

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP
KEPUASAN MUSTAHIK DI LAZISMU
(Studi Kasus Mustahik Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut)**

Sajaah Alviah¹, Molly Mustikasari², Yudi Haryadi³,
^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Bandung
Email Korespondensi : sajaahalviah3@gmail.com

Diterima: 03 Agustus 2024

Direview: 25 Agustus 2024

Dipublikasikan: 22 September 2024

Abstract

This research was conducted to determine the Effect of Service Quality of Amil Zakat Institutions on Mustahik Satisfaction at LAZISMU, with mustahik Karangpawitan District as the object of research. The sampling technique used in this study is Accidental Sampling. The population used was 100 people with a sample of 50 people with a descriptive quantitative approach. The data analysis technique used is simple linear regression test. The results of this study indicate that the quality of service of amil zakat institutions has a significant effect on mustahik satisfaction in Karangpawitan District. Based on the results of the t test which shows that the tcount is $5.343 > t$ table 1.677 with a significance of $0.000 < 0.05$. And from the results of the coefficient of determination (R²) of 0.373 . This shows that there is a correlation between the service quality variable (X) and mustahik satisfaction (Y) of 0.373 .

Keywords: Service Quality, Mustahik Satisfaction, LAZISMU

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Mustahik di LAZISMU, dengan mustahik Kecamatan Karangpawitan sebagai objek penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Accidental Sampling*. Populasi yang digunakan sebanyak 100 orang dengan sampel 50 orang dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lembaga amil zakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik di Kecamatan Karangpawitan. Berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan bahwa thitung $5,343 > ttabel$ $1,677$ dengan dengan signifikansinya $0,000 < 0,05$. Dan dari hasil koefisien determinasi (R²) sebesar $0,373$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik sebesar $0,373$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mustahik, LAZISMU

A. PENDAHULUAN

Permasalahan ekonomi merupakan sebagian kecil dari berbagai masalah yang sering muncul di negara-negara berkembang, seperti yang terjadi di Indonesia. Gambaran permasalahan ekonomi tersebut dapat memiliki dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat, seperti meningkatnya tingkat kesengsaraan karena adanya kesenjangan ekonomi dan tingginya tingkat pengangguran yang dapat mendorong munculnya perilaku

kriminal. Oleh karena itu, langkah tegas perlu diambil untuk menangani setiap masalah secara khusus, terutama dalam mengatasi kemiskinan ekonomi. Agama Islam sangat memperhatikan kesejahteraan manusia, termasuk dalam menyelesaikan masalah kesenjangan ekonomi, salah satunya dengan membayar zakat. Zakat merupakan salah satu pilar penting dalam Islam, secara etimologis zakat berarti pengembangan, penyucian, dan berkah. Secara terminologi, zakat berarti memberikan sebagian harta dengan syarat tertentu hingga diberikan kepada suatu kelompok (mustahik) dengan syarat tertentu (Sundari, 2018). Sebagaimana firman Allah SWT:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

“Ambillah zakat dari harta mereka (guna) menyucikan³³²) dan membersihkan mereka, dan doakanlah mereka karena sesungguhnya doamu adalah ketenteraman bagi mereka. Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui. (Q.S At-Taubah: 103).”

Peran zakat secara besar-besaran dapat dipahami melalui sejarah pemerintahan khalifah Umar Ibn Khattab, di mana zakat dianggap sebagai sumber utama pendapatan bagi negara Islam, selain dari pajak dan sumber pendapatan lainnya. Oleh karena itu, zakat memiliki peran yang sangat penting dalam ekonomi Islam tidak hanya individu, akan tetapi sebuah negara juga dapat merasakan manfaat dari zakat sebagai tambahan sumber pendapatan. (Nurhasanah & Suryani, 2018)

Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Garut sebagai lembaga non profit yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang baik terhadap mustahik dan melakukan evaluasi dalam setiap waktunya sehingga ketika mustahik sudah merasa puas dan nyaman akan berdampak baik kepada LAZISMU

LAZISMU memiliki kantor di berbagai Kabupaten atau Kota yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya di Kabupaten Garut. LAZISMU Kabupaten Garut menyalurkan zakat kepada delapan ashnaf yang berhak menerimanya yaitu fakir, miskin, amil zakat, muafaf, riqab, gharimin, fisabilillah, ibnu sabil.

