

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KESETIAAN MUZAKKI PADA RUMAH ZAKAT
CABANG PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



PERPUSTAKAAN
SULTAN SYARIF KASIM
NO. 801313 MEN
TGL. 16 November 2011
PARAF.

Disusun Oleh:

INDRA GUNAWAN
10771000085

**PROGRAM S1
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2011**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : INDRA GUNAWAN
NIM : 10071000085
JURUSAN : MANAJEMEN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KESETIAAN MUZAKKI PADA RUMAH
ZAKAT CABANG PEKANBARU

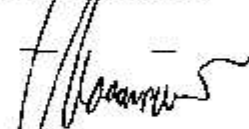
DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I



Lusiawati, SE, MBA
NIP. 150 424 335

PEMBIMBING II



Tasriani, M.Ag
NIP. 150 389 774

MENGETAHUI

DEKAN



Mahendra Romus, M.Ec, PhD
NIP. 19711119 2005011 004

KETUA JURUSAN



Mahendra Romus, M.Ec, PhD
NIP. 19711119 2005011 004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : INDRA GUNAWAN
NIM : 10771000085
JURUSAN : MANAJEMEN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KESETIAAN MUZAKKI PADA RUMAH
ZAKAT CABANG PEKANBARU

PANITIA PENGUJI

KETUA

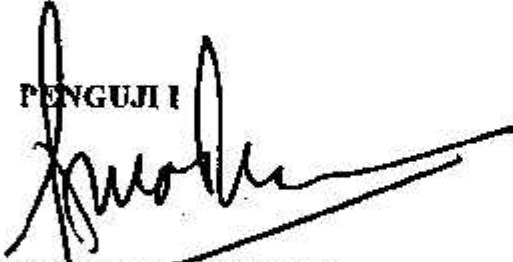

MAHENDRA ROMUS, M.Ec, PhD
NIP. 19711119 200501 1 004

SEKRETARIS

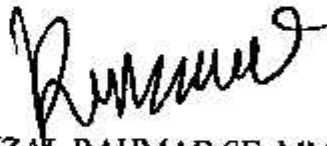

FITRI HIDAYATI, SE, MM
NIK. 130 411 018

ANGGOTA

PENGUJI I


RIKI HANRI MALAU SE. MM
NIP. 19710124 20070 1 020

PENGUJI II


FERIZAL RAHMAD SE. MM
NIK. 130 707 010

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KESETIAAN MUZAKKI PADA RUMAH ZAKAT CABANG PEKANBARU

Oleh : Indra gunawan

Penelitian dilakukan pada rumah Zakat Cabang Pekanbaru yang berlangsung pada bulan juni 2011. Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kesetiaan. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat sebagai informasi bagi pihak perusahaan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan dan mempertahankan jumlah muzakki.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan data skunder. Populasi dari penelitian ini adalah muzakki yang membayar zakat di rumah zakat cabang pekanbaru berupa tanggapan muzakki terhadap kualitas pelayanan pada rumah zakat cabang pekanbaru. dimana kuesioner disebarkan pada bulan Mei 2011 sampai juni 2011.

Dari hasil penelitian yang dilakukan secara simultan telah dilakukan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kesetiaan

Kata kunci: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tingkat Kesetiaan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kesetiaan Muzakki Pada Rumah Zakat Cabang Pekanbaru"**.

Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada Program Sarjana (SI) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Skripsi hingga selesainya, penulis telah banyak mendapatkan bantuan-bantuan dalam bentuk bimbingan, keterangan serta dorongan moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat Penulis selesaikan. Oleh karenanya dalam kesempatan ini Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Kedua orang tuaku tersayang, Ayahanda Zamzami dan Ibunda Laini. Terima kasih atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, do'a, materi, dorongan dalam mengejar cita-cita, semangat, serta pengorbanan yang tak ternilai harganya. Serta kakanda Azlinda S. Pdi, Maharani, Syafaruddin Z S.Sos dan Adinda (Ade Putra, Jhon Hendri, M. Jamil Candra), yang menjadi motivasi terbesarku untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Nazir Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Mahendra Romus, M. Ec., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bapak Mahendra Romus, M. Ec., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
5. Ibu Lusiawati, SE.MBA., selaku Dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan Penulis selama proses penulisan skripsi hingga skripsi ini selesai.
6. Ibu Tasriani, M.Ag selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktunya.
7. Bapak Doni Martias, SE.MM, Almasri, M.Si, Nasrullah Jamil SE MM, Mahmuzar M.Hum Riki Hendry Malau SE MM, yang mengajarkan kepada penulis banyak hal untuk menjadi Orang Besar serta Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Keluarga Besar-ku Paman Drs. Fahrullazi, Ibunda Fatimah S. Ag adiinda Guspita Sari serta anak kemanakan yang selalu memberikan support baik moril maupun materil yang sangat penulis butuhkan. Terima kasih atas bantuannya selama ini.
9. Bapak Didi Sabir, selaku Pimpinan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru beserta seluruh staff. Terima kasih atas bantuannya pada saat pertama kali penulis akan menjalani penulisan skripsi ini, dorongan dan semangat serta nasehat-nasehatnya Insya Allah menjadi bekal yang bermanfaat bagi penulis.

10. Ikhwah fillah ISC Al-Iqtishodi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Tim Nasyid Azs Zikri, FKII Asy-Syams, serta para Muslim Negarawan KAMMI Daerah Riau, Komisariat Raja Ali Haji, Sultan Syarif Kasim, (UIN Suska Riau), Tambusai dan At-Thursina (Universitas Riau) serta Al-Adiyat (Universitas Islam Riau). Harapan itu sudah didepan Mata maka perjuanganlah untuk meraihnya.
11. Sahabat-sahabat HMJ Manajemen 2008 Didik Siswara SE. beserta staff, HMJ Manajemen 2009 Arif Rahman beserta teman-teman pengurus, terkhusus buat almarhumah Sri Amelia, semoga bidadari menjadi pelayanmu di akhirat kelak, HMJ Manajemen 2010 Didi Rinaldi terima kasih telah mendampingi beserta teman-teman pengurus, SEMA Fekonsos 2007,2008, 2009 Usman Harahap SE. Nanda Suryadi SE. dan Bambang Sianturi SE. dan teman-teman Himpunan Mahasiswa Manajemen Indonesia (HMMI)
12. Sahabat Sejati yang tak tergantikan, Jika dunia ini pernah dipimpin oleh Khilifah Rassiddin maka hari ini penulis menemuinya pada sosok Arif Rahman (Abu Bakar Siddiq), M. Aderman (Umar bin Khatab), Devri (Usman bin Affan). Dan kalau Allah SWT Meredhoi Indra Gunawan menjadi sosok (Ali Ibnu Abu Tholib). Dan teman-teman Wilkin Dodi Ginting SE. Apri Herdian SE. Sabil SE. Veri Dermawan A.Md. Semoga dunia ini kembali dipimpin oleh sosok Revolusioner padang pasir
13. Teman-teman seperjuangan di Dema 2009 Edi Rusdy S.Pd. Dema 2010 Wamdi, BEM UIN SUSKA 2011 Suparman SP dan M. Mukhlis beserta jajaran Menteri dan staaf. Jika pada hari ini kita menjadi pemimpin mahasiswa yang notabenenya adalah kaum Intelektual kenapa tidak untuk Indonesia, hari ini ibu pertiwi menunggu bakti kita, terkhusus di Kementrian Dalam Universitas (Suhaimi SEi, Darwis, Lilis, Indah, Didi, Ridho). Menyesa! kalau tidak punya staff seperti kalian terimah kasih telah mendampingi penulis selama menjalankan amanah sebagai Mendagri UIN SUSKA RIAU.

14. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen B Angkatan 2007: Terima kasih atas kekompakkan, kebersamaan dan keceriaannya selama ini. Semoga ukhuwah kita akan senantiasa terjaga sampai kapanpun.
15. Teman-teman KKN UIN Suska Angk. XXXIV Desa Paluh Kab. Siak. Terima kasih buat 2 bulan terindah yang tak akan pernah bisa terlupakan.
16. Teman-teman Kos satu kamar (Musliadi SE, Jihan S.Sos), Pondokan ISC Al-Iqthisodi, Direktur Manajemen Superstar(Saipul Al-Sukri SE), Kammi Raliji (Kelvin, Syawal, Hendri, Amri, Jurio, Imam) tiada hari seindah bersama teman-teman.
17. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doanya kepada Penulis, yang tidak dapat Penulis sampaikan satu persatu. Terima kasih banyak.

Dengan segala kerendahan hati, Penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari segala kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi Penulis dan seluruh pembaca pada masa yang akan datang.

Pekanbaru, 29 September 2011

INDRA GUNAWAN

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
 BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan	6
 BAB II: TELAAH PUSTAKA	
A. Pengelolaan Zakat	8
1. Urgensi Lembaga Pengelolaan Zakat	8
2. Organisasi Pengelolaan Zakat	9
B. Pelayanan	12
C. Pengertian Pelanggan	13
D. Kualitas Jasa	13
E. Diferensiasi Pelayanan	14
F. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
G. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan	16
H. Saluran Pemasaran	18
I. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	19
J. Hasil Penelitian Terdahulu	22
K. Hipotesis	24
L. Variabel Penelitian	24
M. Kerangka Berpikir	25

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	26
B. Jenis dan Sumber Data.....	26
C. Populasi dan Sampel.....	26
D Teknik Pengumpulan Data	27
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
F. Analisa Data	28
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	31
B. Struktur Organisasi Rumah Zakat Cabang Pekanbaru	36
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIOGRAFI	

BAB 1

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi, persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka, sehingga memberikan kepuasan kepada para konsumen atau nasabahnya.

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan menjadi sangat besar. Persaingan yang sangat ketat dimana semakin banyak organisasi atau penyedia jasa terlibat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menempatkannya sebagai tujuan utama. Dengan demikian, diyakini bahwa kunci untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada para pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasar konsumen atau nasabah.

Terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas (kesetiaan) pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam

tingkat yang lebih tinggi; yakni sebagai organisasi sosial keagamaan yang berkelas internasional. Dengan menanamkan tiga nilai organisasi baru; *trusted*, *progressive*, dan *humanitarian*, serta mengusung *positioning* baru; yakni *Sharing Confidence*.

Makna dari *brand positioning Sharing Confidence* dari Rumah Zakat adalah Rumah Zakat keyakinan kuat untuk berbagi dan menciptakan masyarakat global madani yang lebih baik, dengan menjadi organisasi terdepan di kawasan ini yang menjamin program efektif dan berkesinambungan dalam memberdayakan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang lebih baik.

Secara singkat, Rumah Zakat yakin bahwa dengan saling berbagi, akan tercapai sebuah masyarakat yang lebih baik. Seiring dengan perubahan tersebut, identitas Rumah Zakat pun mengalami sebuah perubahan. Identitas ini mengambil inspirasi dari perjalanan panjang Rumah Zakat sebagai organisasi kemanusiaan yang membangun kemandirian dan pelayanan masyarakat.

Secara keseluruhan desain menggambarkan organisasi yang berkomitmen untuk terus member dan berbagi kepada masyarakat. Rumah ini dengan pintunya menjadi perlambangan sebuah organisasi yang terbuka dan member kebaikan dari dan untuk masyarakat. Bentuk rumah yang tampak seperti tanda panah mengarah ke atas melambangkan pergerakan organisasi Rumah Zakat yang progresif dan terus membangun kemandirian masyarakat. Sementara hati menandakan cinta kasih yang menjadi landasan bagi Rumah Zakat dalam menjalankan aktivitas kemanusiaan dan pemberdayaan.

Berikut digambarkan jumlah muzakki Rumah Zakat Cahang Pekanbaru dari tahun 2006 sampai dengan tahun 2010.

