

## ABSTRAK

### **Hazmi Ahmad Sya'ban: Analisis Dimensi Kepercayaan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Muzaki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tasikmalaya**

Kemiskinan pada era globalisasi ini masih menjadi permasalahan yang harus diselesaikan oleh negeri ini, berbagai upaya telah dilakukan baik pihak pemerintah ataupun swasta untuk menegakkan kemeskinan dengan melakukan berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat, Baznas Kabupaten Tasikmalaya sebagai pengelola zakat yang langsung berada dibawah Kementerian Agama dan bersifat independen, memiliki potensi besar dalam upaya mendukung program tersebut, akan tetapi pada kenyataannya bahwa lembaga ini belum dapat mencapai pendapatan yang maksimal dari potensi yang ada meskipun disetiap tahunnya dana yang terkumpul meningkat. Latar belakang inilah yang mendorong peneliti untuk melihat masalah tersebut dari sisi dimensi kepercayaan muzaki terhadap loyalitas muzaki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tasikmalaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana dimensi-dimensi kepercayaan; berupa kemampuan, kebajikan dan integritas berpengaruh terhadap loyalitas muzaki baik secara parsial maupun secara simultan, sehingga dapat diketahui apa yang sesungguhnya yang menjadi hambatan ketidak tercapaian potensi yang ada.

Secara teori dimensi-dimensi kepercayaan tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki seperti yang dinyatakan oleh Ribbink bahwa ketika muzaki telah memiliki kepercayaan maka hal tersebut akan mengarahkan muzaki terhadap loyalitas pada lembaga tersebut.

Metodologi yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan statistik. Dalam penelitian ini penulis melakukan survei dengan mengajukan kuesioner kepada responden sebagai sumber data yang akan diuji dan kemudian dibahas hasilnya.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil berupa pengaruh variabel kemampuan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas ( $Y$ ) sebesar 33,4% dan nilai signifikansi 0,0 yang menyatakan bahwa berpengaruh positif dan signifikan karena nilai signifikansi yang diterima kurang dari 0,05. Pengaruh variabel kebajikan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas ( $Y$ ) sebesar 26,9% dan nilai signifikansi 0,0 yang menyatakan bahwa berpengaruh positif dan signifikan. Pengaruh variabel integritas ( $X_3$ ) terhadap loyalitas ( $Y$ ) sebesar 42,5% dan nilai signifikansi 0,0 yang menyatakan bahwa berpengaruh positif dan signifikan. Dan secara simultan semua variabel di atas berpengaruh positif sebesar 74,8% dengan sisa 25,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kepercayaan, Loyalitas, Muzaki