

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halam Judul	
Nota Dinas	
Persetujuan Pembimbing & Ketua Prodi	
Surat Pernyataan	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	ix
Pedoman Transliterasi.....	x
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Istilah	14
C. Permasalahan.....	17
1. Identifikasi Masalah.....	17
2. Batasan Masalah.....	17
3. Rumusan Masalah	18
D. Tujuan Penelitian	18
E. Kegunaan Penelitian.....	19
1. Kegunaan Secara Teoritis	19
2. Kegunaan Secara Praktis.....	19



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II	LANDASAN TEORITIS	20
	A. Kepercayaan.....	20
	1. Pengertian.....	20
	2. Kepercayaan Dalam Perspektif Islam	22
	3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	24
	B. Kualitas Pelayanan	28
	1. Pengertian.....	28
	2. Pelayanan Dalam Islam.....	30
	3. Konsep Pelayanan Dalam Perspektif Islam	32
	4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	37
	C. Kepuasan	43
	1. Pengertian.....	43
	2. Konsekuensi Kepuasan/Ketiakpuasan Pelanggan.....	45
	3. Konsep Pelayanan Dalam Perspektif Islam	32
	4. Strategi Memuaskan Pelanggan	47
	5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	47
	D. Penelitian Terdahulu	50
	E. Kerangka Berpikir.....	53
	F. Konsep Operasional	54
	G. Hipotesis.....	56
BAB III	METODE PENELITIAN	58
	A. Jenis Penelitian.....	58
	B. Tempat dan Lokasi Penelitian.....	59

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Subjek dan Objek Penelitian	59
1. Subjek Penelitian.....	59
2. Objek Penelitian	59
D. Populasi dan Sampel Penelitian	60
1. Populasi Penelitian.....	60
2. Sampel Penelitian.....	60
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	62
1. Sumber Data.....	62
2. Teknik Pengumpulan Data.....	63
F. Teknik Pengolahan Data	65
G. Teknik Analisis Data.....	65
1. Uji Instrumen Penelitian	66
2. Uji Asumsi Klasik.....	68
3. Uji Hipotesis	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	80
A. Tinjauan Umum Penelitian	80
1. Sejarah BAZNAS Kota Pekanbaru	80
2. Dasar Hukum BAZNAS Kota Pekanbaru.....	80
3. Visi dan Misi	81
4. Susunan Kepengurusan BAZNAS Kota Pekanbaru	81
5. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Amil Zakat	82
6. Program Unggulan Amil Zakat.....	87
7. Data Siswa.....	92

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Deskripsi Data.....	89
1. Identitas Responden	89
2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan <i>Muzakki</i> Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru.....	94
C. Analisis Data	102
1. Uji Instrumen Penelitian	102
2. Uji Asumsi Klasik.....	108
3. Uji Hipotesis	112
D. Pembahasan Hasil Temuan	118
BAB V PENUTUP.....	130
A. Kesimpulan	130
B. Implikasi.....	131
C. Saran.....	132

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Jumlah Pemeluk Agama Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Tahun 2016	3
Tabel 2 : Jumlah Penerimaan Dana <i>Muzakki</i> Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru	6
Tabel 3 : Jumlah <i>Muzakki</i> BAZNAS Kota Pekanbaru Januari s/d Desember 2017.....	7
Tabel 4 : Konsep Operasional	55
Tabel 5 : Jumlah <i>Muzakki</i> BAZNAS Kota Pekanbaru Januari s/d Desember 2017.....	60
Tabel 6 : Konsep Operasional	64
Tabel 7 : Interpretasi Koefisien Korelasi	78
Tabel 8 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Tabel 9 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	90
Tabel 10 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	90
Tabel 11 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Situs Pekerjaan.....	91
Tabel 12 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	92
Tabel 13 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Berzakat Selain BAZNAS.....	92
Tabel 14 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi <i>Muzakki</i> ..	93
Tabel 15 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Waktu Pembayaran Zakat.....	93

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Grafik Peningkatan Jumlah Penerimaan Dana <i>Muzakki</i> BAZNAS Kota Pekanbaru Tahun 2013-2017	6
Gambar 2 : Grafik Peningkatan Jumlah <i>Muzakki</i> UPZ BAZNAS Kota Pekanbaru Januari s/d Desember 2017	7
Gambar 3 : Grafik Peningkatan Jumlah <i>Muzakki</i> Individu BAZNAS Kota Pekanbaru Januari s/d 2017	8
Gambar 4 : Kerangka Berpikir	53

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan Tunggal

= a	ا	= r	ر	= f	ف
= b	ب	= z	ز	= q	ق
= t	ت	= s	س	= k	ك
= ts	ث	= sy	ش	= l	ل
= j	ج	= sh	ص	= m	م
= h	ح	= dh	ض	= n	ن
= kh	خ	= th	ط	= w	و
= d	د	= zh	ظ	= h	ه
= dz	ذ	= ‘	ع	= ‘	ء
		= gh	غ	= y	ي

a. Vokal Panjang (*mad*) *â* = aa

b. Vokal Panjang (*mad*) *î* = ii

c. Vokal Panjang (*mad*) *û* = uu

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap ditulis rangkap, misalnya *العامة* ditulis *al-‘ammah*.

3. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, misalnya *شريعة* (*syari’ah*), *kasrah* ditulis i, misalnya *الجبالي* (*al-Jibali*), dan *dhammah* ditulis u, misalnya *ظلوما* (*dzuluman*).

4. Vokal Rangkap

او ditulis *aw*, أُو ditulis *uw*, أي ditulis *ay*, dan اي ditulis *iy*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Ta' Marbutah

Ta' marbutah yang dimatikan ditulis *h*, misalnya عربية ditulis 'arabiyyah, kecuali telah diserap ke dalam bahasa Indonesia yang baku, seperti *mait*, bila dihidupkan ditulis *t*, misalnya الميئة ditulis *al-maitatu*.

6. Kata Sandang Alif Lam

Alif Lam yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* dan *syamsiyyah*, ditulis *al*, misalnya المسلم ditulis *al-Muslim*, الدار ditulis *al-Dar*. Kecuali untuk nama diri yang diikuti kata Allah, misalnya عبد الله ditulis *Abdullah*.

7. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD).

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL KOTA PEKANBARU

Muhammad Romi
NIM: 21693104745

Zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat Islam. Dalam hal ini yang mengelola zakat yaitu Badan Amil Zakat Nasional. Penelitian ini bertujuan: 1) untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki, 2) untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara kepuasan terhadap kepercayaan muzakki, 3) untuk menganalisis secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki, 4) untuk menganalisis pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan muzakki, dan 5) untuk mengetahui jenis kebijakan apa saja untuk meningkatkan kepercayaan muzakki. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian ini pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru. Populasi penelitian ini berjumlah 3.414 orang dan sampel yang diperoleh sebanyak 97 orang dengan teknik sampel menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan simple random sampling. Responden dalam penelitian ini adalah muzakki atau orang yang membayar zakat melalui Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS Versi 17.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru, 2) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru, dan 3) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru, 4) kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru, 5) Jenis kebijakan untuk meningkatkan kepercayaan muzakki, yaitu a) sosialisasi secara berkala, b) transparan, c) bukti setoran zakat, dan d) peran pemerintah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Muhammad Romi (2018): The Effect of Service Quality and Satisfaction on Trust of Muzakki in National Amil Zakat Agency of Pekanbaru City

Zakat is a property that must be paid by a Muslim or business entity to be given to who is entitled to receive it in accordance with Islamic teachings. In this case, the entity that manages the charity is the National *Amil* Zakat Agency. This research aims to: 1) analyze the partial influence between the quality of service to the trust of *muzakki*, 2) analyze the partial influence between the satisfaction of the *muzakki* trust, 3) partially analyze the quality of service to the satisfaction of *muzakki* 4) analyze simultaneous effects between service quality and satisfaction with *muzakki* trust, and 5) know what type of policy to boost *muzakki* trust. This type of research is Descriptive Quantitative. The location of this research is the National *Amil* Zakat Agency of Pekanbaru City. The population of this study consists of 3.414 people and the sample obtained were 97 people with a sampling technique using the Slovin formula. In this study, data were collected through questionnaires using simple random sampling. Respondents in this study are *muzakki* or people who pay zakat through the National *Amil* Zakat Agency of Pekanbaru City. The analysis technique used is multiple linear regression analysis using SPSS Version 17.0 program. The results of this study indicate that: 1) the quality of service has a positive and significant effect on the trust of *muzakki* on National *Amil* Zakat Agency Pekanbaru City, 2) satisfaction has positive and significant effect to the trust of *muzakki* at National *Amil* Zakat Agency of Pekanbaru, and 3) service quality positively influence to satisfaction at National *Amil* Zakat Agency Pekanbaru City, (4) the quality of service and satisfaction have a positive and significant effect on the *muzakki* trust at the National *Amil* Zakat Agency Board Pekanbaru, 5) the type of policy to increase the trust of *muzakki*, that is a) socialization periodically, b) transparent , c) evidence of zakat deposit, and d) government role.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Trust