Lembaga zakat perlu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi mustahik, sehingga mereka merasa dihargai dan terbantu oleh program zakat tersebut. Adapun layanan yang sudah dilakukan oleh LAZISMU pada bulan Januari-Juni Tahun 2024 ialah sebagai berikut:

Tabel 1. Data Layanan LAZISMU

| Bulan | Jenis Pelayanan | Deskripsi |
|--------------|-------------------------|---|
| Januari 2024 | Bakti Sosial | Pemberian bantuan sembako kepada 50 keluarga miskin di daerah Karangpawitan |
| Januari 2024 | Workshop Kewirausahaan | Mengadakan workshop bagi remaja tentang kewirausahaan di KL Panawuan |
| Januari 2024 | Pengobatan Gratis | Klinik pengobatan gratis selama 4 hari di Plosok Desa |
| Januari 2024 | Pendampingan Anak Yatim | Program pendampingan dan bimbingan bagi anak yatim di panti asuhan LIO |

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUSTAHIK DI LAZISMU

| | | |
|---------------|------------------------|--|
| Februari 2024 | Donor Darah | Kegiatan donor darah untuk keperluan pasien pada acara PD Aisyiyah Kab. Garut |
| Februari 2024 | Santunan Anak Yatim | Pendistribusian santunan untuk anak yatim |
| Februari 2024 | Pelatihan Pertanian | Pelatihan teknik pertanian untuk petani lokal Setempat di Kelurahan sukajaya dan sukagalih |
| Maret 2024 | Bakti Sosial | Pemberian paket sembako kepada 30 keluarga terdampak bencana banjir bandang |
| Maret 2024 | Workshop Kesehatan | Workshop mengenai gaya hidup sehat untuk Masyarakat pada bulan Ramadhan |
| Maret 2024 | Pengobatan Gratis | Klinik cek Kesehatan gratis selama 3 hari di bulan Ramadhan |
| April 2024 | Bakti Sosial | Pemberian bantuan sembako kepada 40 keluarga miskin di daerah Dayeuh Handap |
| April 2024 | Santunan Anak Yatim | Pendistribusian santunan untuk anak yatim di bulan suci Ramadan |
| April 2024 | Pelatihan Keterampilan | Pelatihan keterampilan bagi pengangguran lokal |
| Mei 2024 | Bakti Sosial | Pemberian paket sembako kepada 35 keluarga terdampak bencana |
| Mei 2024 | Workshop Kewirausahaan | Workshop tentang memulai bisnis untuk pemuda di Banyuresmi |
| Mei 2024 | Pengobatan Gratis | Klinik pengobatan gratis selama 3 hari di pusat kesehatan Masyarakat |
| Juni 2024 | Bakti Sosial | Pemberian bantuan sembako kepada 45 keluarga miskin di daerah Wanaraja. |

Sumber: LAZISMU Kabupaten Garut

Dari data di atas, selama rentang waktu dari Januari hingga Juni 2024, LAZISMU telah aktif dalam menjalankan serangkaian program sosial yang ditujukan bagi para mustahik. Program-program ini mencakup berbagai jenis pelayanan, mulai dari pemberian bantuan sembako, penyelenggaraan klinik pengobatan gratis, hingga pelatihan keterampilan dan kewirausahaan. Tujuan utama dari semua kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang membutuhkan dan mendukung mereka agar dapat menjalani kehidupan yang lebih baik dan berdaya. Dengan fokus pada pemberdayaan dan bantuan, LAZISMU berkomitmen untuk terus mendampingi dan membantu mustahik di berbagai aspek kehidupan mereka.

