

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN DONATUR DI LEMBAGA AMIL ZAKAT MUHAMMADIYAH (LAZISMU) KABUPATEN MOJOKERTO

**Ahmad Abdan Syakuro**

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya  
Email: [ahmadsyakuro16081194077@mhs.unesa.ac.id](mailto:ahmadsyakuro16081194077@mhs.unesa.ac.id)

**Khusnul Fikriyah**

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya  
Email: [khusnulfikriyah@unesa.ac.id](mailto:khusnulfikriyah@unesa.ac.id)

### Abstrak

*Potensi zakat yang belum terealisasi membuat setiap lembaga pengelola zakat dituntut untuk merencanakan strategi pemasaran yang baik melalui pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan islam. Salah satu lembaga pengelola zakat di kabupaten mojokerto adalah LAZISMU, LAZISMU merupakan lembaga zakat berskala nasional (LAZNAS), akan tetapi ditengah perjalanan LAZISMU berhenti sementara dan tidak beroperasi, sehingga dalam dalam hal ini menarik diteliti apakah lembaga pengelola zakat yang berskala nasional yang sempat berhenti masih dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik yang dapat memuaskan donatur. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan donatur di LAZISMU kabupaten mojokerto. Penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah sampel sebanyak 77 orang donatur LAZISMU Kabupaten Mojoketo. Untuk mendapatkan data menggunakan angket kuesioner dengan model tertutup. Analisis data menggunakan uji analisis regresi linier sederhana, uji parsial (uji t) uji asumsi klasik. Hasil penelitian menemukan bahwa uji t berada pada nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan donatur. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) berada pada nilai 36.3% artinya variabel kualitas pelayanan berperan sebesar 36.3% terhadap kepuasan donatur.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Islami, Kepuasan Donatur*

### Abstract

*The potential of zakat that has not been realized makes each zakat management institution required to plan a good marketing strategy through quality services and in accordance with Islam. LAZISMU is a national scale zakat institution (LAZNAS), but in the middle of its journey LAZISMU stopped temporarily and is not operating, so in this case it is interesting to check whether zakat management institutions that stop on a national scale can still provide good quality services and can satisfy donors. The purpose of this study is to find out how the influence of the quality of Islamic services on donor satisfaction in LAZISMU in Mojokerto district. Quantitative research used in this study with a total sample of 77 LAZISMU donors in Mojoketo Regency. To obtain data using a questionnaire questionnaire with a closed model. Data analysis uses simple linear regression analysis test, partial test (t test) classic assumption test. The results found that the t test was at a significance value of  $0,000 < 0.05$ , which means that service quality variables had a significant and positive effect on donor satisfaction. While the test results of the coefficient of determination ( $R^2$ ) are at a value of 36.3%, meaning that the quality of service variable has a contribution of 36.3% to donor satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of Islamic Services, Donor Satisfaction*

**How to cite:** Syakuro, Ahmad & Fikriyah K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur LAZISMU Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 3(2), 200–209.

## 1. PENDAHULUAN

Potensi dalam menghimpun dana zakat di Indonesia dari total PDB akan mencapai 3,4% jika dana zakat dijadikan untuk mengurangi pajak (Sudibyo, 2018). Total potensi yang diharapkan yaitu sebesar 46 triliun rupiah di tahun 2017, dibandingkan dengan potensi zakat saat ini, nilai potensinya masih lebih tinggi, di mana zakat sebagai pengurang penghasilan kena pajak untuk regulasi yang berlaku saat ini, lebih lanjut perbedaan tingkat potensi zakat dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Potensi Zakat dan Tingkat PDB**

Insentif Pajak	Regulasi Saat Ini	Insentif Pajak yang ideal
	Zakat sebagai pengurang penghasilan kena pajak	Zakat sebagai Pengurang Pajak
Potensi Zakat	1.57% PDB	3.4% PDB

Sumber: Baznas, Outlook Zakat Indonesia 2019.