Tabel 1. Perkembangan jumlah muzakki pada Rumah Zakat Cabang Pekanbaru Tahun 2006 Sampai Dengan Tahun 2010

Tahun	Jumlah Muzakki	Total Dana Muzakki	Persentasi kenaikan/penurunan jumlah muzakki
2006	167	-	-
2007	693	-	314%
2008	7301	2.6	954%
2009	4812	2.3	-34%
2010	5400	2.8	12%

Sumber : Rumah Zakat Cabang Pekanbaru 2011

Dari tabel diatas dapat terlihat perkembangannya jumlah muzakki pada Rumah Zakat cabang Pekanbaru mengalami fluktuasi dari tahun ketahunnya.

Pada tahun 2007 dimana jumlah muzakki mengalami peningkatan sebesar 314% dengan penambahan jumlah muzakki sebanyak 526 muzakki sedangkan pada tahun 2008 terjadi peningkatan yang sangat signifikan sebesar 954% dari tahun 2007 dimana jumlah musakki bertambah sebanyak 6608 muzakki sedangkan pada akhir tahun 2009 diketahui jumlah muzakki justru sebaliknya terjadi penurunan sebanyak sebesar 34% dari tahun 2008 dimana jumlah muzakki berkurang sebanyak 2489 muzakki sedangkan pada akhir tahun 2010 diketahui jumlah muzakki berkurang sebanyak 2489 muzakki sedangkan pada akhir tahun 2010 diketahui jumlah muzakki meningkat sebanyak 12% dengan penambahan jumlah muzakki sebanyak 588 muzakki.

Berdasarkan keadaan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KESETIAAN MUZAKKI PADA RUMAH ZAKAT PEKANBARU"

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas maka penulis mencoba merumuskan permasalahan yang dihadapi Rumah Zakat Cabang Pekanbaru sebagai berikut :

Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kesetiaan Muzakki Pada Rumah Zakat Cabang Pekanbaru.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah Untuk Mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kesetiaan Muzakki Pada Rumah Zakat Cabang Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian ini adalah :

- a. Sebagai informasi bagi pihak perusahaan dalam menyusun strategi pemasaran jasa Rumah Zakat untuk meningkatkan dan mempertahankan jumlah Muzakki.
- b. Untuk menambah wawasan bagi penulis dalam bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran.
- c. Sebagai pedoman bagi pihak-pihak yang lain yang ingin melakukan penelitian serta sistematika penulisan.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini berikan landasan teoritis yang mendukung penelitian, terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesetiaan, zakat, serta hipotesis dari permasalahan yang dihadapi dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis memaparkan metode yang digunakan dalam penelitian yang akan dilaksanakan yang berisikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kesetiaan muzakki pada rumah zakat cabang pekanbaru.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diperlukan oleh Rumah Zakat Cabang Pekanbaru.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Pengelolaan Zakat

Menurut Undang-undang tentang pengelolaan zakat yang dimaksud dengan pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat. Sedangkan definisi zakat adalah harta yang wajib disisihkan oleh seorang muslim atau badan yang dimiliki oleh seorang muslim sesuai dengan ketentuan agama untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya.

1. Urgensi Lembaga Pengelolaan Zakat

Amil Zakat, Mereka adalah petugas yang diangkat oleh pemerintah untuk menghimpun zakat dari orang-orang kaya. Mereka disebut juga para pemungut zakat (Al-jubah). Termasuk mereka adalah para penjaga harta zakat, pengembala hewan zakat dan pencatat administrasi zakat (Sayyid Sabiq, 2008:563)

Pelaksanaan zakat didasarkan pada firman Allah SWT yang terdapat dalam surat At-Taubah : 60

* إِنَّمَا أَصْدَقَتْ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ
وَالْغَنَمِ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴿٦٠﴾

Artinya :

“ Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para mu'allaf yang dibujuk

hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana “.

Dalam surat at-Taubah ayat 60 tersebut dikemukakan bahwa salah satu golongan yang berhak menerima zakat adalah orang-orang yang bertugas mengurus urusan zakat. Para amil zakat mempunyai berbagai macam tugas dan pekerjaan. Semua berhubungan dengan pengaturan soal zakat. Yaitu soal sensus terhadap orang-orang yang wajib zakat dan macam zakat diwajibkan padanya, juga besar harta yang wajib di zakat kemudian mengetahui para mustahik zakat.

Urusan pembagian zakat bertugas memilih cara yang paling baik untuk mengetahui para mustahik zakat, kemudian melaksanakan klasifikasi terhadap mereka dan menyatakan hak-hak mereka. Juga menghitung jumlah kebutuhan mereka dan jumlah biaya yang cukup untuk mereka (DR. Yusuf Qardawi:547)

2. Organisasi Pengelolaan Zakat

Pertama, pengelolaan zakat dilakukan oleh Badan Amil Zakat yang dibentuk oleh pemerintah. Kedua, pembentukan Amil Zakat terdiri dari nasional oleh Presiden, daerah propinsi dibentuk oleh Gubernur dan daerah kabupaten atau kota dibentuk oleh walikota atau bupati. Ketiga, badan amil Zakat disemua tingkatan memiliki ubungan kerja yang bersifat koordinatif, konsultatif, dan informatif. Keempat, pengurus badan amil zakat terdiri atas unsur masyarakat dan pemerintah yang memiliki persyaratan tertentu. Kelima, organisasi badan amil zakat terdiri atas

unsur pertimbangan, unsur pengawas dan unsur pelaksana. (Depag RI, UU No. 38 tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat : 6)

a) Pengumpulan Zakat

Dalam Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 38 tahun 1999 bahwa pengumpulan zakat diatur dalam paal 11,12,13,14, dan 15 yang berisi tentang :

Pasal 11 berbunyi sebagai berikut : Pertama, zakat terdiri atas zakat mal dan zakat fitrah. Kedua, harta yang dikenai zakat adalah emas, perak, dan uang, perdagangan dan perusahaan, hasil pertanian, hasil perkebunan dan hasil perikanan, hasil pertambangan, hasil peternakan, hasil pendapatan dan jasa serta rikaz. Ketiga, penghitungan zakat mal menurut nishab, kadar dan waktunya ditetapkan berdasarkan hukum agama. Pasal 12 yaitu: pertama, pengumpulan zakat dilakukan oleh badan amilzakat dengan cara menerima atau mengambil dari muzakki atas dasar pemberitahuan muzakki. Kedua, Badan amil zakat dapat bekerja sama dengan bank dalam pengumpulan zakat harta muzakki yang barada di bank atas permintaan muzakki. Pasal 13 berbunyi: Badan amil zakat dapat menerima harta selain zakat, seperti infaq, shadaqah, hibah, wasiat dan kafarat. Pasal 14 mengatakan bahwa: pertama, muzakki melakukan penghitungan sendiri hartanya dan kewajiban zakatnya berdasarkan hukum agama. Kecuali, dalam hal tidak dapat menghitung sendiri hartanya dan kewajiban zakatnya berdasarkan hukum agama. Kedua, dalam hal tidak dapat menghitung sendiri hartanya dan kewajiban zakatnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1), muzakki dapat meminta bantuan kepada lembaga amil zakat atau badan amil zakat memberikan bantuan kepada muzakki untuk menghitungnya. Ketiga,

zakat telah dibayarkan kepada badan amil zakat atau lembaga amil zakat dikurangkan dari laba / pendapatan sisa kena pajak dari wajib pajak yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dan pasal 15 menyatakan bahwa lingkup kewenangan pengumpulan zakat oleh badan amil zakat ditetapkan dengan keputusan menteri. (Depag RI, UU Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat Bab IV : 8-9)

b) Pendayagunaan Zakat

Pendayagunaan zakat meliputi pasal 16 dan pasal 17 yang menyatakan bahwa : pasal 16 pertama, hasil pengumpulan zakat didayagunakan untuk mustahik sesuai dengan ketentuan agama. Kedua, pendayagunaan hasil pengumpulan zakat berdasarkan skala prioritas kebutuhan mustahik dana dapat dimanfaatkan untuk usaha yang produktif. Ketiga, persyaratan dan prosedur pendayagunaan hasil pengumpulan zakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur dengan keputusan menteri. Sedangkan dalam pasal 17 mengatakan bahwa hasil penerimaan infaq, shadaqah, hibah, wasiat, dan kafarat sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 didayagunakan terutama untuk usaha yang produktif. (Depag RI, UU nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat Bab V: 10-11)

c) Pengawasan Zakat

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 38 tahun 1999 menerangkan bahwa yang meliputi pengawasan zakat adalah terdiri dari pasal 18,19 dan pasal 20 yang berbunyi : Pertama dalam pasal 18 yaitu : pengawasan terhadap pelaksanaan tugas badan amil zakat dilakukan oleh unsur pengawas sebagaimana

di maksud dalam pasal 6 ayat (5), pimpinan unsure pengawas dipilih langsung oleh anggota, unsur pengawas berkedudukan di semua tingkatan badan amil zakat, dalam melakukan pemeriksaan keuangan badan amil zakat, unsur pengawas dapat meminta bantuan akuntan publik. Kedua, dalam pasal 19 menyatakan bahwa badan amil zakat memberikan laporan tahunan pelaksanaan tugasnya kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik atau kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sesuai dengan tingkatannya. Ketiga, dalam pasal 20 mengatakan masyarakat dapat berperan serta dalam pengawasan badan amil zakat dan lembaga amil zakat. (Depag RI, UU Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat Bab VI: 11-12)

B. Pelayanan

Pelayanan pada sebuah perusahaan merupakan hal yang sangat di butuhkan dalam hal untuk memenuhi kepuasan konsumen dan apabila konsumen sudah merasa puas maka tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan rasa loyalitas konsumen terhadap perusahaan hal ini tentunya akan sangat menguntungkan bagi perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti Lembaga Amil Zakat.

Dalam sebuah Lembaga Amil Zakat sangat di butuhkan sikap loyalitas yang tinggi dari konsumen dan ini menuntut pihak perusahaan untuk menimbulkan sikap tersebut, karena dengan adanya sikap loyal dari konsumen yang akan melakukan kerja sama atau melakukan transaksi dengan Lembaga Amil Zakat. Semua ini dapat diwujudkan dengan adanya kualitas pelayanan yang baik kepada pelayan konsumen/muzakki.

Para pelanggan dewasa ini semakin sulit dipuaskan mereka lebih cerdas, lebih sadar harga, lebih menuntut, kurang memaafkan, dan di ikuti oleh lebih banyak pesaing dengan tawaran yang sama atau yang lebih baik. Tantangannya menurut *Jeffery Gertomer* adlah bukan mnghasilkan pelanggan yang puas, beberapa pesaing dapat melakukan itu, tantangannya adalah menghasilkan pelanggan yang senang dan setia. (Kotler, 2005 : 81)

C. Pengertian Pelanggan

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh sebab itu dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Pelanggan menurut *Cambridge International Dictionaies* adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa. Sedangkan menurut Webster's 1928 Dictionary pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ketempat yang sama untuk memenuhi apa yang di inginkan.

Jadi dengan kata lain pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu datang berulang kali ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut (Lupiyadi, 2001: 142)

D. Kualitas Jasa

Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang konsumen sering kali melihat nilai lebih dari satuan produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari satu proses pembelian produk atau jasa. (Lupiyoadi, 2001 : 142)

Nilai yang diberikan konsumen seperti yang di sebutkan diatas, sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa. Dimana kualitas jasa adalah sejauh mana semua jasa tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

Kualitas menurut *ISO 9000* adalah derajat yang di capai oleh karakteristik yang intern dalam memenuhi persyaratan. Persyaratn dalam hal ini adalah kebutuhan ataub harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib. Jadi kualitas menurut *ISO 9000* merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratn kebutuhan pelanggan.

Menurut *American Society For Quality Control* adalah keseluruhan citri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu prosuk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk emenuhi kebutuhan-kebutuhan yang di tentukan atau bersifat laten. (Lupiyoadi, 2001 : 148).