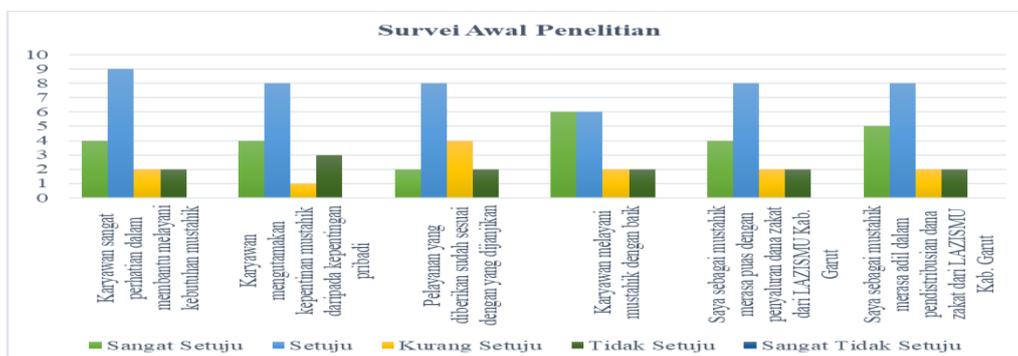
Pelayanan yang berkualitas akan membuat mustahik merasa terbantu, mempermudah mereka dalam memenuhi kebutuhan mereka, dan mempercepat proses penyaluran zakat. Jangka panjangnya, jika mustahik merasa terbantu, kemungkinan besar mereka akan lebih cenderung menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut. Dampak dari kualitas

pelayanan ini dapat memberikan hasil yang positif baik bagi muzaki (pemberi zakat) maupun mustahik (penerima zakat).

Kualitas pelayanan adalah faktor yang menjadi perhatian utama bagi konsumen dalam proses pengambilan keputusan. Ada berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Tujuan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan adalah untuk memudahkan konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang baik, perusahaan atau lembaga dapat mempertahankan eksistensinya dan tetap bersaing efektif dengan pesaingnya. (Millah & Suryana, 2020)

Esensi dari konsep kualitas layanan adalah mengarahkan sikap dan perilaku penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang kokoh dan fundamental, sehingga dinilai sesuai dengan kualitas yang diterima. Ini meinggarisbawahi pentingnya penyedia jasa dalam memahami harapan mustahik dan memberikan pelayanan yang responsif, terjamin, nyata, berempati, dan andal. Dengan demikian, penilaian kualitas layanan tidak hanya tergantung pada aspek teknis semata, tetapi juga pada interaksi antara penyedia jasa dan konsumen serta keberhasilan dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka. (Al Idrus & MM, 2021)

Ketidakpuasan mustahik terhadap lembaga zakat berpotensi menimbulkan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dampak langsungnya terasa pada mustahik yang tidak menerima bantuan sesuai dengan harapan mereka, yang berujung pada penderitaan akibat kemiskinan dan kelaparan. (Nuzula, Rizka, 2020) Ketidakpuasan ini juga bisa meningkatkan ketidakpercayaan mereka terhadap lembaga zakat. Sementara itu, dampak tidak langsungnya ialah berdampak terhadap muzaki yang menimbulkan hilangnya kepercayaan terhadap lembaga zakat yang tidak memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini berpotensi mengurangi jumlah donasi yang diterima oleh lembaga zakat tersebut. Oleh karena itu, penting bagi lembaga zakat untuk memberikan layanan yang baik dan memuaskan guna mencegah dampak negatif tersebut.



Gambar 1. Survei Awal Penelitian

Sumber : Data Primer Peneliti

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Lazismu Kabupaten Garut terhadap kepuasan mustahik di Kecamatan Karangpawitan serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Lazismu Kabupaten Garut terhadap kepuasan mustahik di Kecamatan Karangpawitan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Perilaku Organisasi menurut (Rivai, 2009) ialah bidang ilmu yang mempelajari tentang interaksi antar manusia dalam organisasi yang meliputi studi secara sistematis

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUSTAHIK DI LAZISMU

tentang perilaku, struktur, dan proses di dalam sebuah organisasi. Isu utama perilaku organisasi adalah hubungan antar manusia dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Adapun dari tujuan tersebut ialah memperbaiki efektivitas organisasi

Menurut (Minato, 2021) dari Teori Perilaku Organisasi dapat mempengaruhi kepuasan mustahik dengan menerapkan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Penerapan Praktis, dengan cara memilih karyawan yang tepat yang memiliki kemampuan dan sikap yang sesuai untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada mustahik.
2. Pertumbuhan Pribadi, dengan cara menumbuhkan potensi karyawan seperti pelatihan dan pengembangan dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan mustahik.
3. Peningkatan Pengetahuan, dengan cara karyawan mengikuti pelatihan, pengembangan keterampilan, dan penghargaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada mustahik.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, kualitas layanan merupakan tindakan dari pihak produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, tindakan tersebut dapat terjadi sebelum, selama, maupun setelah transaksi terjadi. (Putro, 2014) Adapun menurut Lupiyoadi dimensi dari kualitas pelayanan yaitu:

a. Tangible

Tangible atau yang bisa dilihat secara langsung, merujuk pada kemampuan sebuah perusahaan atau lembaga untuk menunjukkan eksistensinya kepada publik. Adapun indikator dari bukti fisik mencakup penampilan fisik, fasilitas, dan kondisi lingkungan sekitar, pelayanan yang diberikan, kondisi fisik gedung, peralatan yang tersedia, dan penampilan karyawan.

