

## 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 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.

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.

### ملخص

محمد رامي (2018) تأثير جودة الخدمة والرضا على ثقة المرزكي على المجلس الوطني للزكاة  
: بمدينة بيكنبارو. (Badan Amil Zakat Nasional)

إنّ الزكاة هي ملكية يجب أن يخرجها مسلم أو كيان تجاري ويعطيها لمن يحقّ له الحصول عليها وفقاً للشريعة الإسلامية. وفي هذه الحالة بتنفيذه المجلس الوطني للزكاة (Badan Amil Zakat Nasional) بمدينة بيكنبارو. تهدف هذه الدراسة إلى: (1) تحليل التأثير الجزئي بين جودة الخدمة على ثقة المرزكي، (2) وتحليل التأثير الجزئي بين الرضا على ثقة المرزكي، (3) وعقد التحليل الجزئي بين جودة الخدمة بما يرضي به المرزكي، (4) وتحليل التأثير في وقت واحد بين جودة الخدمة والرضا على ثقة المرزكي، و (5) ومعرفة نوع السياسة لتعزيز ثقة المرزكي. نوع هذه الدراسة هو الدراسة الكمية والوصفية. وكان موقعها المجلس الوطني للزكاة (Badan Amil Zakat Nasional) بمدينة بيكنبارو. بلغ عدد سكان هذه الدراسة إلى 3414 شخصاً، وحصلت العينة على ما يصل إلى 97 شخصاً باستخدام تقنية العينة وباستخدام صيغة (Slovin). وقد تمّ جمع البيانات في هذه الدراسة من خلال الاستبيانات وباستخدام العينات العشوائية البسيطة. وكان المشاركون فيها هم المرزكي أو الأشخاص الذين يتخذون المساهمات الخيرية من خلال الوكالة الوطنية للزكاة أو المجلس الوطني للزكاة بيكنبارو. وإنّ أسلوب التحليل المستخدم هو تحليل الانحدار الخطي المتعدّد باستخدام برنامج الإحصاء للعلوم الاجتماعية الإصدار 17.0. نتائج هذه الدراسة تظهر أنّ: (1) لجودة الخدمة أثر إيجابي وكبير على ثقة المرزكي المجلس الوطني للزكاة (Badan Amil Zakat Nasional) بمدينة بيكنبارو، (2) أنّ للرضا تأثير إيجابي وكبير على ثقة المرزكي المجلس الوطني للزكاة (Badan Amil Zakat Nasional) بمدينة بيكنبارو، و (3) لجودة الخدمة أثر إيجابي بما يرضي المجلس الوطني للزكاة بمدينة بيكنبارو، (4) ذات جودة الخدمة ورضا إيجابي وتأثير كبير على ثقة المرزكي المجلس الوطني للزكاة (Badan Amil Zakat Nasional) بمدينة بيكنبارو، (5) أنواع السياسة لزيادة ثقة ورضا المرزكي، وهما أ) التنشئة الاجتماعية بشكل دوري، ب) شفافة، ج) أدلة على إيداع الزكاة، ود) دور الحكومة.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، الرضا، الثقة.

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