

PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kholid Musana
NIM : 212641006
Jenjang : Magister
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZIS (STUDI PADA BAZNAS PROVINSI BANTEN)**” secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 07 Juli 2023

Saya yang menyatakan,



Kholid Musana
NIM : 212641006

PENGESAHAN

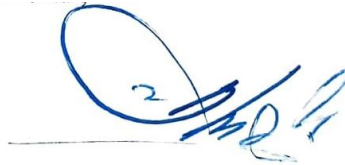
Tesis berjudul : “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZIS (STUDI PADA BAZNAS PROVINSI BANTEN)**”

Nama : Kholid Musana
NIM : 212641006
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tanggal Ujian : 07 Juli 2023

Dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E).

Serang, 07 Juli 2023

Direktur,



Prof. Dr. H. Ilzamudin Ma'mur, M.A
NIP . 19610829 199003 1002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis berjudul : “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZIS (STUDI PADA BAZNAS PROVINSI BANTEN)**”

Nama : Kholid Musana
NIM : 212641006
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua **Dr. Naf'an Tarihoran, M. Hum.**
NIP.19700103 200312 1 001

Sekretaris **Dr. Iffan Ahmad Gufron, S.Fil.I., M.Phil.**
NIP. 19800812 202012 1 001

Penguji I **Dr. Budi Sudrajat, MA**
NIP: 19740307 200212 1 004

Penguji II **Dr. Itang, M.Ag**
NIP. 19710804 199803 1 003

Pembimbing I **Prof. Dr. H. B. Syafuri, M.Hum**
NIP. 19590810 199003 1 003

Pembimbing II **Dr. H. Efi Syarifudin, M.M**
NIP. 19780314 200501 1 005

Diuji di Serang pada tanggal 14 Juli 2023

Waktu : 08.00 – 09.30 WIB

Hasil/Nilai : 3,88

Predikat : Dengan Pujian

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
di Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZIS (STUDI PADA BAZNAS PROVINSI BANTEN)”**

Yang ditulis oleh :

Nama : Kholid Musana
NIM : 212641006
Program : Magister (S2)
Program Studi : Ekonomi Syariah


Kami telah sepakat bahwa tesis magister tersebut dapat diajukan pada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER guna memperoleh gelar M.E (Magister Ekonomi).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 07 Juli 2023

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. H. B. Syafuri, M.Hum
NIP. 19590810 199003 1 003


Dr. H. Efi Syarifuddin, M.M
NIP. 19780314 200501 1 005

ABSTRAK

Nama: Kholid Musana, NIM: 212641006, Judul Tesis: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Dalam Membayar ZIS (Studi Pada Baznas Provinsi Banten).**

Loyalitas muzaki sangat penting untuk keberhasilan Baznas, mengingat hubungan yang kuat dengan pelanggan adalah hal yang memastikan kelangsungan hidup Baznas dari waktu ke waktu. Loyalitas muzaki adalah nilai yang relevan yang dapat memberikan wawasan tentang seberapa besar mereka menyukai barang atau jasa yang disediakan. Semakin puas pelanggan dengan pengalaman mereka, semakin loyal mereka terhadap suatu layanan. Loyalitas muzaki menggambarkan hubungan emosional yang berkelanjutan antara Baznas dan muzaki itu sendiri, memanifestasikan dirinya dengan seberapa besar keinginan muzaki untuk terlibat dan berulang kali menggunakan layanan dari Baznas dibandingkan dengan pesaing Baznas itu sendiri.

Pada studi ini bertujuan untuk menguji dan mengeksplorasi pengaruh *service quality* terhadap beberapa konsekuensi penting seperti; loyalitas muzaki, kepuasan muzaki, dan kepercayaan muzaki. Selain itu, pada studi ini juga bertujuan untuk menganalisis dan mengeksplorasi pengaruh *service quality* terhadap loyalitas muzaki melalui kepuasan dan kepercayaan muzaki sebagai variabel intervening.

Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menitik beratkan pada pengujian hipotesis. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah muzaki yang pernah menjadi donatur di BAZNAS provinsi Banten dengan tingkat sampel sebesar 101 muzaki. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada studi ini ialah teknik non-probability sampling. Jenis non-probability sampling yang digunakan adalah convenience sampling. Sampel yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan Multivariate Analysis Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS). PLS berguna karena dapat digunakan dengan skala data apa pun, tidak memerlukan asumsi dalam jumlah yang signifikan, dan ukuran sampel tidak perlu terlalu besar. PLS, selain dapat digunakan untuk konfirmasi teori, juga dapat digunakan untuk pengujian pernyataan, serta konstruksi hubungan dalam situasi di mana tidak ada landasan teori

Hasil temuan studi ini mengungkapkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki, kepuasan muzaki, dan kepercayaan muzaki. Kemudian, pada studi ini juga ditemukan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki melalui kepuasan dan kepercayaan muzaki sebagai variabel intervening.

Kata kunci: *Service quality*, loyalitas muzaki, kepuasan muzaki, kepercayaan muzaki, Baznas.

ABSTRACT

Name: Kholid Musana, NIM: 212641006, *Thesis Title: The Effect of Service Quality on Muzaki's Loyalty in Paying ZIS (Study at Baznas Banten Province).*

Muzaki's loyalty is very important for the success of Baznas, considering that a strong relationship with customers is what ensures the survival of Baznas from time to time. Muzaki loyalty is a relevant value that can provide insight into how much they like the goods or services provided. The more satisfied customers are with their experience, the more loyal they are to a service. Muzaki's loyalty describes the ongoing emotional relationship between BAZNAS and the muzaki themselves, manifested by how much the muzaki want to engage and repeatedly use the services of BAZNAS compared to BAZNAS competitors themselves.

This study aims to examine and explore the effect of service quality on several important consequences, such as muzaki loyalty, muzaki satisfaction, and muzaki trust. In addition, this study also aims to analyze and explore the effect of service quality on muzaki loyalty through muzakki satisfaction and trust as intervening variables.

The method used is a quantitative one with an emphasis on hypothesis testing. The sample chosen in this study were muzaki who had been donors at BAZNAS Banten Province, with a sample rate of 101 muzaki. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique. The type of non-probability sampling used is convenience sampling. The collected samples were then analyzed using the Multivariate Analysis Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS). PLS is useful because it can be used with any data scale, it doesn't require a significant number of assumptions, and the sample size doesn't need to be very large. PLS, besides being able to be used for confirmation of theory, can also be used for testing statements as well as constructing relationships in situations where there is no theoretical basis.

The findings of this study reveal that service quality has a positive and significant effect on muzaki loyalty, muzaki satisfaction, and muzaki trust. Then, this study also found that service quality has a positive and significant effect on muzaki loyalty through muzaki satisfaction and trust as intervening variables.

Keywords: *Service quality, muzaki's loyalty, muzaki satisfaction, muzaki trust, Baznas.*

مستخلص البحث

الاسم : خالد مثنى. رقم الطالب : ٢١٢٦٤١٠٠٦, عنوان الرسالة : تأثير جودة الخدمة على ولاء المزكي في دفع الصدقة, الإنفاق, الزكاة (ZIS) (دراسة في وكالة العامل للزكاة الوطنية (BAZNAS) ، محافظة بانتن)

ومن المعلوم أن ولاء المزكي مهم جدًا لنجاح وكالة العامل للزكاة الوطنية (BAZNAS) ، معتبرين أن العلاقة القوية مع العملاء هي ما يضمن بقاءها من وقت لآخر. وولاء المزكي قيمة ذات صلة يمكن أن توفر نظرة ثاقبة إلى مدى إعجابهم بالسلع أو الخدمات المقدمة. كلما زاد رضا المزكي عن تجربته ، زاد ولاءه للخدمة معينة.

هذه الدراسة تهدف إلى استكشاف تأثير جودة الخدمة على العديد من النتائج المهمة مثل ؛ ولاء المزكي ، ورضا المزكي ، وثقة المزكي. بالإضافة إلى ذلك ، تهدف هذه الدراسة أيضًا إلى تحليل تأثير جودة الخدمة على ولاء المزكي من خلال رضا المزكي وثقة المزكي كمتغيرات متداخلة. الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة هي الطريقة الكمية مع التركيز على اختبار الفرضيات. العينة التي تم اختيارها في هذه الدراسة وهي المزكون الذين كانوا متبرعين في وكالة العامل للزكاة الوطنية (BAZNAS) بمعدل عينة ١٠١ شخصا من المزكين. ثم بعد ذلك تحليل العينات التي تم جمعها باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية للتحليل متعدد المتغيرات (SEM-PLS).