b. Reliability

Kehandalan mengacu pada kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat diandalkan. Adapun indikator dari kehandalan ini mencakup kepatuhan terhadap waktu, konsistensi layanan, sikap ramah, dan tingkat akurasi yang tinggi.

c. Responsiveness

Daya tanggap adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas. Tidak responsif dalam pelayanan dapat menciptakan persepsi negatif.

d. Assurance

Adapun indikator dari jaminan yakni melibatkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap lembaga.

e. Emphaty

Empati yakni memberikan perhatian tulus kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan mereka secara spesifik dan memberikan pengalaman yang nyaman.

Dari ke lima dimensi di atas sangat berpengaruh dan harus diperhatikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, layanan pelanggan memiliki dampak yang signifikan pada keberhasilan jangka panjang. (Atmaja, 2018)

Kepuasan

Philip Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah kesenangan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan persepsi atau tanggapan mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. (Millah & Suryana, 2020) Adapun menurut Lupoardi dimensi dari kepuasan ialah sebagai berikut: (Indrasari, 2019)

- a. Kesesuaian harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- b. Minat menggunakan kembali
Ialah kesediaan pelanggan untuk kembali menggunakan atau membeli ulang produk yang sama.
- c. Kesiediaan rekomendasi
Ialah kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah mereka rasakan kepada teman atau keluarga.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dalam proses pelaksanaan penelitiannya banyak menggunakan angka-angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran, sampai pada hasil atau penarikan kesimpulan. (Machali, 2021)

Tabel 2. Operasional Variabel

| Variabel | Dimensi | Skala |
|---------------------------|--|---------------|
| Kualitas Pelayanan | a. <i>Tangible</i> / Bukti fisik b. <i>Reliability</i> / Keandalan c. <i>Responsiviness</i> / Daya tangkap d. <i>Assurance</i> / Jaminan e. <i>Emphaty</i> /Empati | <i>Likert</i> |
| Kepuasan Mustahik | a. Kesesuaian harapan b. Minat menggunakan kembali c. Kesiediaan rekomendasi | <i>Likert</i> |

Penelitian ini dilaksanakan di SD 2 Muhammadiyah Karangpawitan yang beralamat di Kampung Sindanggalih, Kecamatan Karangpawitan, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44182. Waktu penelitiannya dilaksanakan pada bulan Mei 2024. Populasi adalah kumpulan lengkap data yang menjadi fokus utama seorang peneliti dalam suatu cakupan dan periode tertentu. (Pakpahan et al., 2021) Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini ialah mustahik Kecamatan Karangpawitan sebanyak 100 mustahik. Sampel merupakan sebagian kecil dari subjek yang terdapat dalam populasi yang sedang diteliti, yang diharapkan mampu secara tepat menggambarkan populasi secara keseluruhan. (Ramdhan, 2021)

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *incidental sampling*, *incidental sampling* (pengambilan sampel kebetulan), ialah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pada penelitian ini jumlah populasi yang ada sebanyak 100 mustahik Kecamatan Karangpawitan, dengan sampel $n = 50$. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis regresi linier sederhana yang diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26.

D. HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan mustahik (Y) dinyatakan valid, karena nilai dari $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel karena nilai dari Cronbach Alpha nya $>0,60$. Berdasarkan hasil uji normalitas, bahwa besaran Asymp. Sig. (2-tailed) bernilai 0,200. Data akan dikatakan normal apabila besaran nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$. Maka jika dilihat dari hasil uji validitas tersebut, penelitian ini dikatakan normal karena $0,200 > 0,05$.