Pada kenyataannya besaran potensi tersebut masih tidak berjalan dengan semestinya. Tahun 2017, total infaq sedekah dan zakat yang terkumpul yaitu sebesar 6,2 triliun (Baznas, 2018). Meski memperoleh pertambahan sebesar 24% dari penghimpunan ZIS pada tahun 2016 dengan total 5 triliun, tapi apabila dibandingkan dengan potensi penghimpunan zakat penghimpunan tersebut masih terbilang kecil. Berikut total penghimpunan dan penyaluran ZIS secara nasional pada tahun 2017 berdasarkan Organisasi Pengelolaan Zakat (OPZ):

**Tabel 2. Penghimpunan berdasarkan OPZ Tahun 2017**

No	Bidang	Penghimpunan	%
1	Baznas	153.542.103.405	2,47
2	Baznas Provinsi	448.171.189.258	7,20
3	Baznas Kab/Kota	3.426.689.437.619	55,05
4	LAZ	2.195.968.539.189	35,28
	Total	6.224.371.269.471	100

Sumber: Baznas, Outlook Zakat Indonesia

Dengan kecilnya angka prosentase perolehan zakat dibanding potensinya Lembaga Amil Zakat (LAZ) diwajibkan untuk merancang dan mengembangkan strategi pemasaran yang baik dengan menyesuaikan perkembangan zaman yang terus berubah. Menurut Fikriyah (2013) untuk mendapat perhatian *muzzaki* agar menyalurkan dana zakat, infaq dan sedekah (ZIS) ke Lembaga Amil Zakat (LAZ) perlu memperhatikan strategi pemasaran jasa, dengan meningkatkan kualitas pelayanan islami akan dapat membuat donatur menjadi puas dan berujung pada loyalitas dari donatur. Kualitas pelayanan menjadi kunci utama Lembaga Amil Zakat (LAZ) agar dapat meraih hati *muzzaki* guna meningkatkan angka perolehan dana zakat untuk mencapai angka potensi dana zakat yang sudah ditargetkan (Satria, 2019). Selain itu menurut Lupiyadi (2011) Permasalahan kualitas pelayanan dan kepuasan donatur saat ini menjadi hal yang penting dan

diutamakan bagi lembaga pelayanan sehingga dalam hal ini lembaga dituntut untuk mementingkan pelayanan guna mencapai kepuasan donatur.

Kotler dan Keller (2009) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang muncul seperti sedih atau bahagia setelah menilai kinerja yang dipersepsikan jasa terhadap ekspektasi mereka. Stepanus (2008) berpendapat pelanggan akan merasa puas dengan kualitas layanan jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan, apabila layanan yang didapatkan sesuai harapan maka pelanggan tersebut akan puas, sebaliknya apabila layanan yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan tidak merasa puas. Merasa puas dan tidak puas merupakan perasaan yang akan dirasakan oleh donatur ketika membandingkan antara keadaan sebenarnya dari kualitas layanan yang didapatkan dengan sebuah harapan (Astri dan Kusumantoro, 2015).

Kualitas pelayanan menurut Lovelock dan right (2007) adalah menilai secara menyeluruh jangka panjang pelanggan terhadap pemberian jasa perusahaan. Ashraf (2014) berpendapat untuk menambah keunggulan yang bersaing agar mendapat kepercayaan dan kepuasan donatur maka kualitas layanan harus diutamakan. Ada lima faktor yang harus diperhatikan untuk memperoleh kepuasan pelanggan yaitu yang pertama kualitas pelayanan/jasa, emosi, kualitas produk, biaya dan harga. Zeithamal menyatakan bahwa faktor yang paling utama untuk mendapatkan kepuasan pelanggan adalah pendapat pelanggan terhadap kualitas pelayanan/jasa (Lupyoadi, 2011).

