2	1.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 memperlihatkan bahwa *muzakki* di LPDU-sa Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan sarjana. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan sarjana sebanyak 69 orang (81,2%), sedangkan yang berpendidikan SMA sebanyak 15 orang (17,6%) dan yang berpendidikan pascasarjana sebanyak 1 orang (1,2%).

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menunjukkan pendidikan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.5



Sumber: Data Primer yang diolah 2011

4.2.4. Status Responden

Adapun data mengenai status responden *muzakki* di LPDU-sa Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Status Responden

		Status			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kawin	45	52.9	52.9	52.9
	Belum Kawin	40	47.1	47.1	100.0
Total		85	100.0	100.0	

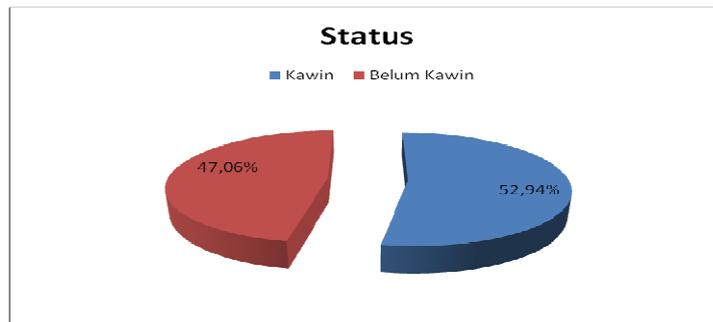
Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 memperlihatkan bahwa *muzakki* di LPDU-sa Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berstatus kawin. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berstatus kawin sebanyak 45 orang (52,9%), sedangkan yang berstatus belum kawin

sebanyak 40 orang (47,1%).

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menunjukkan status responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.6



Sumber: Data primer yang diolah, 2011

4.2.5. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden *muzakki* di LPDU-sa Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Pekerjaan Responden

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Swasta	47	55.3	55.3	55.3
Wiraswasta	1	1.2	1.2	56.5
PNS/TNI/POLRI	12	14.1	14.1	70.6
Buruh	3	3.5	3.5	74.1
Lain – lain	22	25.9	25.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

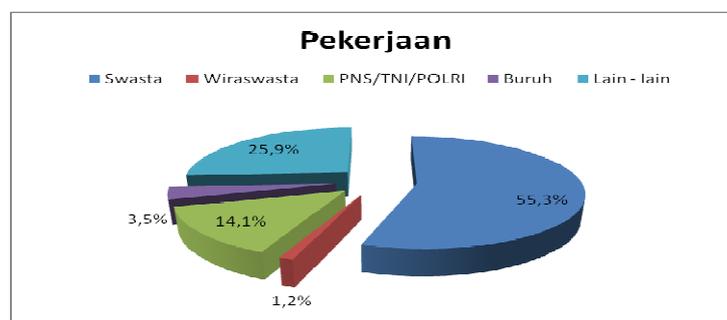
Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan *muzakki* di LPDU-sa Semarang yang sebagai responden sebagian besar mempunyai pekerjaan swasta yaitu

sebanyak 47 orang (55,3%); PNS/TNI/POLRI sebanyak 12 orang (14,1%), buruh sebanyak 3 orang (3,5%), wiraswasta sebanyak 1 orang (1,2%), sedangkan lain-lain sebanyak 22 orang (25,9%).

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menunjukkan pekerjaan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.7



Sumber: Data Primer yang diolah 2011

4.2.6. Lama Menjadi *Muzakki* Di LPDU-sa Semarang

Adapun data mengenai lama menjadi *muzakki* dari responden *muzakki* di LPDU-sa Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Lama Menjadi *Muzakki* Responden

Lama Menjadi *Muzakki*

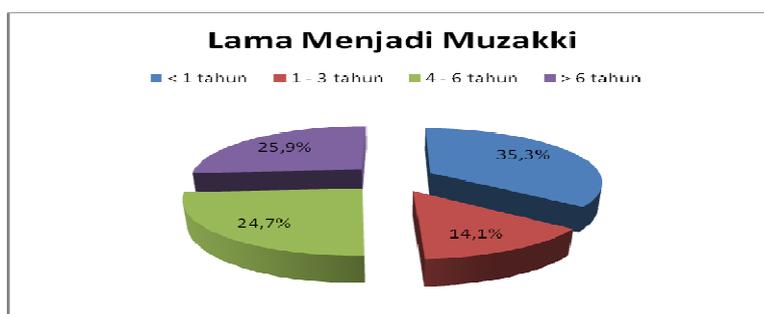
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 tahun	30	35.3	35.3	35.3
1 - 3 tahun	12	14.1	14.1	49.4
4 - 6 tahun	21	24.7	24.7	74.1
> 6 tahun	22	25.9	25.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari lama menjadi muzakki di LPDU-sa Semarang yang sebagai responden sebagian besar dengan lama kurang dari 1 tahun yaitu sebanyak 30 orang (35,3%), lebih dari 6 tahun sebanyak 22 orang (25,9%), 4 – 6 tahun sebanyak 21 orang (24,7%), sedangkan 1 – 3 tahun sebanyak 12 orang (14,1%).

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menunjukkan lama menjadi *muzakki* responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.8



Sumber: Data Primer yang diolah 2011

4.3. Deskripsi Data Penelitian

4.3.1. Deskriptif Variabel Kualitas Jasa (pelayanan)

Tanggapan responden terhadap kualitas jasa (pelayanan) yang dijelaskan melalui lima indikator yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangible* (berwujud).

1. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *reliability* (keandalan) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.7
Pelayanan di LPDU-sa selalu cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4.7	4.7	4.7
Ragu - ragu	35	41.2	41.2	45.9
Setuju	32	37.6	37.6	83.5
Sangat Setuju	14	16.5	16.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan pelayanan di LPDU-sa selalu cepat . Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban ragu-ragu dengan jumlah 35 *muzakki* atau 41,2%, responden yang menyatakan setuju 32 responden atau 37,6%, yang menyatakan sangat setuju berjumlah 14 responden atau 16,5% dan yang menyatakan tidak setuju yaitu 4 responden atau 4,7%.

2. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *responsivenees* (ketanggapan) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.8

LPDU-sa selalu tepat dalam memberikan dana zakat kepada yag berhak

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4.7	4.7	4.7
Ragu - ragu	9	10.6	10.6	15.3
Setuju	58	68.2	68.2	83.5
Sangat Setuju	14	16.5	16.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan *muzakki* tentang LPDU-sa selalu tepat dalam memberikan dana zakat kepada yag berhak. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 58 responden atau 68,2%, sedangkan yang menjawab sangat setuju berjumlah 14 responden atau 16,5%, yang menjawab ragu-ragu berjumlah 9 responden atau 10,6% dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 4 responden atau 4,7%.

3. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *responsivenees* (ketanggapan) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.9

LPDU-sa selalu memberikan bantuan kepada para *Muzakki*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.5	3.5	3.5
Ragu – ragu	18	21.2	21.2	24.7
Setuju	54	63.5	63.5	88.2
Sangat Setuju	10	11.8	11.8	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan *muzakki* tentang pertanyaan LPDU-sa selalu memberikan bantuan kepada para *Muzakki*. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban sangat setuju dengan jumlah 54 responden atau 63,5%, yang menjawab ragu-ragu berjumlah 18 responden atau 21,1%, sedangkan yang menjawab sangat setuju berjumlah 10 responden atau 11,8% dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 responden atau 3,5%.

4. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.10

Karyawan LPDU-sa memiliki pengetahuan yang luas tentang zakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	5.9	5.9	5.9
Ragu - ragu	13	15.3	15.3	21.2
Setuju	33	38.8	38.8	60.0
Sangat Setuju	34	40.0	40.0	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden LPDU_sa Semarang tentang pertanyaan. karyawan LPDU-sa memiliki pengetahuan yang luas tentang zakat. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban sangat setuju

dengan jumlah 34 responden atau 40,0%, yang menjawab setuju 33 responden atau 38,8%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 15,3% dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 5 responden atau 5,9%.

5. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.11

Karyawan LPDU-sa selalu mengutamakan pelayanan yang ramah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
Ragu - ragu	18	21.2	21.2	22.4
Setuju	42	49.4	49.4	71.8
Sangat Setuju	24	28.2	28.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden LPDU-sa Semarang tentang pertanyaan karyawan LPDU-sa selalu mengutamakan pelayanan yang ramah. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 42 responden atau 49,4%, yang menjawab sangat setuju berjumlah 24 responden atau 28,2%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 18 responden atau 21,2% dan yang menjawab tidak setuju 1 responden atau 1,2%.

6. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *Empathy* (perhatian) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.12
LPDU-sa selalu memberikan pelayanan sepenuh hati, memperhatikan kebutuhan dan memenuhi keinginan yang diharap para *muzakki*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
	Tidak Setuju	5	5.9	5.9	7.1
	Ragu - ragu	29	34.1	34.1	41.2
	Setuju	42	49.4	49.4	90.6
	Sangat Setuju	8	9.4	9.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden LPDU-sa Semarang tentang pertanyaan LPDU-sa selalu memberikan pelayanan sepenuh hati, memperhatikan kebutuhan dan memenuhi keinginan yang diharap para *muzakki*. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 42 responden atau 49,4%, yang menjawab ragu-ragu berjumlah 29 responden atau 34,1%, sedangkan yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 responden atau 9,4%, yang menjawab tidak setuju 5 responden atau 5,9% dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden atau 1,2%.

7. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *Tangible* (berwujud) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut

Tabel 4.13
LPDU-sa memiliki gedung yang *representatif* (serbaguna) dan Islami

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
Tidak Setuju	26	30.6	30.6	31.8
Ragu - ragu	22	25.9	25.9	57.6
Setuju	29	34.1	34.1	91.8
Sangat Setuju	7	8.2	8.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan LPDU-sa memiliki gedung yang *representatif* (serbaguna) dan Islami. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 29 *muzakki* atau 34,1%, responden yang menyatakan tidak setuju 26 responden atau 30,6%, yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 22 responden atau 25,9%, yang menyatakan sangat setuju yaitu 7 responden atau 8,2% dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden atau 1,2%.

8. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *Tangible* (berwujud) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.14

LPDU-sa memiliki sarana dan prasarana yang lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.7	4.7	4.7
	Tidak Setuju	25	29.4	29.4	34.1
	Ragu - ragu	30	35.3	35.3	69.4
	Setuju	17	20.0	20.0	89.4
	Sangat Setuju	9	10.6	10.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan LPDU-sa memiliki sarana dan prasarana yang lengkap. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban ragu-ragu dengan jumlah 30 *muzakki* atau 35,3%, responden yang menyatakan tidak setuju 25 responden atau 29,4%, yang menyatakan setuju berjumlah 17 responden atau 20,0%, yang menyatakan sangat setuju yaitu 9 responden atau 10,6% dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 4 responden atau 4,6%.

9. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *Tangible* (berwujud) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.15

Karyawan di LPDU-sa selalu berpakaian rapi dan Islami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
	Tidak Setuju	3	3.5	3.5	4.7
	Ragu - ragu	17	20.0	20.0	24.7
	Setuju	52	61.2	61.2	85.9
	Sangat Setuju	12	14.1	14.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan karyawan di LPDU-sa selalu berpakaian rapi dan Islami. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 52 *muzakki* atau 61,2%, responden yang menyatakan ragu-ragu 17 responden atau 20,0%, yang menyatakan sangat setuju berjumlah 12 responden atau 14,1%, yang menyatakan tidak setuju yaitu 3 responden atau 3,5% dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden atau 1,2%.

4.3.2. Deskriptif Variabel Kepuasan

Tanggapan responden terhadap kepuasan yang dijelaskan melalui tiga indikator yaitu, kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh jasa(pelayanan), kesediaan merekomendasi.

1. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator kesesuaian harapan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.16
LPDU-sa selalu mengerti dan memahami keluhan-keluhan para *muzakki*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
	Tidak Setuju	11	12.9	12.9	14.1
	Ragu - ragu	26	30.6	30.6	44.7
	Setuju	42	49.4	49.4	94.1
	Sangat Setuju	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan LPDU-sa selalu mengerti dan memahami keluhan-keluhan para *muzakki*. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 42 *muzakki* atau 49,4%, responden yang menyatakan ragu-ragu 26 responden atau 30,6%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 11 responden atau 12,9%, yang menyatakan sangat setuju yaitu 5 responden atau 5,9% dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden atau 1,2%.

2. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator kesesuaian harapan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.17

Pelayanan yang diberikan LPDU-sa sangat sesuai dengan harapan saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.4	2.4	2.4
	Tidak Setuju	8	9.4	9.4	11.8
	Ragu - ragu	29	34.1	34.1	45.9
	Setuju	38	44.7	44.7	90.6
	Sangat Setuju	8	9.4	9.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan pelayanan yang diberikan LPDU-sa sangat sesuai dengan harapan saya. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 38 *muzakki* atau 44,7%, responden yang menyatakan ragu-ragu 29 responden atau 34,1%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 8 responden atau 9,4%, yang menyatakan sangat setuju yaitu 8 responden atau 9,4% dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 responden atau 2,4 %.

3. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator kemudahan dalam memperoleh jasa atau layanan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.18

Amil zakat LPDU-sa memberikan kemudahan dalam melayani para muzakki

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2.4	2.4	2.4
Tidak Setuju	3	3.5	3.5	5.9
Ragu - ragu	14	16.5	16.5	22.4
Setuju	51	60.0	60.0	82.4
Sangat Setuju	15	17.6	17.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan *amil* zakat LPDU-sa memberikan kemudahan dalam melayani para *muzakki*. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 51 *muzakki* atau 60.0%, responden yang menyatakan sangat setuju 15 responden atau 17,6%, yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 14 responden atau 16,5%, yang menyatakan tidak setuju yaitu 3 responden atau 3,5% dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 responden atau 2,4 %.

4. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator kesediaan merekomendasi dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.19
 Pelayanan di LPDU-sa memuaskan sehingga saya selalu merekomendasikan keluarga,
 teman atau orang lain untuk berzakat di LPDU-sa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.2	1.2	1.2
Tidak Setuju	7	8.2	8.2	9.4
Ragu - ragu	37	43.5	43.5	52.9
Setuju	30	35.3	35.3	88.2
Sangat Setuju	10	11.8	11.8	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan pelayanan di LPDU-sa memuaskan sehingga saya selalu merekomendasikan keluarga, teman atau orang lain untuk berzakat di LPDU-sa. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban ragu-ragu dengan jumlah 37 *muzakki* atau 43,5%, responden yang menyatakan setuju 30 responden atau 35,3%, yang menyatakan sangat setuju berjumlah 10 responden atau 11,8%, yang menyatakan tidak setuju yaitu 7 responden atau 8,2% dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden atau 1,2 %.

4.3.3. Deskriptif Variabel Kepercayaan

Tanggapan responden terhadap kepercayaan yang dijelaskan melalui tiga indikator yaitu, *credibility* (dapat dipercaya), *competency* (kemampuan), *cortesy* (sikap moral).

1. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *credibility* (dapat dipercaya) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.20

Karyawan selalu transparan dalam pendayagunaan dana zakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.4	2.4	2.4
	Tidak Setuju	1	1.2	1.2	3.5
	Ragu - ragu	20	23.5	23.5	27.1
	Setuju	32	37.6	37.6	64.7
	Sangat Setuju	30	35.3	35.3	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan karyawan selalu transparan dalam pendayagunaan dana zakat. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 32 *muzakki* atau 37,6%, responden yang menyatakan sangat setuju 30 responden atau 35,3%, yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 20 responden atau 23,5%, yang menyatakan sangat tidak setuju yaitu 2 responden atau 2,4% dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 responden atau 1,2%.

2. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *competency* (kemampuan) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.21

Amil zakat di LPDU-sa profesional dalam melayani para muzakki

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.4	2.4	2.4
	Tidak Setuju	2	2.4	2.4	4.7
	Ragu - ragu	26	30.6	30.6	35.3
	Setuju	44	51.8	51.8	87.1
	Sangat Setuju	11	12.9	12.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan *amil zakat di LPDU-sa profesional dalam melayani para muzakki*. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 44 *muzakki* atau 51,8%, responden yang menyatakan ragu-ragu 26 responden atau 30,6%, yang menyatakan sangat setuju berjumlah 11 responden atau 12,9%, yang menyatakan sangat tidak setuju yaitu 2 responden atau 2,4%, dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden atau 2,4%.

3. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *competency* (kemampuan) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.22

Amil zakat di LPDU-sa mampu memotivasi para muzakki

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	5.9	5.9	5.9
Ragu - ragu	28	32.9	32.9	38.8
Setuju	41	48.2	48.2	87.1
Sangat Setuju	11	12.9	12.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan *amil* zakat di LPDU-sa mampu memotivasi para *muzakki*. Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 41 *muzakki* atau 48,2%, responden yang menyatakan ragu-ragu 28 responden atau 32,9%, yang menyatakan sangat setuju berjumlah 11 responden atau 12,9%, dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 5 responden atau 5,9%.

4. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa dengan indikator *cortesy* (sikap moral) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.23

Dalam melayani *muzakki* LPDU-sa selalu bersikap etis (memperhatikan nilai-nilai kesopanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4.7	4.7	4.7
Ragu - ragu	8	9.4	9.4	14.1
Setuju	59	69.4	69.4	83.5
Sangat Setuju	14	16.5	16.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan para *muzakki* tentang pertanyaan dalam melayani *muzakki* LPDU-sa selalu bersikap etis (memperhatikan nilai-nilai kesopanan). Tanggapan yang paling banyak adalah pada jawaban setuju dengan jumlah 59 *muzakki* atau 69,4%, responden yang menyatakan sangat setuju 14 responden atau 15,5%, yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 8 responden atau 9,4%, dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 4 responden atau 4,7%.

4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas.

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $85-2$ atau $df = 83$ dengan alpha 0,05 didapat r tabel 0,213, jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.24
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	Corrected Item pertanyaan Total Correlation	r table	Ket.
Kualitas Jasa (X)	Pertanyaan 1	0,537	0,213	Valid
	Pertanyaan 2	0,603	0,213	Valid
	Pertanyaan 3	0,598	0,213	Valid
	Pertanyaan 4	0,482	0,213	Valid
	Pertanyaan 5	0,511	0,213	Valid
	Pertanyaan 6	0,585	0,213	Valid
	Pertanyaan 7	0,611	0,213	Valid
	Pertanyaan 8	0,511	0,213	Valid
	Pertanyaan 9	0,437	0,213	Valid
Kepuasan (Y ₁)	Pertanyaan 10	0,605	0,213	Valid
	Pertanyaan 11	0,745	0,213	Valid
	Pertanyaan 12	0,740	0,213	Valid
	Pertanyaan 13	0,724	0,213	Valid
Kepercayaan muzakki di LPDU-sa Semarang (Y ₂)	Pertanyaan 14	0,602	0,213	Valid
	Pertanyaan 15	0,646	0,213	Valid
	Pertanyaan 16	0,721	0,213	Valid
	Pertanyaan 17	0,681	0,213	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung > dari r tabel (0,213) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.25
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
X	9 Item pertanyaan	0,726	Reliabel
Y ₁	4 Item pertanyaan	0,780	Reliabel
Y ₂	4 Item pertanyaan	0,755	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha $> 0,60$. dengan demikian variabel (kualitas jasa, kepuasan dan kepercayaan muzakki di LPDU-sa Semarang) dapat dikatakan reliabel.

4.5. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis

4.5.1. Uji Hipotesis Menggunakan Uji t atau Uji Parsial

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variable bebas dengan variable terikat secara parsial. Pengolahan data menggunakan SPSS *for windows* versi 17.0. Berdasarkan data-data yang diperoleh dari 85 responden di dapat hasil sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 yang berbunyi: kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan *muzakki*.

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

Diketahui bahwa t_{tabel} untuk $df = 85 - 2 = 83$ dengan signifikansi 5% adalah 1,989. Sedangkan penghitungan t_{hitung} adalah sebagai berikut:

Tabel 4.26

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.276	1.963		2.688	.009
	Kualitas Jasa	.271	.059	.453	4.633	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan *muzakki*

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari tabel 4.10, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah 4,633 sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,989 yang lebih kecil dibandingkan dengan t_{hitung} . Artinya, kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan *muzakki*. Atau dengan kata lain H_1 diterima.

Sedangkan konstanta sebesar 5,276 artinya jika kualitas jasa (X) nilainya adalah 0 (nol), maka kepuasan *muzakki* (Y_1) nilainya positif sebesar 5,276. Sedangkan koefisien regresi variabel kualitas jasa (X) sebesar 0,271.

2. Hipotesis 2 yang berbunyi: kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki*

Hasil dari uji t untuk hipotesis 2 adalah sebagaimana digambarkan dalam tabel 4.11 dibawah ini:

Tabel 4.27
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.445	1.718		4.333	.000
	Kualitas Jasa	.239	.051	.455	4.656	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan *muzakki*

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari tabel 4.11, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah 4,656 sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,989 yang lebih kecil dibandingkan dengan t_{hitung} . Artinya, kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki*. Atau dengan kata lain H_2 diterima.

Sedangkan konstanta sebesar 7,445 artinya jika kualitas jasa (X) nilainya adalah 0 (nol), maka kepercayaan *muzakki* (Y_2) nilainya positif sebesar 7,445. Sedangkan koefisien regresi variabel kualitas jasa (X) sebesar 0,239.