Adapun persamaan regresinya ialah $Y = 8,823 + 0,210X$, maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik memiliki arah yang positif. Dari hasil analisis data disimpulkan bahwa besaran t_{hitung} ialah sebesar 5,343. Adapun besaran t_{tabel} ialah sebesar 1,677. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,343 > 1,677$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mustahik.

hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa terdapat nilai korelasi hubungan atau korelasi (R) sebesar 0,611, dan hasil dari koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,373. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik sebesar 0,373 (37,3%). Maka 62,7% dari korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan mustahik dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Adapun faktor-faktor di luar variabel tersebut ialah produk, harga, biaya, dan emosional. (Adhari, 2021)

Dari hasil pengolahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa semula data valid dan reliabel. Selain itu juga, data terdistribusi normal dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Adapun hasil pembuktian hipotesis penelitian didapatkan bahwa besaran t_{hitung} ialah sebesar 5,343. Adapun besaran t_{tabel} ialah sebesar 1,677. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,343 > 1,677$). Kemudian konstanta dari hasil analisis regresi linear sederhana bernilai positif, maka bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik di LAZISMU Kabupaten Garut.

Hal ini didukung oleh penelitian dari Rofik, S.E dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mustahik Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta di mana hasil penelitian beliau bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik.

Penelitian dari Nuzulia 2020 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mustahik di Baitul Mal Aceh yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh.

Penelitian dari Hariyadi 2019 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Mustahik Pada Program Rumah Bersalin Cuma-Cuma (RBC). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan mempengaruhi variabel kepuasan mustahik. Penelitian dari Mehilda 2021 dengan judul Urgensi Kualitas Pelayanan Distribusi Zakat Produktif Terhadap Kepuasan Mustahiq. bahwa kualitas pelayanan distribusi zakat produktif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahiq. Penelitian dari Noor 2020 dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Al-wahid Indonesia bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Herba Penawar Al-Wahid.

Penelitian dari C.Prihandoyo 2019 dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahid Indonesia bahwa kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang balikpapan. Adapun dengan hasil penelitian penulis tentang pengaruh kualitas pelayanan lembaga amal zakat terhadap kepuasan mustahik di LAZISMU Kabupaten Garut bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mustahik. Maka dari itu, penting bagi suatu lembaga amal zakat untuk meningkatkan suatu pelayanan yang baik karena pengelolaan zakat yang baik serta amanah sangat berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik di LAZISMU Kabupaten Garut. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} 5,343 > t_{tabel} 1,677$ dengan dengan signifikansinya $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), nilai R^2 sebesar 0,373. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik sebesar 37,3% dan 62,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar variabel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). Cv. Penerbit Qiara Media.
- Al Idrus, S., & Mm, M. A. (2021). *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep Danteari*. Media Nusa Creative (Mnc Publishing).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank Bjb. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Machali, I. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan Farmaka Tropis Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur* (Issue April). [https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50344/1/Method Penelitian Kuantitatif %20panduan Praktis Merencanakan%2c Melaksa.pdf](https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50344/1/Method%20Penelitian%20Kuantitatif%20panduan%20Praktis%20Merencanakan%20Melaksa.pdf)
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran). 6(2), 134–142.
- Minato, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konveksi Originality Pati). *Repositori Iain Kudus*, 1(1), 10–44.
- Nurhasanah, S., & Suryani, S. (2018). Maksimalisasi Potensi Zakat Melalui Peningkatan Kesadaran Masyarakat. *Jebi (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 3(2), 185. <https://doi.org/10.15548/jebi.v3i2.177>
- Nuzulia, Rizka, 2020. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Zakat Terhadap Kepuasan Mustahik Di Baitul Mal Aceh*.
- Pakpahan, A. F., Prasetyo, A., Negara, E. S., Gurning, K., Situmorang, R. F. R., Tasnim, T.,

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUSTAHIK DI LAZISMU

- Sipayung, P. D., Sesilia, A. P., Rahayu, P. P., Purba, B., Chaerul, M., Yuniwati, I., Siagian, V., & Rantung, G. A. J. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Rajawali Pers.
- Sundari, S. (2018). Zakat Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Dan Pengentasan Kemiskinan. *Al-'Adalah: Jurnal Syariah Dan Hukum Islam*, 3(1), 23–35. <https://doi.org/10.31538/Adlh.V3i1.403>