Hafidhuddin (2003) mengatakan nilai nilai keislaman yang perlu diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu *fathanah* yang ditunjukkan dengan profesional, *Shiddiq* yang ditunjukkan dengan nilai kejujuran, *Tabligh* yang ditunjukkan dengan perilaku sopan dan ramah, dan Amanah yang ditunjukkan dengan jaminan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Kabupaten Mojokerto merupakan kabupaten yang total penduduk beragama islam lebih banyak dibanding agama lainnya, berikut tabel penduduk berdasarkan agama yang dianut di Kabupaen Mojokerto pada tahun 2017:

**Tabel 3. Penduduk Berdasarkan Agama**

Islam	Protestan	Katolik	Hindu	Budha	Konghucu
1.013.750	7.786	2244	601	423	-

Sumber: BPS Kabupaten Mojokero 2018

Dengan jumlah penduduk yang beragama islam sebesar 1.013.750, maka suatu lembaga zakat yang ada di wilayah Kabupaten Mojokerto memiliki potensi yang cukup besar dalam mengumpulkan dan mengelola dan ZIS, melalui strategi pemasaran dan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menarik dan memberikan kepuasan terhadap donatur. Salah satu lembaga zakat yang berada di Kabupaten Mojokerto yang ikut berperan dalam pegumpulan pengelolaan dan pendistribusian dana zakat, infaq dan sedekah adalah LAZISMU Kabupaten Mojokerto, merupakan lembaga pengelolaan zakat yang bertugas untuk mengelola dana infaq zakat dan sedekah secara nasional. LAZISMU Kabupaten Mojokerto telah memperoleh SK dari Menteri Agama RI dengan No. 730 Tahun 2016, pada

tanggal 14 Desember 2016, berada dibawah komando LAZISMU Wilayah Jawa Timur, memiliki wilayah kerja di seluruh kecamatan se-Kabupaten Mojokerto.

LAZISMU Kabupaten Mojokerto dibentuk pada tahun 2015, Sejak dibentuk LAZISMU terus berbenah dan melakukan restrukturalisasi demi mencapai efektifitas dan profesionalitas kerja serta dalam rangka mengoptimalkan potensi ZIS di Kabupaten Mojokerto, akan tetapi ditengah perjalanan LAZISMU sempat berhenti dan tidak aktif, hingga kembali aktif pada Januari 2018, meskipun baru aktif kembali LAZISMU merupakan Lembaga Zakat Nasional (LAZNAS) dengan jumlah dana yang terkumpul per Agustus 2019 sebesar Rp. 71.971.421 dengan total donatur sebanyak 340 orang dan mustahiq 547 orang. sehingga dalam hal ini menarik diteliti apakah LAZ yang berskala nasional yang sempat berhenti/tidak aktif masih dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik yang dapat memuaskan donatur. Selain itu selama ini banyak peneliti yang menggunakan indikator kualitas pelayanan secara umum dan tidak menggunakan indikator kualitas pelayanan islami.

Berdasarkan penjelasan diatas tersebut maka penulis memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan donatur dan tertarik untuk mengambil judul pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan donatur di LAZISMU Kabupaten Mojokerto.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis kuantitatif, yaitu penelitian dengan tujuan meneliti bagaimana pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Penggunaan metode kuantitatif dikarenakan nantinya akan meneliti pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan donatur.

Batasan penelitian ini hanya membatasi pada donatur yang telah menjadi donatur setelah LAZISMU aktif kembali. Sampel penelitian menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% yang berjumlah 77 orang hasil dari  $n = N / (1 + (N \times e^2))$   $n = 340 / (1 + (340 \times 0,10^2)) = 77$ . Metode *probability sampling* akan digunakan dalam pengambilan sampel penelitian.

Penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data yang menggunakan angket (kuesioner) yang disebarakan kepada responden. Angket (kuesioner) dalam penelitian ini menggunakan model tertutup, dimana setiap instrumen penelitian sudah disediakan jawabannya, kuisisioner ini disebarakan menggunakan metode *online* yaitu menyebarkan *link* kuisisioner melalui *google form*. Skala pengukuran atas jawaban responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Dalam segi pengukuran yang sering digunakan adalah sikap individu terkait sangat setuju akan memperoleh nilai 4, setuju akan memperoleh nilai 3, tidak setuju akan memperoleh 2, dan sangat tidak setuju akan memperoleh nilai 1. Untuk mengetahui kevalidan dan kesesuaian angket yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari responden dapat menggunakan Uji Validitas, untuk mengetahui tingkat konsistensi dari sebuah angket yang dipakai peneliti sehingga angket tersebut dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian dapat menggunakan Uji Reabilitas.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas memperoleh hasil yang valid dan dapat dipergunakan. Dari hasil kuisioner yang di sebarakan kepada responden sejumlah 77 orang yang diidentifikasi berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan berikut deskripsi karakteristik responden donatur LAZISMU Kabupaten Mojokerto:

**Tabel 4. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Responden	Jumlah	Persentase %
Usia	15-24 th	10	13%
	25-34 th	15	19%
	35-44 th	17	22%
	45-54 th	26	34%
	55 >	9	12%
Jenis Kelamin	Laki – Laki	36	47%
	Perempuan	41	53%
Pendidikan Terakhir	SMP	7	9%
	SMA	23	30%
	Diploma	3	4%
	Sarjana	34	44%
	S2	10	13%
Pekerjaan	Mahasiswa	3	4%
	Pegawai Swasta	16	21%
	PNS	15	20%
	Wiraswasta	22	28%
	Lain-Lain	21	27%

Sumber: Hasil Kuisioner Diolah Penulis

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa kategori usia dalam karakteristik responden, dengan total donatur sebanyak 77 orang, usia paling banyak pada responden adalah yang berusia 45-54 tahun yaitu sebanyak 26 donatur (34%), kemudian responden yang berusia 35-44 tahun yaitu sebanyak 17 donatur (22%). Responden yang berusia 25-34 tahun yaitu sebanyak 15 donatur (19%). Responden yang berusia 15-24 tahun yaitu sebanyak 10 donatur (13%) dan yang terakhir responden yang berusia 55 tahun keatas yaitu sebanyak 9 donatur (12%).

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa kategori jenis kelamin dalam karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan, dengan total donatur sebanyak 77 orang, jenis kelamin pada responden perempuan yaitu sebanyak 41 orang (53%) dan untuk laki laki yaitu sebanyak 36 orang (47%).

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa kategori pendidikan terakhir dalam karakteristik responden dengan total donatur sebanyak 77 orang, pendidikan terakhir yang paling banyak menjadi responden adalah Sarjana yaitu sebanyak 34 orang (44%). Kemudian responden dengan pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 23 orang (30%). Responden dengan pendidikan terakhir S2 yaitu sebanyak 10 orang (13%). Responden dengan pendidikan terakhir SMP yaitu

sebanyak 7 orang (9%) dan yang terakhir pendidikan terakhir Diploma yaitu sebanyak 3 orang (4%).

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa kategori pekerjaan dalam karakteristik responden dengan total donatur sebanyak 77 orang, pekerjaan paling banyak menjadi responden adalah Wiraswasta yaitu sebanyak 22 orang (28%), kemudian responden dengan pekerjaan Lain-Lain yaitu sebanyak 21 orang (27%). Responden dengan pekerjaan Pegawai Swasta yaitu sebanyak 16 orang (21%). Responden dengan pekerjaan PNS yaitu sebanyak 15 orang (20%) dan yang terakhir dengan pekerjaan Mahasiswa yaitu sebanyak 3 orang (4%).

#### **Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Islami**

Variabel kualitas pelayanan islami diukur menggunakan 4 indikator dengan jumlah pernyataan sebanyak 10 item. Berikut tabel jawaban responden pada pernyataan variabel kualitas pelayanan islami:

**Tabel. 5 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Islami**

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	333	43%
2	Setuju	424	55%
3	Tidak Setuju	10	1,7%
4	Sangat Tidak Setuju	3	0,3%

Sumber: Hasil Kuisisioner diolah penulis

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 43% responden sangat setuju dan 55% setuju dengan kualitas pelayanan islami yang diberikan oleh LAZISMU Kabupaten Mojokerto. Responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju sejumlah 2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh responden dari donatur LAZISMU Kabupaten Mojokerto telah memberikan kualitas pelayanan islami yang sangat baik.