E. Diferensiasi Pelayanan

Suatu perusahaan banyak mempunyai jenis usaha yang smama namun setiap perusahaan memiliki nilai lebih (*Better Than Other*) schingga perusahaan dapat menjadi pemimpin pasar, kunci sukses sering etrletak pada peningkatan pelayan dan mutu. Pembeda pelayan utama adalah penyerahan, instalasi, pelatihan, jasa konsultasi, perbaikan dan lain-lain. (Kotler, 2001 : 398)

1. Penyerahan, yang dimaksud penyerahan adalah sebaiknya produk atau jasa diserahkan pada pelanggan, meliputi kecepatan, ketepatan, dan perhatian selama proses penyerahan.
2. Instalasi, yang dimaksud dengan instalasi yaitu suatu tindakan yang dilakukan supaya produk dapat bekerja di tempatnya.
3. Pelatihan pelanggan, yang dimaksudkan supaya pelanggan dapat menggunakan produk dengan baik dan efisien.
4. Jasa konsultasi yaitu jasa data, informasi, system dan saran yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

F. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam sebuah studi disimpulkan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Tjiptono,2002:70)

1. *Tangible*

Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawai.

2. Reliability

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

3. Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Assurance

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empathy

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

G. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Dari beberapa dimensi kualitas yang sudah disebutkan diatas harus diranu dengan baik oleh pihak perusahaan sehingga dapat menjadi pemacu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan apabila tidak maka hal tersebut dapat

menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan.

Lima kesenjangan (*Gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa adalah sebagai berikut (A.Hamdani, 2006 : 184)

1. Kesenjangan Persepsi Manajemen.

Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dengan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penilaian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas penemuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dengan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai.

2. Kesenjangan Spesifikasi Kualitas.

Yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas layanan. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. Kesenjangan Penyampaian Jasa

Yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terjadi disebabkan *factor ambiguities* peran, konflik peran, kesesuaian karyawan dengan tugas yang harus dikerjakan, kesesuaian teknologi yang digunakan karyawan, control yang diterima, dan kerja tim.

4. Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

Yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan mengenai kualitas jasa dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran.

5. Kesenjangan Dalam Pelayanan Yang Dirasakan

Yaitu perbedaan antara jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama maka perusahaan akan memperoleh citra positif dimata pelanggan dan sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dengan yang diharapkan, maka akan menimbulkan citra negatif bagi perusahaan dan ini merupakan masalah bagi perusahaan.

H. Saluran Pemasaran

Tujuan saluran pemasaran adalah untuk menciptakan kegunaan bagi pelanggan. Kategori utama dari kegunaan saluran tempat (ketersediaan produk jasa yang nyaman bagi pelanggan potensial), waktu (ketersediaan produk atau jasa pada saat jasa yang diinginkan oleh seorang pelanggan), bentuk (produk diproses, disiapkan dan siap untuk dimanfaatkan serta dalam kondisi yang tepat), dan informasi (jawaban atas pertanyaan dan komunikasi umum mengenai sifat-sifat produk yang berguna serta manfaat yang tersedia) karena kegunaan ini dapat menjadi sumber dasar keunggulan kompetitif dari nilai produk, strategi memilih salah satu keputusan kebijakan kunci yang harus dilihat oleh manajer pemasaran (Warren, 2003 : 131)

I. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dengan komitmen Islam yang khas mendalam terhadap persaudaraan umat manusia dan keadilan ekonomi sosial, maka ketidak-adilan dalam hal pendapat dan kekayaan tentu saja bertentangan dengan semangat Islam. Ketidak-adilan seperti itu hanya akan merusak rasa persaudaraan yang hendak diciptakan Islam.

Disamping itu, karena seluruh sumber daya, menurut Qur'an adalah "amanat Allah kepada seluruh umat manusia" (QS. 2:29), maka tak dibenarkan sama sekali apabila sumberdaya-sumberdaya tersebut dikuasai oleh sekelompok kecil manusia saja (*monopoli*).

Jadi, Islam menekankan distribusi pendapatan dan kekayaan yang adil, hingga setiap individu memperoleh jaminan serta tingkat hidup yang manusiawi dan terhormat, sesuai dengan harkat manusia yang inheren dalam ajaran-ajaran Islam, yaitu sebagai khalifah (wakil) Allah di muka bumi (QS. 2:30).

Suatu masyarakat Islam yang gagal memberikan jaminan serta tingkat hidup yang manusiawi tidaklah layak disebut masyarakat Islam, seperti dinyatakan oleh Nabi SAW: "Bukanlah seorang muslim yang tidur dalam keadaan kenyang sedang tetangganya lapar" (HR. Bukhari, dalam Shahih-nya, 1:52).

Umar bin Khathab, Khalifa kedua, ketika menerangkan tentang redistribusi keadilan dalam Islam, beliau menekankan dalam salah satu pidato umumnya bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam kekayaan masyarakat, bahwa tak seorang pun, termasuk dirinya sendiri, yang memiliki hak yang lebih besar dari yang

lain. Bahkan scandainya ia dapat hidup lebih lama, ia akan berusaha agar seorang gembala yang hidup di atas gunung Shan'a menerima bagian dari kekayaannya.

Khalifah Ali bin Abi Thalib diriwayatkan juga telah menekankan bahwa "Allah telah mewajibkan orang-orang kaya untuk menyediakan kebutuhan orang-orang miskin dengan selayaknya. Apabila orang-orang miskin tersebut kelaparan, tak punya pakaian atau dalam kesusahan hidup, maka itu adalah karena orang-orang kaya telah merampas hak-hak mereka, dan patutlah bagi Allah untuk membuat perhitungan bagi mereka dan menghukum mereka.

Para ahli hukum sepakat bahwa adalah kewajiban bagi masyarakat Islam secara keseluruhan, khususnya kelompok yang kaya, untuk memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pokok kaum miskin, dan bila mereka tak mau memenuhi tanggung jawab ini, padahal mereka mampu maka Negara dapat bahkan harus memaksa mereka untuk memenuhinya.

Islam menekankan pembayaran zakat untuk redistribusi pendapatan dari kelompok kaya kepada kelompok miskin, yang karena ketidakmampuan atau rintangan-rintangan pribadi (kondisi-kondisi fisik atau mental yang bersifat eksternal, misalnya ketiadaan kesempatan kerja) tidak mampu mencapai tingkat hidup yang terhormat dengan usaha sendiri. Hal ini dimaksudkan agar "kekayaan tidak hanya beredar di kalangan orang-orang kaya diantaramu saja" (QS. 59:7).

Sebagai seorang pembeli, seorang muslim harus mengikuti aturan Allah misalnya dengan memberikan kemudahan-kemudahan yang bersifat kebijaksanaan dalam proses transaksi atau dengan tidak menawar barang yang sedang ditawarkan oleh

orang lain. Begitupun seorang pembeli harus mengikuti peraturan-peraturan yang memang disahkan oleh pemimpin misalnya dengan tidak membeli barang haram. Hal ini sesuai dengan Al-Quran Surat Annisa Ayat 58:

• إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ
إِنَّ اللَّهَ يُعَظِّمُ بِهِ^{٥٨} إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.

Allah sebagai pembuat hukum selalu memperhatikan kemudahan-kemudahan kepada manusia dalam berbagai persoalan. Hal ini bermakna bahwa sebagai manusia biasa kita juga diberikan tuntutan senantiasa berbuat memberikan kemudahan-kemudahan kepada manusia yang lain dalam berinteraksi. Hal ini sesuai dengan al-quran surat albaqarah ayat 185 :

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْفُرْقَانِ الْهُدَى
فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ^{١٨٥} وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ
يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ
مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

(Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, bulan yang di dalamnya diturunkan (permulaan) Al Quran sebagai petunjuk bagi manusia dan

penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang hak dan yang bathil). Karena itu, barangsiapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya) di bulan itu, Maka hendaklah ia berpuasa pada bulan itu, dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (lalu ia berbuka), Maka (wajiblah baginya berpuasa), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.

J. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, hasil penelitian terdahulu digunakan dengan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam kerangka berpikir, disamping untuk dapat mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian dan faktor-faktor lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk mengembangkan wawasan berfikir peneliti. Dimana peneliti mengambil beberapa peneliti sebelumnya yaitu :

Mulyadi (2004), dengan Judul Analisis Kualitas Jasa Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekanbaru. Perumusan masalah pada skripsi tersebut adalah: Apakah kualitas jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekanbaru dan diantara kelima faktor (fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan) mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekanbaru. Hipotesis: Diduga bahwa factor

kualitas pelayanan terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekanbaru dan faktor keandalan (*realtibility*) diduga merupakan factor dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang pekanbaru. Adapun variabel penelitiannya adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dapat disimpulkan variabel bebas yaitu kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekanbaru adalah keandalan (*reliability*).

Ganefo budi santosa (2004), dengan judul Analisi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kesehatan gawat darurat pada Rumah Sakit Caltex Rumbai. Perumusan masalah pada skripsi tersebut adalah: faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan gawat darurat pada rumah sakit Caltex rumbai dan faktor mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan gawat darurat pada rumah sakit Caltex rumbai. Hipotesis: kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan gawat darurat pada rumah sakit Caltex rumbai diduga dipengaruhi oleh faktor reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible dan factor reability mempunyai pengaruh dominan terhadap pelayanan kesehatan gawat darurat RS Caltek Rumbai adapun variabelnya adalah : *Reability* (keandalan), *Responsiveness*(daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik). Bahwa faktor

tangibles (bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah *Reability* (Keandalan)

Muhammad Tarmizi (2009) dengan judul *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Fluktuasi Jumlah Penabung pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru*. Hipotesis: diduga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap *fluktuasi* jumlah penabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru. Dengan Variabel dependennya adalah jumlah penabung sedangkan variabel independen adalah *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian). Bahwa *Tangible* (bukti fisik) memiliki pengaruh yang dominan terhadap fluktuasi jumlah penabung pada PT.; Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru.

K. Hipotesis

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dibuat hipotesa sementara yakni diduga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas muzakki pada Rumah Zakat cabang Pekanbaru.

L. Variabel Penelitian

- a. Variabel dependen atau variabel Y adalah kesetiaan Muzakki
- b. variabel independent atau variabel X adalah :

$X_1 = \text{Tangible}$ atau bukti fisik

$X_2 = \text{Reability}$ atau keandalan

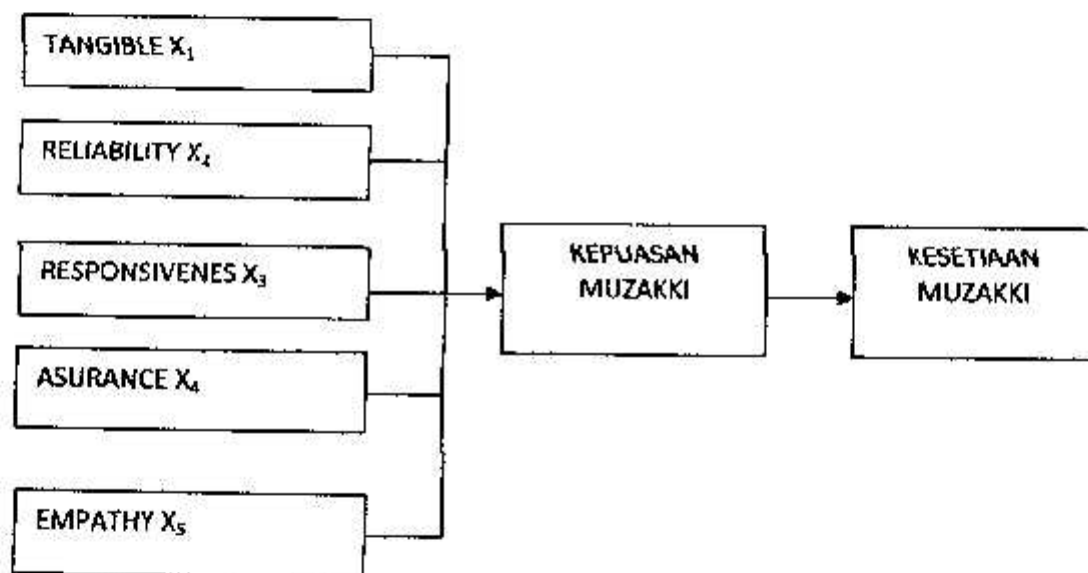
$X_3 = \text{Responsiveness}$ atau ketanggapan