تكشف نتائج هذه الدراسة أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على ولاء المزكي ورضا المزكي وثقة المزكي. بعد ذلك ، وجد في هذه الدراسة أيضًا أن جودة الخدمة كان لها تأثير إيجابي وهام على ولاء المزكي من خلال رضا المزكي وثقة المزكي كمتغيرات متداخلة. **الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمة ، ولاء المزكي ، رضا المزكي ، ثقة المزكي ، وكالة العامل للزكاة الوطنية (BAZNAS).

PEDOMAN TRANSLITERASI

Berikut adalah pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan tesis magister di lingkungan Program Pascasarjana IAIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten berdasarkan surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Sebagian fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Di bawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	-	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B / b	-
ت	ta'	T / t	-
ث	tsa'	Š / š	s (dengan satu titik di atas)
ج	Jim	J / j	-
ح	ha'	H / ħ	h (dengan satu titik di bawah)
خ	kha'	Kh / kh	-
د	Dal	D / d	-
ذ	zal	Ž / ž	z (dengansatutitik di atas)
ر	ra'	R / r	-
ز	Zai	Z / z	-
س	Sin	S / s	-
ش	Syin	Sy / sy	-
ص	šad	Š / š	s (dengan satu titik di bawah)
ض	dad	Ḍ / ḍ	d (dengan satu titik di bawah)

ط	ta'	Ṭ / ṭ	t (dengan satu titik di bawah)
ظ	za'	Ẓ / ẓ	z (dengan satu titik di bawah)
ع	'ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh / gh	-
ف	fa'	F / f	-
ق	Qaf	Q / q	-
ك	Kaf	K / k	-
ل	Lam	L / l	-
م	Mim	M / m	-
ن	Nun	N / n	-
و	Wwu	W / w	-
ه	ha'	H / h	-
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	ya'	Y / y	-

B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

عَدَّة	Ditulis	' <i>iddah</i>
--------	---------	----------------

C. Ta' marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diberlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia, dan menjadi bahasa baku, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	karāmah al-auliyā'
----------------	---------	--------------------

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakātul fitri
------------	---------	---------------

D. Vokal Pendek

ـ	Kasrah	Ditulis	I
َ	Fathah	Ditulis	A
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعى	Ditulis	<i>Yas'ā</i>
kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	Bainakum
fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	Qaulun

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpah curahkan atas baginda Nabi Muhammad, SAW.

Dengan Izin Allah, penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar ZIS (Studi Pada Baznas Provinsi Banten).”**.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagai persyaratan mendapatkan gelar Magister Ekonomi Syariah. Dalam menyelesaikan Tesis ini, penulis telah banyak dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Wawan Wahyuddin, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengelola dan mengembangkan UIN ‘SMH’ BANTEN lebih maju
2. Bapak Prof Dr. Ilzamuddin Makmur, M.A, sebagai Direktur dan Dr. H. Naf’an Tarihoran, M. A, sebagai Wakil Direktur Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan izin dan dukungan untuk bisa menyelesaikan tesis ini
3. Bapak Dr. Efi Syarifudin, S. Ag., M.M. sebagai Ketua Prodi Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

dan sebagai Pembimbing II yang sudah memberikan persetujuan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Sekaligus yang telah mengelola Prodi Pasca Ekonomi Syariah dengan baik

4. Bapak Prof. Dr. H. B Syafuri, M.HUM selaku Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan bimbingan, arahan, dan saran-saran dalam penyusunan tesis.
5. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A selaku Penguji I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk menjadi penguji pada sidang tesis, sekaligus memberikan arahan, dan saran-saran kepada penulis.
6. Bapak Dr. Itang, M.Ag selaku Penguji II, yang telah menyempatkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk menjadi penguji pada sidang tesis, sekaligus memberikan arahan, dan saran-saran kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Magister Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang dengan tulus memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh Staff dan Pegawai di Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah banyak memberi bantuannya kepada penulis selama ini.
9. Kepada Bapak KH. Zaenal Abidin, Lc, selaku wakil ketua 1 Baznas Provinsi Banten dan Ibu Yani Hidayani, S.E selaku Kabid Pengumpulan serta para staf baznas yang tidak bias disebutkan satu persatu yang selalu

membantu dan mendukung penulis dalam penelitian. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua

10. Seluruh teman-teman Ekonomi Syariah Reguler 1 angkatan 2021 yang sudah berjuang bersama menjalankan perkuliahan dengan kompak dan penuh bersahabat
11. Istriku tercinta Apriawati, S.Pd dan dua buah hatiku tersayang Najma Syakira Al husainy, dan Qonita Tsurayya yang selalu menjadi sumber inspirasi dan motivasi penulis dalam menulis tesis ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama penelitian hingga akhir penyusunan tesis ini.