#### **Deskripsi Variabel Kepuasan Donatur**

Variabel kepuasan donatur diukur menggunakan 3 indikator dengan jumlah pernyataan sebanyak 3 item. Berikut jawaban responden berdasarkan item pernyataan variabel kepuasan donatur:

**Tabel 6. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Donatur**

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	92	40%
2	Setuju	139	60%
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0

Sumber: Hasil Kuisisioner diolah penulis

Dari tabel dapat diketahui bahwa 40% responden sangat setuju dan 60% responden setuju dengan merasa puas. Responden yang tidak setuju dengan sangat tidak setuju 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh donatur LAZISMU Kabupaten Mojokerto merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### Uji Validitas

Berdasarkan hasil data penelitian dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan telah valid karena nilai sig berada dibawah probabilitas 0,05. dan nilai dari r hitung lebih besar dari pada nilai t tabel.

### Uji Reabilitas

Berdasarkan pengujian yang telah diselesaikan dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* sejumlah 0,761 lebih besar dibandingkan dengan 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 14 item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan islami dan kepuasan donatur adalah konsisten.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel *independent* (x) terhadap variabel *dependent* (Y), berdasarkan tabel 7 dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan islami memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan donatur karena mendapat nilai (+) pada koefisien regresi.

### Uji T (Uji Parsial)

Untuk mendapatkan informasi Uji parsial dengan tujuan mengetahui secara besar pengaruh atau hubungan kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan donatur secara parsial. Uji ini dilakukan dengan melihat kolom signifikansi untuk mengetahui apakah variabel tersebut berpengaruh atau berhubungan signifikan atau tidak. Jika nilai signifikansi variabel *independent*  $< \alpha$ , maka variabel *independent* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*. Namun jika nilai signifikansi variabel *independent*  $> \alpha$ , maka variabel *independent* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*. Atau dapat melalui nilai t-hitung dibandingkan dengan t-tablannya, apabila t hitung lebih tinggi dari pada t tabel berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan begitu juga sebaliknya.

**Tabel 7. Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	3.229	1.071			3.014	0.004
Kualitas Pelayanan Islami	0.204	0.031	0.603		6.543	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Donatur

Sumber: Hasil olah data SPSS

Berdasarkan Tabel 7. Analisis Regresi Sederhana, dapat diketahui kualitas pelayanan islam dalam model mendapat nilai Sig.sejumlah 0,000  $< 0,05$ , jadi dapat diketahui kualitas pelayanan islam memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur. Apabila dilihat dari nilai t-hitung dibanding dengan t-tabel, variabel kualitas pelayanan memiliki t-hitung sejumlah 6,543 sedangkan nilai t-tabel sejumlah 1,992 artinya variabel kualitas pelayanan islami secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadappa kepuasan donatur.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tujuan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yaitu agar mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel kualitas pelayanan islam terhadap kepuasan donatur. Nilai  $R^2$  berada diantara nilai 0 dan 1, semakin mendekati nilai satu maka pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* akan bertambah kuat dan sebaliknya semakin mendekati nol maka pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* akan melemah.

**Tabel 8. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603 <sup>a</sup>	0.363	0.355	1.01796

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Islami

Sumber: Hasil olah Data SPSS

Pada tabel 8. Pengujian koefisien determinasi, nilai R Square berada pada nilai 0.363 jika dipersenkan sebesar 36,3%. Berarti variabel kualitas pelayanan islami memiliki pengaruh sebesar 36,3% terhadap kepuasan donatur, dimana sisanya sebesar 63,7% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur

Berdasarkan pengujian analisis regresi linier sederhana yang dilakukan peneliti variabel kualitas pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan donatur. Berdasarkan hasil uji t variabel *independent* atau kualitas pelayanan islami berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* atau kepuasan donatur. Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) variabel kualitas pelayanan islami memiliki pengaruh sebesar 36,3% terhadap kepuasan donatur, dimana dari total 100%, 63,7% mendapatkan pengaruh yang lain selain variabel *independent* yang digunakan dalam penelitian.