$X_4 = \text{Assurance}$ atau jaminan

$X_5 = \text{Empathy}$ atau perhatian

N. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat digambarkan dalam diagram berikut:



Sumber : Rambat Laploadi *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat 2001

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil objek penelitian pada Rumah Zakat Cabang Pekanbaru. Yang berlokasi di jalan Tuanku Tambusai Pekanbaru

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer : Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak rumah Zakat Cabang Pekanbaru.
2. Data Sekunder : Data yang diperoleh dari perusahaan yang berbentuk data tertulis tentang banyaknya jumlah muzakki pada Rumah Zakat Cabang Pekanbaru selama periode tahun 2006 sampai 2010

C. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah muzakki pada Rumah Zakat cabang Pekanbaru dengan populasi sebanyak 5400 orang muzakki. Oleh sangat besarnya jumlah populasi dalam penelitian ini maka penulis menggunakan metode *Accidental Sampling* dengan sampel 100 orang muzakki yang akan menjadi sampel adalah orang-orang yang membayar zakat di Rumah zakat Cabang Pekanbaru, sedangkan pengambilan sampel dari populasi tersebut akan dilakukan dngan menggunakan rumus slovin (Husein, 2003 : 146)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

$$n = \frac{5400}{1+5400(10\%)^2}$$

$$n = \frac{5400}{1+5400(0.01)}$$

$$n = \frac{5400}{1+54}$$

$$n = \frac{5400}{55}$$

$n = 98.18 \rightarrow 98 \text{ orang} \rightarrow \text{dibulatkan } 100 \text{ orang}$

Jadi yang akan menjadi sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 Muzakki yang ada pada Rumah Zakat Cabang Pekanbaru.

D. Teknik dan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Interview

Yaitu salah satu metode pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung kepada pihak pimpinan dan karyawan perusahaan yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi tentang perusahaan yang berhubungan dengan penelitian.

2. Questioner

Yaitu salah satu metode pengumpulan data dan informasi yang dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden yaitu muzakki pada Rumah Zakat Cabang Pekanbaru.

E. Analisa Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu variabel penelitian. Variabel yang valid adalah variabel yang menggambarkan data sesuai dengan apa yang diinginkan pengujian ini menggunakan metode *pearson correlation*. Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan metode *pearson correlation*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan data sehingga dapat menghasilkan data yang memang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda pengujian ini menggunakan metode *Alpha*.

3. Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan metode *regresi linear* berganda, yaitu metode statistic yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel dengan satu variabel terikat.

Hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat ditunjukkan dengan persamaan : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$

keterangan : Y = Kesetiaan Muzakki

a = Konstan

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 – Koefisiens Regresi

X_1 = Bukti fisik

X_2 = Keandalan

X_3 = Ketanggapan

X_4 = Jaminan

X_5 = Empathy

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap variasi Y digunakan *uji koefisien determinasi* berganda R^2 . Nilai R^2 ini mempunyai range 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar nilai (R^2 mendekati 1) maka semakin baik hasil regresi tersebut, dan semakin besar mendekati 0 maka variabel terikat.

4. Uji F

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, maka dilakukan uji F dengan cara membandingkan antara F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikan 5 %.

Kriteria pengujian adalah H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$.

5. Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji ini dilakukan secara terpisah-pisah untuk melihat pengaruh masing-masing variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t table pada tingkat signifikan 5% jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas dapat menerangkan terikatnya, dan artinya ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikatnya.

Kriteria pengujiannya adalah H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$. H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Kategori yang digunakan berdasarkan *skala likers*, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai jawaban seperti dibawah ini:

1. Alternatif jawaban sangat setuju diberi nilai 5
2. Alternatif jawaban setuju diberi nilai 4
3. Alternatif jawaban cukup setuju diberi nilai 3
4. Alternatif jawaban kurang setuju diberi nilai 2
5. Alternatif jawaban tidak setuju diberi nilai 1

Untuk taraf signifikansi, penulis menggunakan taraf signifikan sebesar 5% (0.05) sedangkan untuk memudahkan dalam mengelola dan menganalisis data dalam penelitian ini, penulis menggunakan program SPSS windows.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Abu Syauqi, salah satu tokoh da'i muda Bandung, bersama beberapa rekan di kelompok pengajian Majelis Ta'lim Ummul Quro sepakat membentuk lembaga sosial yang *concern* pada bantuan kemanusiaan. 2 Juli 1998, terbentuklah organisasi bernama Dompel Sosial Ummul Quro (DSUQ). Sekretariat bertempat di Jl. Turangga 33 Bandung sekaligus sebagai tempat kajian. Jamaah pengajian semakin berkembang. Dipergunakanlah Masjid Al Manaar Jl. Puter Bandung sebagai tempat kajian rutin. Pada tahun 1999 Dukungan masyarakat yang terus meluas mendorong dilakukannya pengelolaan organisasi ini lebih baik. Kantor sekretariat pindah ke Jl. Dederuk 30 Bandung. Mendekat ke forum pengajian di Masjid Al Manaar. Pencapaian donasi selama 1998-1999 terkumpul sebanyak Rp 0,8 Milyar.

Pada tahun 2000 Animo masyarakat pada perlunya organisasi kemanusiaan semakin meningkat. Masyarakat memandang penting misi sosial ini diteruskan bahkan untuk kiprah yang lebih luas. Dirintislah program bea siswa pendidikan yatim dan dhuafa, layanan kesehatan, rehabilitasi masyarakat miskin kota, dll. Pemekaran mulai dilakukan dengan membuka kantor cabang Yogyakarta, Mei 2000 di Jl. Veteran 9. Cabang Bandung dipindah ke sekretariat awal di Jl. Turangga 33 Bandung. Donasi selama setahun terkumpul Rp 2,1 Milyar. Pada tahun 2001 Februari, Kantor cabang Jakarta resmi berdiri di Jl. Ekor Kuning Rawamangun, Jaktim. Pengumpulan donasi terbukukan sebesar Rp 2,19 Milyar.

Pada tahun 2002 Identitas lembaga sebagai lembaga amil zakat semakin dikuatkan. Kantor Cabang Jakarta pindah ke Jl. Taruna 43 Pulo Gadung. Penerimaan donasi meningkat menjadi Rp 4,19M. Pada tahun 2003 DSUQ berubah nama menjadi Rumah Zakat Indonesia DSUQ seiring dengan turunnya SK Menteri Agama RI No. 157 pada tanggal 18 Maret 2003 yang mensertifikasi organisasi ini sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional. Bulan Mei, Rumah Zakat Indonesia DSUQ hadir di ibukota Jawa Timur, Surabaya. Perolehan donasi terus meningkat menjadi Rp 6,46 M.

Pada tahun 2004 Kantor cabang Tangerang berdiri. Ekspansi mulai melebar ke Sumatera dengan didirikannya kantor Cabang Pekanbaru, Riau. Dimulainya pembangunan sistem Teknologi Informasi untuk peningkatan mutu pelayanan. Hampir seluruh kantor cabang telah tersambung secara online. Website www.rumahzakat.org dirilis, menggantikan alamat situs sebelumnya di www.rumahzakat.net. Memperkuat branding lembaga dengan nama Rumah Zakat Indonesia. Kepercayaan masyarakat semakin tumbuh, donasi terkumpul sebanyak Rp 8,92 M. Pada tahun 2005 Pertumbuhan cabang meningkat pesat. Tsunami Aceh yang terjadi 26 Desember 2004 membuka akses Rumah Zakat Indonesia lebih berperan di Sumatera. Cabang-cabang baru pun dibuka: cabang Aceh, Medan, Padang, Palembang, Batam berdiri. Di Jawa, berdiri pula kantor cabang Semarang, ditambah jaringan kantor cabang pembantu di Bekasi, Bogor, Depok, Jakarta Selatan, Cirebon, Solo. Cabang Pekanbaru juga berekspansi dengan memiliki kantor cabang pembantu Duri dan Dumai. Sistem informasi lembaga mulai masuk ke jaringan on line. Mulai transaksi online, absensi on line, dan beberapa software keuangan. Penerimaan donasi

meningkat tajam khususnya dari bantuan masyarakat untuk program rehabilitasi pasca tsunami Aceh, tercatat Rp 45,26 M donasi terkumpulkan. Pada tahun Regenerasi puncak pimpinan diestafetkan dari Ustadz Abu Syauqi beralih ke Virda Dimas Ekaputra. Babak sejarah baru ' Transformation From Traditional Corporate to Professional Corporate ' dimulai. Kesadaran berzakat terus didorong dengan merilis kampanye "When Zakat Being Lifestyle" Diluncurkanlah program Gelar Budaya Zakat (GBZ) Menuju Indonesia Sadar Zakat 2008 pertama kali di 6 kota. Donasi berhasil terkumpul sebanyak Rp 29,52 M.

Pada tahun 2007 Pengembangan program semakin disempurnakan termasuk dengan mengganti istilah Departemen Empowering menjadi Direktorat Program. Implementasi program mulai difokuskan hingga mengerucut pada empat induk yaitu EduCare, HealthCare, YouthCare, dan EcoCare. Pengelolaan program dilakukan dengan konsep terintegrasi dan berkelanjutan berbasis komunitas. ICD merupakan tempat yang difokuskan untuk penyaluran yang terintegrasi yakni pendidikan, kesehatan, pelatihan kepemudaan, dan pemberdayaan ekonomi secara terpadu berbasis komunitas. Dengan Mustahik Relation Officer sebagai SDM pendamping, ICD menjadi pusat penyaluran program sehingga lebih terukur, dan terkontrol. Di tahun ini pula Rumah Zakat Indonesia melebarkan layanan program pendidikan dengan menyelenggarakan Sekolah Dasar Juara yang bersifat gratis. Guru-guru terbaik dipilih untuk mendidik calon pemimpin bangsa di sana. Program komunikasi dikembangkan lebih massif melalui televisi. Diluncurkanlah TV Commercial perdana berjudul "Saya Percaya Rumah Zakat" menggandeng endorser Helmy Yahya. Acara

Gelar Budaya Zakat (GBZ) Menuju Indonesia Sadar Zakat 2008 kembali digelar, kali ini diselenggarakan di 10 kota. Ternyata hasil komunikasi dan focusing program bekorelasi positif terhadap pencapaian donasi, terkumpul Rp 50,16 M. Triple digit growth!