Semoga segala dukungan yang telah diberikan, menjadi amal baik dan diberi balasan oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat, khususnya penulis sendiri, dan umumnya orang lain, serta para pengembang ilmu pengetahuan. Sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis.

Serang, 07 Juli 2023

Penulis

Kholid Musana

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ
حَوْلِكَ^ط فَأَعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ
عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”. (Q.S. Ali-Imran ayat 159)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN DIREKTUR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
TRASLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xi
MOTTO	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Penelitian Terdahulu	13
H. Sistematika Pembahasan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Zakat Infaq dan Şadaqah (ZIS)	24
B. Kualitas Pelayanan.....	38
C. Karakteristik Pelayanan dalam Islam	41
D. Kepuasan.....	45
E. <i>Trust</i> (Kepercayaan)	47
F. Loyalitas Pembayar ZIS	49
G. Hubungan Antar Variabel.....	54

1. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Membayar ZIS	54
2. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	55
3. Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan	56
4. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Membayar ZIS melalui Kepuasan sebagai Intervening	58
5. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Membayar ZIS melalui Kepercayaan sebagai Intervening	59
E. Kerangka Konseptual	60
F. Hipotesis Penelitian	60
BAB III METODE PENELITIAN	62
A. Pendekatan Penelitian	62
B. Objek dan Waktu Penelitian	62
C. Sumber Data	63
D. Definisi Operasional Variabel	64
E. Prosedur Pengambilan Data	71
F. Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	71
G. Teknik Analisa Data	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
A. Gambaran Tentang Baznas Provinsi Banten	79
1. Sejarah Singkat Baznas Provinsi Banten	79
2. Visi dan Misi Baznas Provinsi Banten	92
3. Tugas dan Fungsi Baznas	94
4. Dasar Hukum Pengelolaan Zakat di Provinsi Banten	94
5. Program Baznas Provinsi Banten	96
6. Prestasi BAZNAS Provinsi Banten	98
B. Analisis Deskriptif	99
1. Deskripsi Karakteristik Responden	99
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	102

b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	103
C.	Analisis Model	105
1.	Pengujian Outer Model	105
a.	Convergent Validity	105
b.	Construct Validity	108
c.	Discriminant Validity.....	110
d.	Composite Reliability.....	111
D.	Deskripsi Jawaban Responden	113
1.	Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	114
2.	Deskripsi Kepuasan.....	117
3.	Deskripsi Kepercayaan.....	118
4.	Deskripsi Loyalitas Muzakki	123
E.	Evaluasi Inner Model	124
1.	Koefisien Determinasi.....	124
2.	Predictive Relevance	126
3.	Goodness of Fit	127
F.	Pengujian Hipotesis.....	128
G.	Pembahasan.....	133
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki.....	133
2.	Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Muzakki.....	135
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki.....	138
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki melalui Kepuasan MuzaKki sebagai Intervening	140
5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki yang di Mediasi oleh Kepercayaan Muzakki	142

BAB V	PENUTUP	144
	A. Kesimpulan.....	144
	B. Implikasi.....	144
	C. Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN	161

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Mapping</i> Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	64
Tabel 4.1	Tabulasi Hasil Penelitian	99
Tabel 4.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	103
Tabel 4.3	Usia Responden	104
Table 4.4	<i>Loading Factor</i>	106
Tabel 4.5	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	109
Tabel 4.6	Nilai <i>Cross Loading</i>	110
Tabel 4.7	<i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's alpha</i>	112
Tabel 4.8	Kategori Penilaian	114
Tabel 4.9	Jawaban Responden pada Variabel kualitas pelayanan	114
Tabel 4.10	Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan	117
Tabel 4.11	Jawaban Responden pada Variabel Kepercayaan	119
Tabel 4.12	Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Muzakki	122
Tabel 4.13	<i>R-Square</i>	125
Tabel 4.14	<i>Path Coefficients</i>	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pengumpulan ZIS BAZNAS Tahun 2019 dan 2020	1
Gambar 1.2	Perbandingan Muzaki BAZNAS Tahun 2019 dan 2021	2
Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual	60
Gambar 4.1	Diagram Jalur Outer Model PLS	108
Gambar 4.2	Diagram Jalur Inner Model PLS	124