Pengaruh variabel kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan donatur yaitu memiliki hubungan yang signifikan dan positif, yang berarti menunjukkan apabila suatu lembaga meningkatkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas maka akan dapat meningkatkan perasaan puas kepada para donatur. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Astri dan Kusumantoro (2015) yang berpendapat perasaan puas dan perasaan tidak puas adalah sebuah rasa yang akan dirasakan oleh donatur ketika membandingkan antara keadaan sebenarnya dari kualitas layanan yang didapatkan dengan sebuah harapan, dan juga penelitian Stepanus (2008) yang berpendapat pelanggan akan merasa puas dengan kualitas layanan jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan, apabila layanan yang didapatkan sesuai harapan maka pelanggan tersebut akan puas, sebaliknya apabila layanan yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan tidak merasa puas.

Kualitas jelas merupakan kunci utama untuk membangun sebuah kualitas dan kuantitas dan kepuasan donatur, dengan meningkatkan pelayanan dalam suatu lembaga maka rasa puas yang dirasakan oleh donatur akan meningkat (Kotler, 2009). Pada saat donatur menggunakan jasa dari suatu lembaga zakat, donatur pasti akan menilai seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan, apabila donatur



memperoleh pelayanan (jasa) sesuai yang diharapkan, maka donatur akan merasa puas, begitu juga sebaliknya apabila donatur memperoleh pelayanan (jasa) yang buruk dan tidak sesuai yang diharapkan maka pelanggan akan merasa tidak puas.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian diatas hasil analisis data, uji hipotesis, dan juga pembahasan maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *independent* kualitas pelayanan islami memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur. Hal ini berarti dengan meningkatkan pelayanan dalam suatu lembaga maka rasa puas yang dirasakan oleh donatur akan meningkat.

Sejalan dengan hasil dari penelitian ini maka penting bagi setiap donatur untuk memberikan kritik saran yang membangun kepada setiap lembaga zakat agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Bagi lembaga zakat agar selalu memberikan pelayanan maksimal dan sesuai dengan kebutuhan donatur yang dapat memudahkan donatur untuk membayar serta menyalurkan dana zakat, infaq, sedekah sehingga dapat membantu untuk mensejahterahkan *mustahiq*.

Sedangkan untuk saran kedepan bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sama dapat menambahkan variabel bebas agar dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih lengkap mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan donatur. Semakin banyak variabel bebas yang digunakan diharapkan dapat semakin memberikan gambaran yang lebih luas mengenai masalah yang diteliti.

#### 5. REFERENSI

- Ashraf M. 2014. Include the Position of Islamic Banking, Service Quality, Satisfaction, Trust and Loyalty in the Context of an Integrated Model for Islamic Finance. *European Journal of Business and Management*. Vol (6):17
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto. 2018. *Statistik Daerah Kabupaten Mojokerto*. diakses dari <https://mojokertokab.bps.go.id>. pada tanggal 15 januari 2020.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto. 2018. *Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2018*. diakses dari <https://mojokertokab.bps.go.id>. pada tanggal 15 Januari 2020.
- Badan Amil Zakat Nasional. *Outlook Zakat Indonesia 2019*. Pusat Kajian Strategis – Badan Amil Zakat Nasional (PUSKAS & BAZNAS)
- Fikriyah K. 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Penerapan Etos Kerja Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Muzzaki Pada Lembaga Zakat di Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Ghazali I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafidhuddin D. , Tanjung H. 2003. *Manajemen Syariah dalam Praktek*. Jakarta : Gema Insani Pers.
- Sinaga A. , Kusumantoro K. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manejerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap

- Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*. Vol (10):01.
- Kotler P. , Keller K. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock H. , Wright L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi R. , Hamdani D. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Stefanus T. 2008 . “Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya.” *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra*, hlm. 2.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.