Pada tahun 2008 Rumah Zakat Indonesia berkeinginan kuat untuk memantapkan program-program pemberdayaan. Dukungan dan kepercayaan masyarakat menguatkan lembaga untuk semakin fokus kepada sebuah rekayasa peradaban besar yang sejak awal telah diimpikan, yakni "transformasi mustahik ke muzakki". Wujud nyata usaha lembaga adalah dengan meluaskan jaringan pengembangan usaha kecil dan mikro di 18 kota. Tidak hanya itu, Rumah Zakat Indonesia pun menyelenggarakan pelatihan-pelatihan motivasi dan ketrampilan dalam wadah Youth Development Center. Pelatihan motivasi ini memegang peranan penting karena karakter, pola pikir, dan sikap yang kontra produktif menyumbangkan andil besar dalam kelanggengan sebuah kemiskinan. Dan yang tidak kalah penting adalah pendampingan masyarakat dilakukan oleh 28 Mustahik Relation Officer (MRO) dengan didukung para relawan. Pembelajaran untuk menjadi organisasi yang amanah dan professional terus dilakukan, salah satunya dengan penguatan program-program Human Capital. Diluncurkanlah program seperti EAZI (Executive Amil Zakat Indonesia), ADP (Amil Development Program), ACTPRO (Acceleration Program) dan sebagainya. Kegiatan peningkatan kapasitas ini terbukti efektif kompetensi memenuhi tuntutan profesi dan masyarakat. Kepercayaan terus tumbuh, dari pencapaian donasi berhasil terkumpulkan donasi sebesar Rp 71,40 Milyar. Untuk

memberikan edukasi lebih luas kepada masyarakat tentang zakat dan filantropi, Roadshow Gelar Budaya Zakat dilakukan, kali ini hadir di 19 Kota. Pada tahun 2009 Tahun ini menjadi tahun pertama pasca 10 tahun pertama milestone Rumah Zakat Indonesia. Guna penguatan organisasi dikokohkanlah organisasi baru pemberdayaan, yaitu : Rumah Sehat Indonesia (pengelola program kesehatan), Rumah Juara Indonesia (pengelola program pendidikan), Rumah Mandiri Indonesia (pengelola program kemandirian ekonomi). Peningkatan jumlah unit layanan terus dilakukan. Hingga akhir tahun telah berdiri 8 Sekolah Juara, 7 Rumah Bersalin Gratis.

Tahun 2009 bisa disebut sebagai tahun ekspansi mengingat dalam 1 semester langsung dibuka 14 cabang baru sehingga menambah total jumlah jaringan sebanyak 45 kantor. Pengelolaan yang semakin baik mendapat apresiasi dari masyarakat antara lain award dari Karim Business Consulting yang menempatkan Rumah Zakat Indonesia sebagai #2 LAZNAS Terbaik dalam ISR Award (Islamic Social Responsibility Award 2009). Penghargaan juga datang dari IMZ (Indonesia Magnificence of Zakat) yang menganugerahi Rumah Zakat Indonesia sebagai The Best Organization in Zakat Development. Pencapaian donasi tumbuh semakin baik, tercatat Rp 107, 3 Milyar berhasil dikumpulkan dan menjadikan Rumah Zakat Indonesia sebagai Organisasi Pengelola Zakat terbesar pengumpulan donasinya se-Indonesia.

Pada tahun 2010 Krisis global 2009 banyak diprediksikan mulai pulih pada tahun ini, namun tantangan sosial dan ekonomi tak lebih mudah dihadapi. Rumah Zakat Indonesia menyikapi hal ini dengan melakukan rangkaian adaptasi dan perubahan

menuju organisasi berskala global. 5 April 2010, resmi difuncurkanlah brand baru RUMAH ZAKAT menggantikan brand sebelumnya RUMAH ZAKAT INDONESIA. Dengan mengusung tiga brand valuc baru : Trusted, Progressive dan Humanitarian, organisasi ini menajamkan karakter menuju “World Class Socio-Religious Non Governance Organization (NGO)”. **Sharing Confidence** diangkat menjadi positioning. “Dengan keyakinan yang kuat untuk berbagi dan menciptakan keluarga global yang lebih baik, Rumah Zakat berdaya upaya untuk menjadi organisasi terdepan di region yang menjamin program efektif dan berkesinambungan dalam memberdayakan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang lebih baik.” Untuk memperkuat perubahan ini diluncurkan pula gerakan Merangkai Senyum Indonesia, sebuah rangkaian kegiatan untuk memperbaiki Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia jauh lebih khususnya dalam bidang pendidikan, kesehatan dan kelayakan hidup.

B. Struktur organisasi Rumah Zakat Cabang Pekanbaru

Struktur organisasi perusahaan merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan perusahaan secara rasional dan efektif. Struktur organisasi yang baik akan memudahkan koordinasi dan komunikasi sentra kontrol atas semua aktifitas untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi merupakan hubungan yang teratur diantara berbagai sektor atau fungsi yang perlu untuk mencapai tujuan dan tanggung jawab serta wewenang dalam suatu organisasi.

Tugas dan wewenang pada struktur organisasi Rumah Zakat Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Branch Manager

Branch Manager terhadap keadaan cabang

- a. Regulasi
- b. Pencapaian target
- c. Henling Complien pihak eksternal perusahaan

2. Finance of Branch

Finane of branch bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang menyangkut keuangan rumah zakat cabang pekanbaru

3. Resources of Branch

Resources of branch bertanggung jawab terhadap menangani segala hal yang berhubungan dengan humas (penerimaan pegawai, scorsing, dll)

4. Zis Consultant

Zis Consultant merupakan Marketing Rumah Zakat Cabang Pekanbaru dalam menyampaikan seluruh program pada rumah zakat cabang pekanbaru

5. Kepala Sekola SD Juara

Kepala Sekolah SD Juara bertanggung jawab terhadap operasional dari SD Juara sebagaimana seperti SD pada umumnya

6. Manager Rumah Bersalin Gratis

Maneger Rumah Bersalin Gratis bertanggung jawab terhadap operasionalnya Rumah Bersalin Gratis, sebagaimana halnya rumah bersalin pada umumnya.

7. ICD Head

ICD Head merupakan tempat yang difokuskan untuk penyaluran yang terintegrasi yakni pendidikan, kesehatan, pelatihan kepemudaan, dan pemberdayaan ekonomi secara terpadu berbasis komunitas. Dengan Mustahik Relation Officer sebagai SDM pendamping, ICD menjadi pusat penyaluran program sehingga lebih terukur, dan terkontrol.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian dan pembahasan ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap Tingkat Kesetiaan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru dianalisa dengan menggunakan analisis kuantitatif.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Ukuran sampel yang digunakan dalam uji validitas pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan interval kepercayaan 95 % dan nilai r table untuk $df = 100 - 6 = 94$ pada tingkat signifikan 5% maka didapat angka 0,202 (dapat dilihat pada table r Produk Moment)

Tabel 2. Hasil Analisis Validitas Untuk Variabel X_1 (Bukti Fisik)

Item Pernyataan	Nilai r hasil Harapan	Nilai r hasil Kenyataan	Selisih Nilai	Kesimpulan
BF.1	0,439	0,651	0,212	Valid
BF.2	0,375	0,562	0,187	Valid
BF.3	0,438	0,538	0,100	Valid
BF.4	0,325	0,495	0,140	Valid
BF.5	0,447	0,550	0,103	Valid
BF.6	0,333	0,464	0,131	Valid
BF.7	0,549	0,594	0,045	Valid
BF.8	0,560	0,499	0,061	Valid
BF.9	0,452	0,569	0,117	Valid

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 2 diketahui r hasil BF.1 = 0.439 dan $0,651 > r \text{ tabel} = 0.202$, BF2 = 0.375 dan $0,562 > r \text{ tabel} = 0.202$, BF.3 = 0.438 dan $0,538 > r \text{ tabel} = 0.202$, BF4 = 0.325 dan $0,495 > r \text{ tabel} = 0.202$, BF.5 = 0,447 dan $0,550 > r$

tabel = 0.202, BF.6 = 0,333 dan $0,464 > r \text{ tabel} = 0.202$ BF.7 = 0,549 dan $0,594 > r \text{ tabel} = 0.202$, BF.8 = 0,560 dan $0,499 > r \text{ tabel} = 0.202$, BF.9 = 0,452 dan $0,569 > r \text{ tabel} = 0.202$,

maka dapat disimpulkan item-item pertanyaan untuk variabel *tangible* (Bukti Fisik) sudah *valid*, sehingga untuk selanjutnya item-item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap tingkat kesetiaan muzakki

Tabel 3. Hasil Analisis Validitas Untuk Variabel X₂ (Reliability)

Item Pernyataan	Nilai r hasil Harapan	Nilai r hasil Kenyataan	Selisih Nilai	Kesimpulan
Ry.1	0,546	0,453	0,093.	Valid
Ry.2	0,484	0,638	0,154	Valid
Ry.3	0,396	0,532	0,136	Valid
Ry.4	0,727	0,528	0,199.	Valid
Ry.5	0,539	0,505	0,034.	Valid
Ry.6	0,598	0,523	0,075.	Valid
Ry.7	0,608	0,555	0,053.	Valid
Ry.8	0,589	0,507	0,082.	Valid
Ry.9	0,418	0,504	0,086	Valid

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 3 didapat hasil r hasil Ry.1 = 0.546 dan $0,453 > r \text{ tabel} = 0.202$, Ry.2 = 0.848 dan $0,638 > r \text{ tabel} = 0.202$, Ry.3 = 0.396 dan $0,532 > r \text{ tabel} = 0.202$, Ry.4 = 0.727 dan $0,528 > r \text{ tabel} = 0.202$, Ry.5 = 0.539 dan $0,505 > r \text{ tabel} = 0.202$, Ry.6 = 0.598 dan $0,523 > r \text{ tabel} = 0.202$, Ry.7 = 0.608 dan $0,555 > r \text{ tabel} = 0.202$, Ry.8 = 0.589 dan $0,507 > r \text{ tabel} = 0.202$, Ry.9 = 0,418 dan $0,504 > r \text{ tabel} = 0.202$,

maka dapat disimpulkan item-item pertanyaan untuk variabel *Reliability* (Keandalan) sudah *valid*, sehingga untuk selanjutnya item-item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kesetiaan muzakki.

Tabel 4. Hasil Analisis Validitas Untuk Variabel X_3 (Responsiveness)

Item Pernyataan	Nilai r hasil Harapan	Nilai r hasil Kenyataan	Selisih Nilai	Kesimpulan
Rs.1	0,214	0,328	0,114	Valid
Rs.2	0,343	0,375	0,032	Valid
Rs.3	0,318	0,574	0,256	Valid
Rs.4	0,401	0,510	0,109	Valid
Rs.5	0,369	0,356	0,013.	Valid
Rs.6	0,450	0,372	0,078.	Valid
Rs.7	0,458	0,619	0,161	Valid
Rs.8	0,314	0,432	0,118	Valid

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 4 didapat hasil r hasil Rs.1 = 0.214 dan $0,328 > r$ tabel = 0.202, Rs.2 = 0.343 dan $0,375 > r$ tabel = 0.202, Rs.3 = 0.318 dan $0,574 > r$ table = 0.202, Rs.4 = 0,401 dan $0.510 > r$ tabel = 0.202, Rs.5 = 0.369 dan $0,356 > r$ tabel = 0.202 Rs.6 = 0.450 dan $0,372 > r$ tabel = 0.202, Rs.7 = 0.458 dan $0,619 > r$ table = 0.202, Rs.8 = 0,314 dan $0.432 > r$ tabel = 0.202, maka dapat disimpulkan item-item pertanyaan untuk variable *Responsiveness* (Ketanggapan) sudah *valid*, sehingga untuk selanjutnya item-item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kesetiaan muzakki.

Tabel 5. Hasil Analisis Validitas Untuk Variabel X_4 (Asurance)

Item Pernyataan	Nilai r hasil Harapan	Nilai r hasil Kenyataan	Selisih Nilai	Kesimpulan
Ac.1	0,464	0,546	0,082	Valid
Ac.2	0,370	0,533	0,163	Valid
Ac.3	0,424	0,537	0,113	Valid
Ac.4	0,503	0,569	0,066	Valid
Ac.5	0,460	0,531	0,071	Valid
Ac.6	0,527	0,573	0,046	Valid
Ac.7	0,423	0,517	0,094	Valid
Ac.8	0,457	0,432	0,025	Valid

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 5 didapat hasil r hasil Ac.1 = 0.464 dan $0,546 > r$ tabel = 0.202, Ac.2 = 0.370 dan $0.533 > r$ tabel = 0.202, Ac.3 = 0.424 dan $0,537 > r$ tabel = 0.202, Ac.4 = 0.503 dan $0.569 > r$ tabel = 0.202, Ac.5 = 0.460 dan $0,531 > r$ tabel = 0.202, Ac.6 = 0.527 dan $0.573 > r$ tabel = 0.202, Ac.7 = 0.423 dan $0,517 > r$ tabel = 0.202, Ac.8 = 0.450 dan $0.432 > r$ tabel = 0.202, maka dapat disimpulkan item-item pertanyaan untuk variabel *Asurance* (Jaminan) sudah *valid*, sehingga untuk selanjutnya item-item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap terhadap kesetiaan muzakki.

