

## ABSTRAK

### **Rahayu Nurul Azkia : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzaki Di Pusat Zakat Umat Kota Bandung**

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Besarnya potensi zakat berimbas pada banyaknya jumlah lembaga zakat yang mendorong terjadinya persaingan, sehingga lembaga zakat harus mampu mempertahankan muzaki, salah satunya dengan memberikan kepuasan. Kepuasan yang dirasakan muzaki akan menimbulkan keinginan untuk berkunjung kembali sehingga menimbulkan hal yang positif bagi lembaga tersebut. Untuk menindak lanjuti pemberdayaan zakat, ORMAS Persatuan Islam membentuk Lembaga Amil Zakat Nasional Persatuan Islam (PZU). Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam mempengaruhi kepuasan muzaki. Menurut Anderson jika kualitas pelayanannya baik maka akan berpengaruh pada kepuasan muzaki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh PZU terhadap kepuasan muzaki sehingga mengalami peningkatan perolehan dana zakat setiap tahunnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan mixed method. Populasi adalah seluruh muzaki yang ada di Kantor Pusat PZU, sampel penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 99 muzaki. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi dan observasi, analisisnya menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan berpengaruh signifikan. Dapat dilihat dari hasil Uji *R square* ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 66,8%. Hasil Uji *t* ditemukan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $13,969 > 1,9847$  maka  $H_0$  ditolak secara statistik adalah signifikan, dari hasil Uji *t* nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ , berarti terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzaki PZU. Dengan demikian pengajuan hipotesis diterima. Tingkat kualitas pelayanan yang di berikan oleh PZU cukup baik dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden yang menjawab kualitas pelayanan Tinggi/Baik itu sebesar 50,97% dengan jawaban tertinggi yaitu *responsiveness* (ketanggapan). Tingkat kepuasan yang diberikan oleh muzaki terhadap PZU sangat memuaskan, hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan penghimpunan zakat yang terus meningkat setiap tahunnya dari tahun 2015-2018.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PZU cukup baik. Tingkat kepuasan yang diberikan oleh muzaki terhadap PZU sangat memuaskan. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan muzaki sebesar 66,8%.

**Kata Kunci :** *kualitas pelayanan, kepuasan*

## **ABSTRACT**

### **Rahayu Nurul Azkia : The Effect of Quality of Service on Muzaki Satisfaction in Pusat Zakat Umat of Bandung**

Indonesia is one of the countries with the largest Muslim population in the world. The amount of zakat potential affects the number of zakat institutions that encourage competition, so zakat institutions must be able to maintain muzaki, one of which is by providing satisfaction. Muzaki's satisfaction will lead to a desire to visit again, which is positive for the institution. To follow up on zakat empowerment, ORMAS Persatuan Islam formed lembaga Amil Zakat Nasional Persatuan Islam (PZU). The quality of service is one of the factors that determines success in influencing muzaki satisfaction. According to Anderson if the quality of service is good it will affect muzaki satisfaction.

This research aims to find out how much influence the quality of service that has been applied by PZU to muzaki satisfaction so that it increases the acquisition of zakat funds every year.

The methods used in this study use mixed methods. The population is the entire muzaki at PZU Headquarters, the sample of this study uses the slovin formula and obtained a sample count of 99 muzaki. Data collection techniques using questionnaires, documentation and observations, their analysis using classic assumption tests, simple regression analysis.

The results of this study show that the effect of service quality on satisfaction has a significant effect. Judging by the results of the R square Test found that the quality of service has an influence of 66.8% this proves that the effect of service quality on muzaki satisfaction in the category is strong and the remaining 33.2% is influenced by other variables that are not contained in this study. The results of the test t found that  $t_{hitung} > t_{tabel}$  which is  $13,969 > 1.9847$  then  $H_0$  rejected statistically is significant, from the results of the test t value significantly smaller than 0.05 i.e.  $0.000 < 0.05$ , means there is a strong influence between the quality of service on the satisfaction of muzaki PZU. Thus the hypothetical submission is accepted. The level of service quality provided by PZU is quite good can be seen from the average answer of respondents who answered the quality of service High / Good it amounted to 50.97% with the highest answer namely responsiveness (responsiveness). The level of satisfaction given by muzaki to PZU is very good, this can be seen from the growth of zakat collection that continues to increase every year from 2015-2018.

The conclusion of this study is that the level of service quality provided by PZU is quite good. The level of satisfaction given by muzaki to PZU is very satisfying. The quality of service significantly affects muzaki satisfaction by 66.8%.

**Keywords :** *service quality, satisfaction*