- Hipotesis 3 yang berbunyi: kepuasan *muzakki* berpengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki*.

Hasil dari pengujian hipotesis tiga adalah sebagaimana terlihat dalam tabel 4.12 dibawah ini:

Tabel 4.28

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.903	1.027		6.722	.000
Kepuasan <i>Muzakki</i>	.593	.071	.677	8.376	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan *Muzakki*

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari tabel 4.12, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah 8,376 sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,989 yang lebih kecil dibandingkan dengan t_{hitung} . Artinya, kepuasan *muzakki* berpengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki*. Atau dengan kata lain H_3 diterima.

Sedangkan konstanta sebesar 6,903 artinya jika kepuasan *muzakki* (Y_1) nilainya adalah 0 (nol), maka kepercayaan *muzakki* (Y_2) nilainya positif sebesar 6,903. Sedangkan koefisien regresi variabel kepuasan *muzakki* (Y_1) sebesar 0,593.

4.5.2. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Analisis koefisien korelasi dan determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai prosentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik SPSS 17.0 *for Windows* didapatkan nilai koefisien korelasi dan determinasi sebagai berikut :

1. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2) Untuk Variabel Independen kualitas jasa (X) terhadap Variabel dependen kepuasan *muzakki* (Y_1).

Tabel 4.29

Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.453 ^a	.205	.196	2.148	1.923

a. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan *Muzakki*

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Pada table 4.13 telah di deskripsikan pada tabel statistik *model summary* diketahui nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,453 dan koefisien determinasi sebesar 0,205, dapat diartikan bahwa variabel kepuasan *muzakki* (Y_1) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas kualitas jasa (X) sebesar 20,5 %. Jadi variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 20,5% sedangkan sisanya 79,5% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti). Antara lain disebabkan karena kinerja suatu lembaga yang kurang profesional, kurangnya kreja sama antara amil zakat, kurangnya fokus pada para *muzakki* baik internal maupun eksternal, dan letaknya lembaga tersebut yang kurang strategis, sehingga banya *muzakki* yang kurang mengetahui keberadaan LPDU-sa Semarang. Haltersebut menyebabkan sulit bertambahnya *muzakki* lain sebagainya.

2. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2) Untuk Variabel Independen kualitas jasa (X) terhadap Variabel dependen kepercayaan *muzakki* (Y_2).

Tabel 4.30

Hasil Koefisien Determinasi**Model Summary^p**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.455 ^a	.207	.198	1.881	2.093

a. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Pada tabel 4.14 telah di deskripsikan pada tabel statistik *model summary* diketahui nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,455 dan koefisien determinasi adalah sebesar 0,207, dapat diartikan bahwa variabel kepercayaan *muzakki* (Y_2) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas kualitas jasa (X) sebesar 20,7 %. Jadi variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 20,7% sedangkan sisanya 79,3% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti), antara lain manajemen kepemimpinan serta organisasi yang kurang, kurangnya motivasi terhadap para *muzakki* untuk berzakat, karena motivasi berzakat masyarakat muslim sangat mempengaruhi peningkatan zakat. Masyarakat muslim memberikan zakatnya kepada pengelola zakat karena percaya kepada organisasinya. Semakin tinggi tingkat sosial masyarakat yang merupakan donatur potensial maka semakin

tinggi pula kepercayaan yang harus ditingkatkan oleh pengelola zakat. Karyawan yang tidak puas dengan gaji atau upah yang diberikan oleh lembaga, sehingga menyebabkan banyak karyawan yang keluar dari lembaga tersebut dan yang menyebabkan pula kurangnya tenaga yang melayani para *muzakki* baik dari segi pelayanan, pencatatan itu semua dikerjakan oleh satu orang. Hal tersebut yang menyebabkan ditutupnya lembaga tersebut.

3. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2) Untuk Variabel Independen kepuasan muzakki (Y_1) terhadap Variabel dependen kepercayaan *muzakki* (Y_2)

Tabel 4.31

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.677 ^a	.458	.452	1.555	2.187

a. Predictors: (Constant), Kepuasan *Muzakki*

b. Dependent Variable: Kepercayaan *Muzakki*

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Pada tabel 4.15 telah di deskripsikan pada tabel statistik *model summary* diketahui nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,677 dan koefisien determinasi adalah sebesar 0,458, dapat diartikan bahwa variabel kepuasan *muzakki* (Y_1) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas kepercayaan *muzakki* (Y_2) sebesar 45,8%. Jadi variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen

sebesar 45,8% sedangkan sisanya 54,2% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti)

4.5.3. Uji Asumsi Klasik

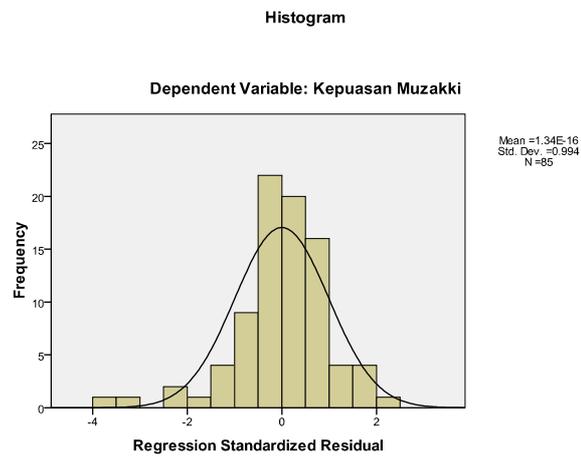
1) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel test of normality dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov nilai $\text{sig} > 0.05$, maka data berdistribusi normal.

Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

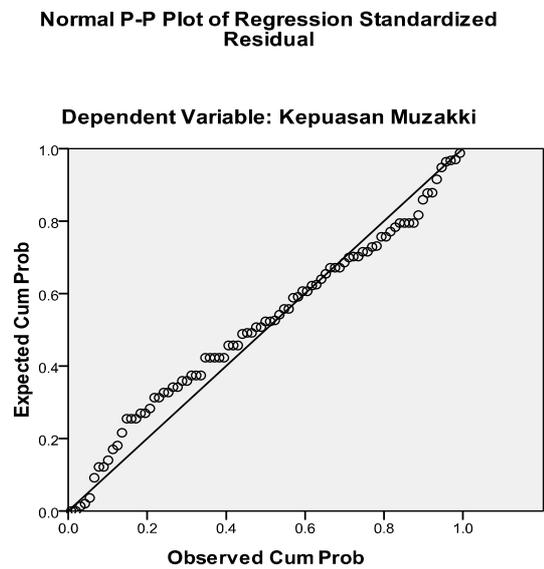
1. Uji Normalitas untuk Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan *Muzakki*

Gambar 4.9
Grafik Histogram



Sumber Data Primer yang diolah, 2011

Gambar 4.10
Normal Probability Plot



Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Tabel 4.32. Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan *Muzakki*

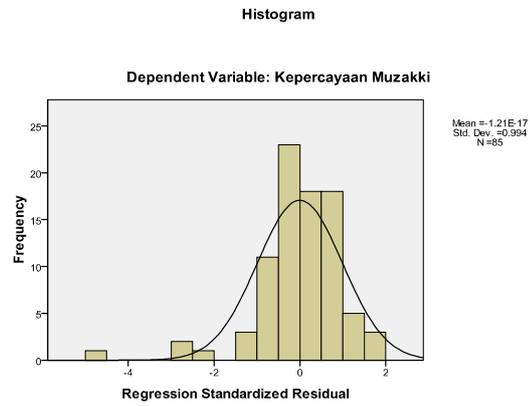
Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	1,034
Sig	0,236

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Berdasarkan pada grafik histogram, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitu pula, pada grafik normal P-P Plot residual penyebaran data telah berada disekitar garis normal (garis lurus). Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual data diuji kembali dengan menggunakan uji *Kolomorov Smirnov*. Pada tabel 4.16, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,236 > 0.05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Normalitas untuk Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan *Muzakki*

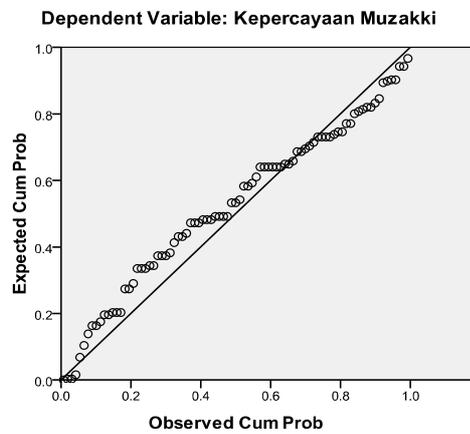
Gambar 4.11
Grafik Histogram
Gambar 4.10



Sumber: *Data Primer yang diolah, 2011*

Gambar 4.12
Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Tabel 4.33. Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan Muzakki

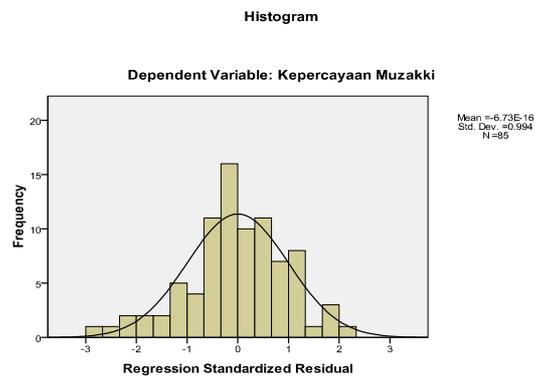
Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	1,128
Sig	0,157

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Berdasarkan pada grafik histogram, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitu pula, pada grafik normal P-P Plot residual penyebaran data telah berada disekitar garis normal (garis lurus). Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual data diuji kembali dengan menggunakan uji *Kolomorov Smirnov*. Pada tabel 4.17, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,157 > 0.05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

3. Uji Normalitas untuk Kepuasan *Muzakki* Terhadap Kepercayaan *Muzakki*.

Gambar 4.13
Grafik Histogram

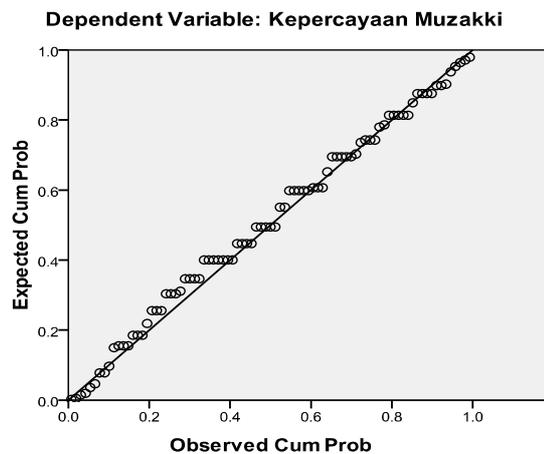


Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Gambar 4.14

Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Tabel 4.34. Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Kepuasan Terhadap Kepercayaan Muzakki

Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	0,647
Sig	0,796

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

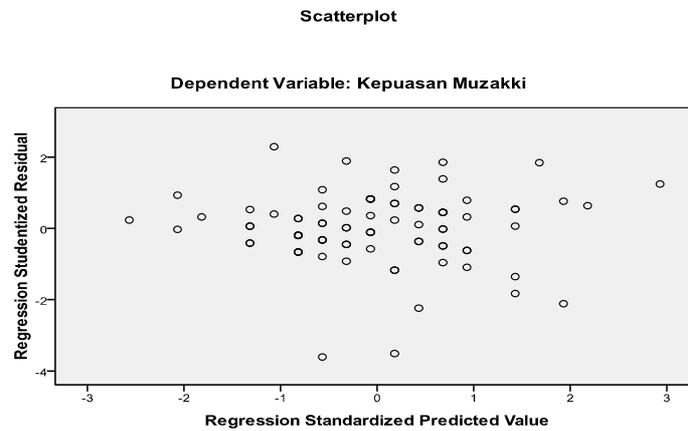
Berdasarkan pada grafik histogram, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitu pula, pada grafik normal P-P Plot residual penyebaran data telah mengikuti garis normal (garis lurus). Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual data diuji kembali dengan menggunakan uji *Kolomorov Smirnov*. Pada tabel 4.18, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,796 > 0.05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.5.4. Uji Heterokedasitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistik Heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Heterokedasitas untuk Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan *Muzakki*

Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas Kualitas Jasa Terhadap
Kepuasan *Muzakki*

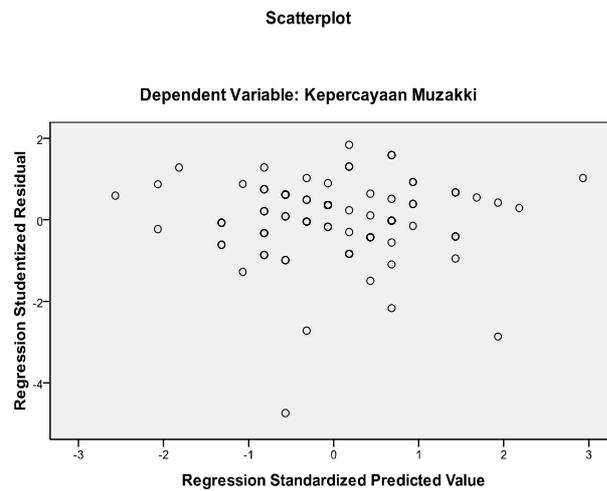


Sumber: *Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

2. Uji Heterokedasitas untuk Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan *Muzakki*

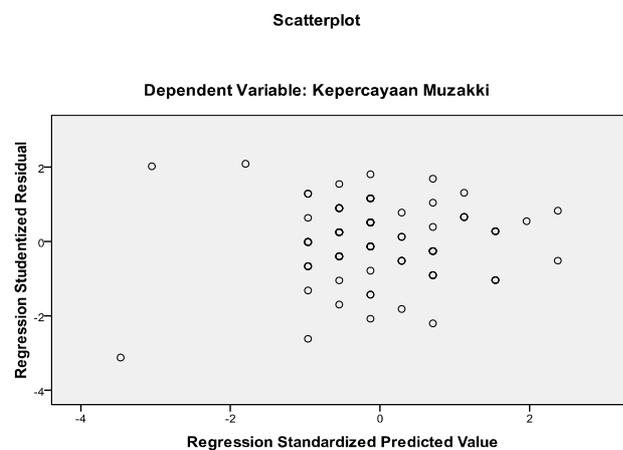
Gambar 4.16
Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas Kualitas Jasa Terhadap
Kepercayaan *Muzakki*



Sumber: *Data Primer yang diolah, 2011*

3. Uji Heterokedasitas untuk Kepuasan *Muzakki* Terhadap Kepercayaan *Muzakki*

Gambar 4.17
Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas Kepuasan *Muzakki* Terhadap
Kepercayaan *Muzakki*



Sumber: *Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi

4.5.5. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent.

1. Uji Multikolieritas untuk Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan *Muzakki*

Tabel 4.35

Uji Multikolinieritas Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan *Muzakki*

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Jasa	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan *Muzakki*

Sumber: *Data Primer yang diolah, 2011*

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

2. Uji Multikolieritas untuk Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan *Muzakki*

Tabel 4.36

Uji Multikolinieritas Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan *Muzakki*Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Jasa	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan *Muzakki*Sumber: *Data Primer yang diolah, 2011*

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

3. Uji Multikolinieritas untuk Kepuasan *Muzakki* Terhadap Kepercayaan *Muzakki*

Tabel 4.37

Uji Multikolinieritas Kepuasan *Muzakki* Terhadap Kepercayaan *Muzakki*Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepuasan Muzakki	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan *Muzakki*Sumber: *Data Primer yang diolah, 2011*

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak

terjadi persoalan multikolinieritas.

4.6. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan *Muzakki* LPDU-sa Semarang.