Tabel 6. Hasil Analisis Validitas Untuk Variabel X₅ (Empathy)

Item Pernyataan	Nilai r hasil Harapan	Nilai r hasil Kenyataan	Selisih Nilai	Kesimpulan
Ep.1	0,381	0,343	0,038.	Valid
Ep.2	0,290	0,306	0,016	Valid
Ep.3	0,386	0,542	0,156	Valid
Ep.4	0,502	0,416	0,086.	Valid
Ep.5	0,456	0,381	0,075.	Valid
Ep.6	0,548	0,461	0,087.	Valid
Ep.7	0,419	0,505	0,086	Valid
Ep.8	0,319	0,473	0,154	Valid

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 6 didapat hasil r hasil Ep.1 = 0.381 dan $0,343 > r$ tabel = 0.202, Ep.2 = 0.290 dan $0,306 > r$ tabel = 0.202, Ep.3 = 0.386 dan $0,542 > r$ tabel = 0.202, Ep.4 = 0.502 dan $0,416 > r$ tabel = 0.202, Ep.5 = 0.456 dan $0,381 > r$ tabel = 0.202 Ep.6 = 0.548 dan $0,461 > r$ tabel = 0.202, Ep.7 = 0.419 dan $0,505 > r$ tabel = 0.202, Ep.8 = 0.319 dan $0,473 > r$ tabel = 0.202 maka dapat disimpulkan item-item pertanyaan untuk variabel *Empathy* sudah *valid*, sehingga untuk selanjutnya item-item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur kesetiaan muzakki

Tabel 7. Hasil Analisis Validitas Untuk Variabel Y (Kesetiaan Muzakki)

Item Pernyataan	Nilai r hasil Harapan	Nilai r hasil Kenyataan	Selisih Nilai	Kesimpulan
Km.1	0,505	0,534	0,029	Valid
Km.2	0,202	0,380	0,178	Valid
Km.3	0,505	0,587	0,082	Valid
Km.4	0,259	0,459	0,200	Valid
Km.5	0,414	0,503	0,089	Valid
Km.6	0,352	0,500	0,148	Valid
Km.7	0,267	0,386	0,119	Valid
Km.8	0,238	0,356	0,118	Valid
Km.9	0,435	0,512	0,077	Valid

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 7 didapat hasil r hasil Km.1 = 0.505 dan $0,534 > r$ tabel = 0.202, Km.2 = 0.202 dan $0,380 > r$ tabel = 0.202, Km.3 = 0.505 dan $0,587 > r$ tabel = 0.202, Km.4 = 0.259 dan $0,459 > r$ tabel = 0.202, Km.5 = 0.414 dan $0,503 > r$ tabel = 0.202, Km.6 = 0.352 dan $0,500 > r$ tabel = 0.202, Km.7 = 0.267 dan $0,386 > r$ tabel = 0.202, Km.8 = 0.238 dan $0,356 > r$ tabel = 0.202, Km.9 = 0.435 dan $0,512 > r$ tabel = 0.202, maka dapat disimpulkan item-item pertanyaan untuk variabel Fluktuasi Penabung sudah *valid*, sehingga untuk selanjutnya item-item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kesetiaan muzakki

Tabel 8. Hasil Uji Reliability

Item Pertanyaan	Nilai r hasil	Nilai Alpha Harapan	Nilai Alpha Kenyataan	Selisih Nilai
Y	100	0,679	0.784	0,105
X ₁	100	0,756	0.836	0,080
X ₂	100	0,835	0.824	0,011
X ₃	100	0,667	0.748	0,081
X ₄	100	0,757	0.814	0,057
X ₅	100	0,721	0.729	0,008

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 8 dapat dilihat r alpha Y = 0.679 dan 784 > r tabel = 0.6, X₁ = 0.756 dan 836 > r tabel = 0.6, X₂ = 0.835 dan 824 > r tabel = 0.6, X₃ = 0.667 dan 748 > r tabel = 0.6, X₄ = 0.757 dan 814 > r tabel = 0.6, X₅ = 0.721 dan 729 > r tabel = 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa item-item dari setiap variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, dan Y adalah *reliable*.

2. Variabel Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Variabel kualitas pelayanan pada dasarnya terbagi kepada lima subvariabel yang mempengaruhi nasabah untuk menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru yaitu, *Tangible*, *Reliability*, *Responsivness*, *Asurance*, dan *Empathy* yang dijabarkan kedalam 42 pernyataan dan 9 pernyataan untuk mengukur kesetiaan muzakki setiap variabel diberikan skor untuk setiap jawaban dari pertanyaan yang diberikan untuk dianalisa kuantitatif. Berikut dijelaskan variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas.

a. Tangible

Subvariabel tangible adalah indikator-indikator yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menjalankan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawai.

Selanjutnya dari hasil penelitian terhadap indikator-indikator dapat dilihat tanggapan penabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru, dengan jumlah sampel 100 orang.

Tabel 9. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Pekanbaru Menggunakan Kecanggihan Teknologi Baru

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	46	46%	12	12%
Setuju	54	54%	62	66%
Cukup Setuju	-	-	24	24%
Tidak Setuju	-	-	4	4%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 9 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang kecanggihan teknologi yang dimiliki Rumah Zakat Cabang Pekanbaru, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 46 orang (46%), setuju 54 orang (54%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak

12 orang (12%), setuju 62 orang (62%), cukup setuju 24 orang (24%), tidak setuju 4 orang (4%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 10. Tanggapan Responden Tentang Penampilan Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru Baik

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	55	55%	17	17%
Setuju	45	45%	61	61%
Cukup Setuju	-	-	15	15%
Tidak Setuju	-	-	4	4%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100	100	100

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 10 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang penampilan karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 55 orang (55%), setuju 45 orang (45%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%), setuju 61 orang (61%), cukup setuju 15 orang (15%), tidak setuju 4 orang (%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 11. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru Memiliki Ruang yang nyaman.

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	50	50%	18	18%
Setuju	50	50%	53	53%
Cukup Setuju	-	-	24	24%
Tidak Setuju	-	-	5	5%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 11 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki ruang yang nyaman, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 50 orang (50%), setuju 50 orang (50%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 18 orang (18%), setuju 55 orang (55%), cukup setuju 24 orang (24%), tidak setuju 5 orang (5%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan

Tabel 12. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki Fasilitas Parkir yang Memadai

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	40	40%	10	10%
Setuju	60	60%	56	56%
Cukup Setuju	-	-	33	33%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 12 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki fasilitas parkir yang memadai, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 40 orang (40%), setuju 60 orang (60%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 10 orang (10%), setuju 56 orang (56%), cukup setuju 33 orang (33%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 13. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki Fasilitas Internet yang Memadai

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	41%	10	10%
Setuju	59	59%	59	59%
Cukup Setuju	-	-	30	30%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 13 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki fasilitas Internet yang memadai, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 41 orang (41%), setuju 59 orang (59%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 10 orang (10%), setuju 59 orang (59%), cukup setuju 30 orang (30%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan

Tabel 14. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki Fasilitas Antrian yang Memadai

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	38%	13	13%
Setuju	52	52%	63	63%
Cukup Setuju	-	-	21	21%
Tidak Setuju	-	-	3	3%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 14 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki fasilitas Antrian yang memadai, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 38 orang (38%), setuju 52 orang (52%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 13 orang (13%), setuju 63 orang (63%), cukup setuju 21 orang (21%), tidak setuju 3 orang (3%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 15. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki Nuansa warna yang menarik

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	43	43%	23	23%
Setuju	57	57%	45	45%
Cukup Setuju	-	-	28	28%
Tidak Setuju	-	-	4	4%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 15 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki Nuansa warna yang menarik, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 43 orang (43%), setuju 57 orang (57%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 23 orang (23%), setuju 45 orang (45%), cukup setuju 28 orang (28%), tidak setuju 4 orang (4%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 16. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki Desain lantai yang indah

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	35%	13	13%
Setuju	65	65%	48	48%
Cukup Setuju	-	-	37	37%
Tidak Setuju	-	-	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 16 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki fasilitas desain lantai yang indah, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 35 orang (35%), setuju 65 orang (65%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 13 orang (13%), setuju 48 orang (48%), cukup setuju 37 orang (37%), tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 17. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki Paster, gambar yang tersusun rapi

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	38%	12	12%
Setuju	62	62%	60	60%
Cukup Setuju	-	-	27	27%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 12 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki fasilitas Internet yang memadai, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 38 orang (38%), setuju 62 orang (62%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 12 orang (12%), setuju 60 orang (60%), cukup setuju 27 orang (27%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

b. Reliability

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Selanjutnya dari hasil penelitian terhadap indikator-indikator dapat dilihat tanggapan nasabah penabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru, dengan jumlah sampel 100 orang.

Tabel 18. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru Berkomunikasi Dengan Baik Dalam Melayani Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	44	44%	17	17%
Setuju	56	56%	66	66%
Cukup Setuju	-	-	16	16%
Tidak Setuju	-	-	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 18 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru berkomunikasi dengan baik dalam melayani muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 44 orang (44%), setuju 56 orang (56%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%), setuju 66 orang (66%), cukup setuju 16 orang (16%), tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 19. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memberi bantuan saat muzakki mengalami masalah

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	68	68%	23	23%
Setuju	32	32%	54	54%
Cukup Setuju	-	-	19	19%
Tidak Setuju	-	-	4	4%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 19 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memberi bantuan saat Muzakki mengalami masalah dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 68 orang (68%), setuju 32 orang (32%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 23 orang (2%), setuju 54 orang (54%), cukup setuju 19 orang (19%), tidak setuju 4 orang (4%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 20. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru menepati janjinya kepada muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	58	58%	18	18%
Setuju	42	42%	55	55%
Cukup Setuju	-	-	26	26%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 20 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru menepati janjinya kepada Muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 58 orang (58%), setuju 42 orang (42%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 18 orang (18%), setuju 55 orang (55%), cukup setuju 26 orang (26%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 21. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru melakukan pencatatan dengan baik dan benar

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	37	37%	12	12%
Setuju	63	63%	63	63%
Cukup Setuju	-	-	24	24%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 21 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru melakukan pencatatan dengan baik dan benar, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 37 orang (37%), setuju 63 orang (63%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 12 orang (12%), setuju 63 orang (63%), cukup setuju 24 orang (24%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 22. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru melaksanakan tugasnya sesuai jadwal yang ditetapkan

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	46	46%	19	19%
Setuju	54	54%	66	66%
Cukup Setuju	-	-	14	4%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 22 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru melaksanakan tugasnya sesuai jadwal yang ditetapkan, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 46 orang (46%), setuju 54 orang (54%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 19 orang (19%), setuju 66 orang (66%), cukup setuju 14 orang (14%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 23. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki sikap simpatik terhadap Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	42	42%	18	18%
Setuju	58	58%	65	65%
Cukup Setuju	-	-	15	15%
Tidak Setuju	-	-	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 23 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki sikap simpati terhadap Muzakki, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 42 orang (42%), setuju 58 orang (58%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 18 orang (18%), setuju 65 orang (65%), cukup setuju 15 orang (15%), tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 24. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru bersikap santun dalam melayani Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	32	32%	14	14%
Setuju	68	68%	63	63%
Cukup Setuju	-	-	21	21%
Tidak Setuju	-	-	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 24 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru bersikap santun dalam melayani Muzakki, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 32 orang (32%), setuju 68 orang (68%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 14 orang (14%), setuju 63 orang (63%), cukup setuju 21 orang (21%), tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan

Tabel 25. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki kesediaan dalam memberikan pelayanan sesuai harapan Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	30	30%	11	11%
Setuju	70	70%	68	68%
Cukup Setuju	-	-	20	20%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 25 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki kesediaan dalam memberikan pelayanan sesuai harapan muzakki, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 30 orang (30%), setuju 70 orang (70%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 11 orang (11%), setuju 68 orang (68%), cukup setuju 20 orang (20%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 26. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru mengenal Muzakki secara Individual

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	49	49%	16	16%
Setuju	51	51%	71	71%
Cukup Setuju	-	-	13	13%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 26 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru mengenal muzakki secara individual, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 49 orang (49%), setuju 51 orang (51%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 16 orang (16%), setuju 71 orang (71%), cukup setuju 13 orang (13%), tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

c. Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Selanjutnya dari hasil penelitian terhadap indikator-indikator dapat dilihat tanggapan nasabah penabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru, dengan jumlah sampel 100 orang.

