

## ABSTRAK

**Naufa Shabri Ghalbina, NIM 141401577, judul skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Transparansi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tangerang Terhadap Loyalitas Muzakki.**

. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan keputusan RI no.8 tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana zakat pada tingkat nasional. Kabupaten Tangerang telah memiliki Badan Amil Zakat yaitu BAZNAS, bahkan terdapat 29 UPZ (Unit Pengumpul Zakat) yang tersebar di seluruh kecamatan se-kabupaten Tangerang, BAZNAS kabupaten Tangerang harus memiliki kualitas pelayanan yang baik, begitu pula dengan prinsip Transparansi, jika BAZNAS Kabupaten Tangerang dinilai kurang profesional dan tidak transparan, maka para muzakki akan menjadi tidak loyal atau bahkan muzakki tersebut bisa berpindah ke lembaga amil zakat yang lain, hal ini tentunya sangat merugikan BAZNAS Kabupaten Tangerang, karena salah satu indikator yang menjadi penilaian lembaga amil zakat yang baik diantaranya adalah memiliki jumlah muzakki dengan jumlah yang banyak.

Masalah yang dirumuskan penulis sebagai berikut: 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi BAZNAS Kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat? 2) seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi BAZNAS Kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat? 3) seberapa besar pengaruh transparansi BAZNAS Kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat?

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi BAZNAS kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BAZNAS kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat 3) Untuk mengetahui pengaruh transparansi BAZNAS kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah *muzakki* yang membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Tangerang. Jenis datanya adalah inferensial kuantitatif. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode nonprobability sampling, teknik yang digunakan adalah sampling insidental dan diperoleh sampel sebanyak 68 muzakki. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner (angket) dan riset kepustakaan. Dalam analisis ini penulis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan pengujian secara parsial, bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ( $0,297 > 0,05$ ). Variabel transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ( $0,154 > 0,05$ ). Variabel kualitas pelayanan dan transparansi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $0,277 > 0,05$ ). Hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,009. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan transparansi dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap loyalitas muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang sebesar 0,09% sedangkan sisanya  $100\% - 0,09\% = 99,91\%$  dijelaskan oleh variabel lain. Setelah penulis mewawancarai salah satu muzakki, yang membuat mereka loyal terhadap BAZNAS adalah faktor branding (Brand), karena BAZNAS dinilai amanah dan konsisten, karena ia adalah Badan Amil Zakat milik pemerintah yang bertanggung jawab kepada presiden melalui menteri Agama.

**Kata Kunci:** *Zakat, Muzakki, Transparansi, Kualitas pelayanan, Loyalitas.*