Dari hasil pengolahan data statistik analisis regresi linier sederhana menggunakan alat bantu SPSS *for windows* 17.00 diketahui bahwa dari hasil koefisien regresi diketahui besarnya koefisien variabel kualitas jasa terhadap variabel terikatnya kepuasan *muzakki* sebesar 0.271 dengan konstanta sebesar 5,276. Dari persamaan regresi terlihat bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas jasa adalah positif terhadap kepuasan *muzakki* LPDU-sa Semarang. Dengan demikian setiap terjadi peningkatan variabel kualitas jasa maka kepuasan *muzakki* LPDU-sa Semarang juga akan mengalami kenaikan. Dengan demikian pengajuan hipotesis 1 diterima. Dan besarnya pengaruh langsung kualitas jasa terhadap kepuasan *muzakki* LPDU-sa Semarang adalah 0,453.

Hal ini dapat terjadi karena kualitas jasa LPDU-sa Semarang masih dikatakan agak rendah. Dalam melakukan pelayanan kepada *muzakki*, hal itu dikarenakan sub indikator variabel kualitas jasa terutama keandalan (*reliability*), perhatian (*empathy*), dan juga penampilan fisik (*tangible*) karyawan masih jauh dari harapan dan perlu adanya usaha untuk meningkatkan kepuasan *muzakki* yang ditujukan oleh LPDU-sa Semarang. Selain itu juga, variabel kepuasan *muzakki* sub indikator kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh jasa, dan kesediaan

merekomendasi masih mengandung unsur keragu-raguan dalam pemberian respon atas pertanyaan yang diberikan.

Dengan demikian menurut analisis penulis bahwa pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki* terletak pada kualitas pelayanan yang ada pada lembaga LPDU-sa tersebut. Maka dari itu pelayanan harus di perhatikan sedemikian rupa, sehingga kepuasan dan kepercayaan terhadap lembaga tersebut akan muncul. Sejalan dengan itu LPDU-sa Semarang berhak memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga akan timbul kepercayaan dari para *muzakki* dan LPDU-sa dapat menciptakan prestasi yang lebih baik, agar LPDU-sa tidak kalah saing dengan lembaga zakat yang lain.

Adapun persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,276 + 0,271X$$

Dimana :

Y_1 = Variabel Terikat (Kepuasan *Muzakki*)

X = Variabel Bebas (Kualitas Jasa)

2. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan *Muzakki* LPDU-sa Semarang

Berdasarkan analisa data diatas, diketahui bahwa hasil koefisien regresi besarnya koefisien variabel kualitas jasa terhadap variabel terikatnya kepercayaan *muzakki* sebesar 0.239 dengan konstanta sebesar 7,445. Dari persamaan regresi terlihat bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas jasa adalah positif terhadap kepercayaan *muzakki* LPDU-

sa Semarang. Dengan demikian setiap terjadi peningkatan variabel kualitas jasa maka kepercayaan *muzakki* LPDU-sa Semarang juga akan mengalami kenaikan. Dengan demikian pengajuan hipotesis 2 diterima. Dan besarnya pengaruh langsung kualitas jasa terhadap kepercayaan *muzakki* LPDU-sa Semarang Semarang adalah 0,455. Kualitas jasa LPDU-sa Semarang masih dikatakan agak rendah jika dikorelasikan dengan kepercayaan *muzakki* LPDU-sa Semarang.

Kemungkinan ini bisa terjadi karena *muzakki* LPDU-sa Semarang merasa bahwa kualitas jasa dirasa masih memerlukan peningkatan untuk lebih baik lagi guna meningkatkan tingkat kepercayaan *muzakki* yang berzakat di LPDU-sa Semarang. Karena kualitas jasa atau pelayanan sangat penting bagi sebuah lembaga, sehingga harus ditingkatkan agar terciptanya kepercayaan *muzakki* terhadap lembaga tersebut selalu ada.

Adapun persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y_2 = 7,445 + 0,239X$$

Dimana :

Y_2 = Variabel Terikat (Kepercayaan *Muzakki*)

X = Variabel Bebas (Kualitas Jasa)

3. Pengaruh Kepuasan *Muzakki* terhadap Kepercayaan *Muzakki* LPDU-sa Semarang

Analisa data untuk pengujian pengaruh kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki* LPDU-sa Semarang menunjukkan bahwa hasil koefisien regresi diketahui besarnya koefisien variabel kepuasan *muzakki*

terhadap variabel terikatnya kepercayaan *muzakki* sebesar 0.593 dengan konstanta sebesar 6,903. Dari persamaan regresi terlihat bahwa koefisien regresi untuk variabel kepuasan *muzakki* adalah positif terhadap kepercayaan *muzakki* LPDU-sa Semarang. Dengan demikian setiap terjadi peningkatan variabel kepuasan *muzakki* maka kepercayaan *muzakki* LPDU-sa Semarang juga akan mengalami kenaikan. Dengan demikian pengajuan hipotesis 3 diterima. Dan besarnya pengaruh langsung kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki* LPDU-sa Semarang Semarang adalah 0,677. Kepuasan *muzakki* LPDU-sa Semarang masih dikatakan cukup, jika dikorelasikan dengan kepercayaan *muzakki* LPDU-sa Semarang.

Hal ini bisa terjadi karena *muzakki* LPDU-sa Semarang merasa jika kepuasan *muzakki* meningkat maka akan meningkat pula tingkat kepercayaan *muzakki* yang berzakat di LPDU-sa Semarang. Maka kepuasan sangat penting bagi para *muzakki* karena akan memberikan hal positif bagi lembaga tersebut.

Adapun persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y_2 = 6,903 + 0,593Y_1$$

Dimana :

Y_1 = Variabel Terikat (Kepuasan *Muzakki*)

Y_2 = Variabel Bebas (Kepercayaan *Muzakki*)