Tabel 27. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memberikan informasi yang jelas tentang jasa yang diberikan

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	52	52%	12	12%
Setuju	48	48%	62	62%
Cukup Setuju	-	-	26	26%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 27 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memberikan informasi yang jelas tentang jasa yang diberikan, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 52 orang (52%), setuju 48 orang (48%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 12 orang (12%), setuju 62 orang (62%), cukup setuju 26 orang (26%), tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 28. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru melayani Muzakki dengan cepat dan tepat

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	38%	5	5%
Setuju	62	62%	59	59%
Cukup Setuju	-	-	34	34%
Tidak Setuju	-	-	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 28 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru melayani muzakki dengan cepat dan tepat, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 38 orang (38%), setuju 62 orang (62%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 5 orang (%), setuju 59 orang (59%), cukup setuju 34 orang (34%), tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 29. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki kesigapan dalam melayani Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	49	49%	12	12%
Setuju	51	51%	55	55%
Cukup Setuju	-	-	32	32%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 29 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki kesigapan dalam melayani Muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 49 orang (49%), setuju 51 orang (51%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 12 orang (12%), setuju 55 orang (55%), cukup setuju 32 orang (32%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 30. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru menanggapi permintaan Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	43	43%	10	10%
Setuju	57	57%	64	64%
Cukup Setuju	-	-	24	24%
Tidak Setuju	-	-	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 30 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru menanggapi permintaan Muzakki, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 43 orang (43%), setuju 57 orang (57%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 10 orang (10%), setuju 64 orang (64%), cukup setuju 24 orang (24%), tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 31. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki pengetahuan yang tepat pada bidangnya

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	40	40%	11	11%
Setuju	60	60%	52	52%
Cukup Setuju	-	-	33	33%
Tidak Setuju	-	-	4	4%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 31 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki pengetahuan tepat pada bidangnya dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 40 orang (40%), setuju 60 orang (60%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 11 orang (11%), setuju 52 orang (52%), cukup setuju 33 orang (33%), tidak setuju 4 orang (4%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 32. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru selalu merespon permintaan Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	38%	7	7%
Setuju	62	62%	79	79%
Cukup Setuju	-	-	14	14%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 32 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru selalu merespon permintaan Muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 38 orang (38%), setuju 62 orang (62%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 7 orang (7%), setuju 79 orang (79%), cukup setuju 14 orang (14%), tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 33. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru selalu bersedia membantu Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	47	47%	12	12%
Setuju	53	53%	52	52%
Cukup Setuju	-	-	36	36%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 33 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru selalu bersedia membantu Muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 47 orang (47%), setuju 53 orang (53%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 12 orang (12%), setuju 52 orang (52%), cukup setuju 36 orang (36%), tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ditemukan

Tabel 34. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru secara konsisten bersikap sopan terhadap Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	48	48%	10	10%
Setuju	52	52%	68	68%
Cukup Setuju	-	-	22	22%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 34 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru selalu merespon permintaan Muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 48 orang (48%), setuju 52 orang (52%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 10 orang (10%), setuju 68 orang (68%), cukup setuju 22 orang (22%), tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ditemukan

d. Assurance

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Selanjutnya dari hasil penelitian terhadap indikator-indikator dapat dilihat tanggapan nasabah penabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru, dengan jumlah sampel 100 orang

Tabel 35. Tanggapan Responden Tentang berintraksi dengan Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru anda merasa nyaman

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	51	51%	27	27%
Setuju	49	49%	53	53%
Cukup Setuju	-	-	18	18%
Tidak Setuju	-	-	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 35 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang berintraksi dengan Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru anda merasa nyaman dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 51 orang (51%), setuju 49 orang (49%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 27 orang (27%), setuju 53 orang (53%), cukup setuju 18 orang (18%), tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan

Tabel 36. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru mendengarkan apa yang Muzakki sampaikan

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	63	63%	22	24%
Setuju	37	37%	63	61%
Cukup Setuju	-	-	14	14%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 36 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru mendengarkan apa yang anda sampaikan dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 63 orang (63%), setuju 37 orang (37%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 22 orang (22%), setuju 63 orang (63%), cukup setuju 14 orang (14%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan

Tabel 37. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki sarana informasi bagi Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	62	62%	31	31%
Setuju	38	38%	55	55%
Cukup Setuju	-	-	14	14%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 35 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki sarana informasi bagi muzakki, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 62 orang (62%), setuju 38 orang (38%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 31 orang (31%), setuju 55 orang (55%), cukup setuju 14 orang (14%), tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 38. Tanggapan Responden Tentang Prilaku Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru membuat Muzakki percaya

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	38%	18	18%
Setuju	62	62%	54	54%
Cukup Setuju	-	-	28	28%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 38 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang perilaku Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru membuat muzakki percaya dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 38 orang (38%), setuju 62 orang (62%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 18 orang (18%), setuju 54 orang (54%), cukup setuju 28 orang (28%), tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 39. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	56	56%	26	26%
Setuju	44	44%	54	54%
Cukup Setuju	-	-	18	18%
Tidak Setuju	-	-	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 39 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan muzakki, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 56 orang (56%), setuju 44 orang (44%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 26 orang (26%), setuju 54 orang (54%), cukup setuju 18 orang (18%), tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 40. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru selalu memperlakukan Muzakki dengan hormat

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	50	50%	26	26%
Setuju	50	50%	59	59%
Cukup Setuju	-	-	14	14%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 40 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru selalu memperlakukan muzakki dengan hormat, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 50 orang (50%), setuju 50 orang (50%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 26 orang (26%), setuju 59 orang (59%), cukup setuju 14 orang (14%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 41. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru meyakinkan Muzakki akan dijamin kerahasiaannya

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	47	47%	30	30%
Setuju	53	53%	53	53%
Cukup Setuju	-	-	17	17%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 41 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru meyakinkan muzakki akan dijamin kerahasiaannya dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 47 orang (47%), setuju 53 orang (53%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 30 orang (30%), setuju 53 orang (53%), cukup setuju 17 orang (17%), dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 42. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru meminta izin terlebih dahulu kepada Muzakki terhadap penggunaan informasi

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	34	34%	15	15%
Setuju	66	66%	60	60%
Cukup Setuju	-	-	25	25%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 42 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru meminta izin terlebih dahulu kepada muzakki terhadap penggunaan informasi dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 34 orang (34%), setuju 66 orang (66%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 15 orang (15%), setuju 60 orang (50%), cukup setuju 25 orang (25%), tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

e. Empathy

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Selanjutnya dari hasil penelitian terhadap indikator-indikator dapat dilihat tanggapan nasabah penabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru, dengan jumlah sampel 100 orang.

Tabel 43. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memberi perhatian khusus kepada Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	41%	3	3%
Setuju	59	59%	69	69%
Cukup Setuju	-	-	25	25%
Tidak Setuju	-	-	3	3%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 43 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memberi perhatian khusus kepada muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 41 orang (41%), setuju 59 orang (59%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 3 orang (3%), setuju 69 orang (69%), cukup setuju 25 orang (25%), tidak setuju 3 orang (3%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 44. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru mengutamakan kepentingan Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	57	57%	8	8%
Setuju	43	43%	59	59%
Cukup Setuju	-	-	31	31%
Tidak Setuju	-	-	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 44 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru mengutamakan kepentingan muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 57 orang (57%); setuju 43 orang (43%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 8 orang (10%), setuju 59 orang (59%), cukup setuju 31 orang (31%), tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 45. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memahami spesifik setiap muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	50	50%	4	4%
Setuju	50	50%	58	58%
Cukup Setuju	-	-	35	35%
Tidak Setuju	-	-	3	3%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 45 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memahami spesifik setiap muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 50 orang (50%), setuju 50 orang (50%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 4 orang (4%), setuju 58 orang (58%), cukup setuju 35 orang (35%), tidak setuju 3 orang (3%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 46. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	37	37%	10	10%
Setuju	63	63%	65	65%
Cukup Setuju	-	-	23	23%
Tidak Setuju	-	-	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 46 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 37 orang (37%), setuju 63 orang (63%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 10 orang (10%), setuju 65 orang (65%), cukup setuju 23 orang (23%), tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 47. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru berlaku santun dalam melayani Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	51	51%	7	7%
Setuju	49	49%	62	62%
Cukup Setuju	-	-	25	25%
Tidak Setuju	-	-	6	6%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 47 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru berlaku santun dalam melayani muzakkidilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 51 orang (51%), setuju 49 orang (49%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 7 orang (7%), setuju 62 orang (62%), cukup setuju 25 orang (25%), tidak setuju 6 orang (6%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 48. Tanggapan Responden Tentang Setiap Muzakki mendapat perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	46	46%	2	2%
Setuju	54	54%	79	79%
Cukup Setuju	-	-	19	19%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 48 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Setiap Muzakki mendapat perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 46 orang (46%), setuju 54 orang (54%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 2 orang (2%), setuju 79 orang (63%), cukup setuju 19 orang (19%), tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 49. Tanggapan Responden Tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada Muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	44	44%	11	11%
Setuju	56	56%	62	62%
Cukup Setuju	-	-	26	26%
Tidak Setuju	-	-	1	1%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 49 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 44 orang (44%), setuju 56 orang (56%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 11 orang (11%), setuju 62 orang (62%), cukup setuju 26 orang (26%), tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tabel 50. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru selalu memperlakukan Muzakki secara sopan via telepon

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	31	31%	6	15%
Setuju	69	69%	72	63%
Cukup Setuju	-	-	22	21%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 50 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru selalu memberlakukan muzakki secara sopan via telepon, dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 31 orang (31%), setuju 69 orang (69%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 6 orang (6%), setuju 72 orang (72%), cukup setuju 22 orang (21%), tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ditemukan.

Tingkat kesetiaan

Hasil penelitian terhadap indikator-indikator dapat dilihat tanggapan nasabah penabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru, dengan jumlah sampel 100 orang.

Tabel 51. Tanggapan Responden Tentang Saya akan membayar zakat setiap tahunnya di Rumah Zakat Cabang Pekanbaru

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	67	67%	65	65%
Setuju	32	32%	34	34%
Cukup Setuju	1	1%	1	1%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 51 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Saya akan membayar zakat setiap tahunnya di Rumah Zakat Cabang Pekanbaru dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 67 orang (67%), setuju 32 orang (32%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 65 orang (65%), setuju 34 orang (34%), cukup setuju 1 orang (1%), tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan.

Tabel 52. Tanggapan Responden Tentang Saya akan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Rumah Zakat Cabang Pekanbaru

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	70	70%	67	67%
Setuju	30	30%	33	33%
Cukup Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 52 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Saya akan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Rumah Zakat Cabang Pekanbaru dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 70 orang (70%), setuju 30 orang (30%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 67 orang (65%), setuju 33 orang (35%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan.

Tabel 53. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru sesuai kebutuhan saya

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	66	66%	62	62%
Setuju	34	33%	37	37%
Cukup Setuju	-	-	1	1%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 53 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru sesuai kebutuhan saya dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 66 orang (66%), setuju 34 orang (34%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 62 orang (62%), setuju 37 orang (37%), cukup setuju 1 orang (1%), tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan.

Tabel 54. Tanggapan Responden Tentang Suasana yang diberikan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memenuhi keinginan saya

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	77	77%	71	71%
Setuju	23	23%	29	29%
Cukup Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 54 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Suasana yang diberikan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru memenuhi keinginan saya dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 77 orang (77%), setuju 23 orang (23%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 71 orang (71%), setuju 29 orang (29%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan.

Tabel 55. Tanggapan Responden Tentang Setelah merasakan pelayanan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru saya mengajak orang lain menggunakan jasanya

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	68	68%	66	66%
Setuju	32	32%	33	33%
Cukup Setuju	-	-	1	1%
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 55 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Setelah merasakan pelayanan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru saya mengajak orang lain menggunakan jasanya dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 68 orang (68%), setuju 32 orang (32%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 66 orang (66%), setuju 33 orang (33%), cukup setuju 1 orang (1%), tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan.

Tabel 56. Tanggapan Responden Tentang Saya akan memberikan informasi positif kepada calon muzakki

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	73	73%	70	70%
Setuju	27	27%	30	30%
Cukup Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 56 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Saya akan memberikan informasi positif kepada calon muzakki dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 73 orang (73%), setuju 27 orang (27%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 70 orang (70%), setuju 30 orang (30%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan.

Tabel 57. Tanggapan Responden Tentang Saya mengajak orang lain untuk datang Ke Rumah Zakat Cabang Pekanbaru

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	70	70%	66	66%
Setuju	30	30%	34	34%
Cukup Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 57 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Saya mengajak orang lain untuk datang ke Rumah Zakat Cabang Pekanbaru dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 70 orang (70%), setuju 30 orang (30%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 66 orang (66%), setuju 34 orang (34%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan.

Tabel 58. Tanggapan Responden Tentang Saya merasa aman terhadap jaminan kerahasiaan informasi yang saya berikan

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	68	68%	64	64%
Setuju	32	32%	36	36%
Cukup Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 58 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Saya merasa aman terhadap jaminan kerahasiaan informasi yang saya berikan dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 68 orang (68%), setuju 32 orang (32%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 64 orang (64%), setuju 36 orang (36%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan.

Tabel 59. Tanggapan Responden Tentang Saya merasa terbantu apabila berintraksi dengan karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru

Penilaian	Jumlah Responden Harapan	Persentase (%)	Jumlah Responden Kenyataan	Persentase (%)
Sangat Setuju	66	66%	63	63%
Setuju	34	34%	37	37%
Cukup Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
JUMLAH	100	100%	100	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 50 dapat diketahui bahwa tanggapan dari 100 responden tentang Saya merasa terbantu apabila berintraksi dengan karyawan Rumah Zakat Cabang Pekanbaru dilihat dari harapan sangat setuju sebanyak 66 orang (66%), setuju 34 orang (34%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan. Dan kenyataan sangat setuju sebanyak 63 orang (63%), setuju 37 orang (37%), cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang menyatakan tidak ditemukan.

Dari tabel 33 dapat disimpulkan adanya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dari tabel tersebut maka dapat diperoleh regresi linier berganda sebagai berikut (harapan):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 1.223 + 0.310X_1 + 0.203X_2 + 0.170X_3 + 0.309X_4 + 0.408X_5$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan bahwa :

1. Y mempunyai nilai konstanta sebesar 1,223. Ini berarti bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata fluktuasi jumlah Muzakki sebesar 1,223
2. Koefisien X_1 (*Tangible*) sebesar 0.310 berarti bahwa setiap ada penambahan 1% pada variabel *Tangible* akan meningkatkan jumlah Muzakki sebesar 31,0%
3. Koefisien X_2 (*Reliability*) sebesar 0.203 berarti bahwa setiap ada penambahan 1% pada variabel *Reliability* akan meningkatkan jumlah Muzakki sebesar 20,3%
4. Koefisien X_3 (*Responsiveness*) sebesar 0.170 berarti bahwa setiap ada penambahan 1% pada variabel *Responsiveness* akan meningkatkan jumlah Muzakki sebesar 17,0%
5. Koefisien X_4 (*Asurance*) sebesar 0.309 berarti bahwa setiap ada penambahan 1% pada variabel *Asurance* akan meningkatkan jumlah Muzakki sebesar 30,9%
6. Koefisien X_5 (*Empathy*) sebesar 0.408 berarti bahwa setiap ada penambahan 1% pada variabel *Empathy* akan meningkatkan jumlah Muzakki sebesar 40,8%

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dari

hasil yang diperoleh, maka bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) secara bersama-sama berpengaruh pada Tingkat kesetiaan muzakki Rumah Zakat Cabang Pekanbaru. Hal ini dijelaskan dari nilai R Square yaitu 0.331 ini menunjukkan bahwa 33.1% tingkat kesetiaan muzakki Rumah Zakat Cabang Pekanbaru dipengaruhi Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan sisanya sebanyak 66,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti promosi, produk, pesaing, dan lokasi perusahaan (*Pleace*) yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Variable Kenyataan

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 1.674 + 0.125X_1 + 0.132X_2 + 0.157X_3 + 0.152X_4 + 0.202X_5$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan bahwa :

1. Y mempunyai nilai konstanta sebesar 1,674. Ini berarti bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata fluktuasi jumlah penabung sebesar 1,674
2. Koefisien X_1 (*Tangible*) sebesar 0.125 berarti bahwa setiap ada penambahan 1% pada variabel *Tangible* akan meningkatkan jumlah Muzakki sebesar 12,5%
3. Koefisien X_2 (*Reliability*) sebesar 0.132 berarti bahwa setiap ada penambahan 1% pada variabel *Reliability* akan meningkatkan jumlah penabung sebesar 13,2%

b. Analisis regresi berganda secara parsial (Uji t)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

Berdasarkan hasil penghitungan dengan menggunakan program *SPSS 16 Windows* diperoleh besarnya nilai koefisien regresi secara parsial dari masing-masing variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

Tabel 61. Koefisien Regresi variabel Bebas Secara Parsial Terhadap Variabel Terikat

Variabel Bebas	Harapan			Kenyataan		
	t-tab	t-hit	Sig	t-tab	t-hit	Sig
X1	1.985	4,130	0.00	1.985	2,360	0.20
X2	1.985	2,180	0.32	1.985	2,083	0.40
X3	1.985	2.005	0.48	1.985	2,197	0.30
X4	1.985	2,599	0.11	1.985	2,740	0.07
X5	1.985	4,083	0.00	1.985	2,759	0.07

Sumber: Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 34 dapat dibuktikan kebenaran hipotesis secara parsial dengan ketentuan :

Apabila $t\text{-hit} > t\text{-tab}$ maka variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya atau terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel terikatnya yang diteliti.

Apabila $t\text{-hit} < t\text{-tab}$ maka variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikatnya atau tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel yang diteliti.

Uji-t ini dilakukan dengan membandingkan t-hit dengan t-tab pada taraf signifikan sebesar 5% ($\alpha = 0.05$)

$$t\text{-tab} = \alpha / 2 : n - 6$$

$$= 0.05 / 2 : 100 - 6 = 0.025 : 94 = 1,985$$

Hasil pengujian untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel X_1 *Tangible*: 4.130 dan 2.360 > 1.985 artinya bahwa variabel *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Tingkat Kesetiaan Muzakki Rumah Zakat Cabang Pekanbaru.
2. Variabel X_2 *Reliability*: 2.180 dan 2.083 > 1.985 artinya bahwa variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Tingkat Kesetiaan Muzakki Rumah Zakat Cabang Pekanbaru.
3. Variabel X_3 *Responsiveness*: 2.005 dan 2.197 > 1.985 artinya bahwa variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Tingkat Kesetiaan Muzakki Rumah Zakat Cabang Pekanbaru.
4. Variabel X_4 *Asurance*: 2.599 dan 2.740 > 1.985 artinya bahwa variabel *Asurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Tingkat Kesetiaan Muzakki Rumah Zakat Cabang Pekanbaru.
5. Variabel X_5 *Empathy*: 4.083 dan 2.759 > 1.985 artinya bahwa variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kesetiaan Muzakki Rumah Zakat Cabang Pekanbaru.

BAB VI

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kesetiaan pada rumah zakat cabang pekanbaru, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kesetiaan muzakki pada rumah zakat pekanbaru hal ini dapat dilihat besarnya F hitung lebih besar dari F table dengan tingkat kesalahan 5%
2. Dari uji determinasi (R^2) yang diperoleh dengan nilai R Square dapat dilihat dari harapan muzakki yaitu 0.331 (33.1%) sedangkan dari kenyataan yaitu 0.373 (37.3%) ini menunjukkan bahwa tingkat kesetiaan muzakki pada rumah zakat pekanbaru dipengaruhi oleh Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Asurance*), Empati (*Empathy*), dan sisanya sebanyak 66.9% (harapan) dan 62.7% (kenyataan) dipengaruhi oleh variable lainnya seperti promosi, produk, pesaing, dan lokasi perusahaan yang tidak diamati dalam penelitian ini.
3. Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan pada rumah zakat pekanbaru sudah dikatakan baik dengan hasil yang diperoleh dari tanggapan responden tentang kepuasan pelayanan sangat setuju 62%, setuju 37% dan cukup setuju 1%.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Jasa*, Alfabeta, Bandung 2002
- Angipora, P. Marius, *Dasar-Dasar Manajemen*, Raja grafindo Persada, Jakarta, 2000
- Assauri, Sofyan, *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*, Rajawali Press, Jakarta, 2001
- Azzubaidi, Ahmad, Zainuddin, *Terjemahan hadits Shahih Bukhari*, Penerbit CV. Toha Putra Semarang. 2006
- Boediono, Pelayanan Prima Perpajakan, Rineka Cipta, Jakarta, 2003
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahan, Penerbit PT.Syaamil Cipta Media, Bandung. 2005
- Departemen Agama RI Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat*, Jakarta, 1999
- Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam perekonomian modern*, Gema Insani, Jakarta. 2002
- Foster, R.U, Timothy, *101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta. 2002
- Gasperaz, Wincent, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia, Pustaka Utama, Jakarta, 2004
- Herujito, M. Yayat, *Dasar-Dasar Manajemen*, Gasindo, Jakarta, 2001
- Keegan, Warren I., *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia, Pustaka Utama, Jakarta 2003

- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, Jilid I, (Alih Bahasa Hendra Teguh, Rony A Rusli dan Benyamin) Penerbit Prenhalindo, Jakarta, 2002
- Kuswandi, Cara Mengukur Kepuasan Karyawan, Gramedia, Jakarta, 2004
- Lamb, Hair, Mc Daniel, *Pemasaran*, Salemba Empat. Jakarta. 2001
- Lupiyadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta 2001
- Manullang, M. *Dasar-Dasar Manajemen*, Gadjah Mada, Yogyakarta, 2004
- Mudradjad, Kuncoro, *Metode Riset Untuk Riset dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Erlangga, Jakarta, 2003
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001
- Prof.Dr.Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*.Alfabeta. Bandung, 2005
- Saladin, Djaslim. *Manajemen Pemasaran*, Linda Karya, Bandung, 2003
- Sabiq, Sayyid. *Fiqih Sunnah*, jilid 1. (Penerjemah, Asep Sobari Lc. Sopwan Abbas, Lc, Dkk.) Al-I'tishom, 2010
- Terry, R. George, *Dasar-dasar Manajemen*, Askara, Jakarta, 2001
- Tjiptonu, Fandy. *Manajemen Jasa*, Penerbit andi, Yogyakarta, 2002