

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 30 Juni 2020

Penulis,

Ahmad Nasrul Setiawan
NIM. 131401260

ABSTRAK

Nama: **Ahmad Nasrul Setiawan**, Nim: **131401260**, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Dan Citra Lembaga Terhadap Minat *Muzakki* Dalam Menunaikan Zakat Profesi (Studi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Serang).**

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, religiusitas, dan citra lembaga terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi. Adapun sumber data yang digunakan diperoleh dari pembagian angket kepada *muzakki* yang bersedia untuk mengisi angket, dengan jumlah 60 angket yang dibagikan kepada 60 responden yang bersedia untuk mengisi angket dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan uji regresi linier berganda dengan asumsi uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji f dan uji t.

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi diperoleh 0,578 dan dalam kriteria koefisien korelasi nilai hitung R di atas masuk di antara rentang nilai 0,40-0,599 (sedang), dan hasil uji koefisien determinasi di peroleh nilai Adjusted R- Square sebesar 0,299 atau (29,9%), menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1), religiusitas (X2), dan citra lembaga (X3) terhadap variabel minat *muzakki* (Y) sebesar 29,9%. Pengujian uji f simultan diperoleh nilai F hitung (9,374) > F tabel (3,16) dan nilai signifikan $0,000 < \alpha = 0,05$. Untuk uji t parsial diperoleh t hitung (4,219) > t tabel (1,671) untuk variabel kualitas pelayanan (X1), t hitung (2,184) > t tabel (1,671) untuk variabel religiusitas (X2), dan (2,139) > t tabel (1,671) untuk variabel citra lembaga (X3). Secara keseluruhan disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, religiusitas, dan citra lembaga terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, religiusitas, citra lembaga, minat muzakki.*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jenderal Sudirman No.30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lampiran	: 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan
Hal	: Usulan Munaqasyah	Bisnis Islam UIN SMH Banten
	a.n. Ahmad Nasrul Setiawan	di-
	NIM: 131401260	Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa telah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Ahmad Nasrul Setiawan, NIM. 131401260** dengan judul skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Citra Lembaga Terhadap Minat Muzakki Dalam Menunaikan Zakat Profesi (Studi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Serang)**” diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempati ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 30 Juni 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Soliyah Wulandari, M.Sc.
NIP. 19850102 201503 2 004

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, RELIGIUSITAS, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP MINAT *MUZAKKI* DALAM MENUNAIKAN ZAKAT PROFESI (Studi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Serang)

Oleh:

Ahmad Nasrul Setiawan
NIM: 131401260

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Soliyah Wulandari, M.Sc.
NIP. 19850102 201503 2 004

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua
Jurusan Ekonomi Syariah

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 19740822 200501 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Ahmad Nasrul Setiawan, NIM: 131401260, yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Citra Lembaga Terhadap Minat *Muzakki* Dalam Menunaikan Zakat Profesi (Studi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Serang)** telah diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 30 Juni 2020.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 30 Juni 2020

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Fitri Raya, M.Ek.
NIP. 19880810 201903 2 010

Anggota-anggota

Penguji I

Penguji II

Rustamunadi, M.H.
NIP. 19740924 198903 1 001

Hanafi, M.Pd., M.A.
NIP. 19711204 199903 1 002

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Soliyah Wulandari, M.Sc.
NIP. 19850102 201503 2 004



*Segala puji syukur kehadiran Illahi Robbi Allah SWT. Dengan
tulus ikhlas*

Ku persembahkan sebuah karya kecil ini untuk:

Ayahanda H. Ahmad Hanafi

dan

Ibunda Tercinta Setiawati

*Yang telah memberikan do'a dan kasih sayangnya kepada penulis
sejak kecil hingga dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi.*

MOTTO

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ﴿٤٣﴾

“Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku”.

(Al-Baqarah: 43)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ahmad Nasrul Setiawan, lahir di Kabupaten Serang pada tanggal 25 Mei 1995. Merupakan anak pertama dari pasangan suami istri Bapak H. Ahmad Hanafi dan Ibu Setiawati.

Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN Binuang lulus pada tahun 2007, SMPN 1 Binuang lulus pada tahun 2010, SMAN 1 Kibin lulus pada tahun 2013, pada tahun 2013 melanjutkan ke Perguruan tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatNya sehingga dengan izin dan kemudahanNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan umatnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Citra Lembaga Terhadap Minat *Muzakki* Dalam Menunaikan Zakat Profesi (Studi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Serang)”**. Skripsi ini telah disusun dengan maksud untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis telah menyadari bahwa dalam skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan, pengalaman serta kemampuan penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan berbagai pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Dalam kesempatan dan melalui skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan

kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan selaku Pembimbing I yang telah mendorong penyelesaian studi, membimbing, memberikan saran kepada penulis dan meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Soliyah Wulandari, M.Sc., selaku Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran kepada penulis dan meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah ikhlas memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta beserta keluarga yang selalu memberikan do'a, dukungan dan semangat tiada henti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Atas segala bentuk dukungan, arahan, bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT, membalasnya dengan keberkahan serta pahala yang berlimpah. Amin

Terlepas dari keyakinan yang kuat, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna baik dari segi isi maupun metodologi

penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Serang, 30 Juni 2020
Penulis,

Ahmad Nasrul Setiawan
NIM. 131401260

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	17

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
B. Religiusitas	22
1. Pengertian Religiusitas	22
2. Dimensi dan Indikator Religiusitas	27
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Religiusitas	29
C. Citra Lembaga	31
1. Pengertian Citra Lembaga	31
2. Elemen dan Indikator Citra Lembaga	36
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Lembaga	37
D. Minat	39
1. Pengertian Minat	39
2. Macam-Macam Minat	44
3. Aspek-Aspek Minat	46
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat	46
E. Zakat Profesi	48
1. Pengertian Zakat Profesi	48
2. Dasar Hukum Zakat Profesi	51
F. Hubungan Antar Variabel	55
G. Penelitian Terdahulu	57
H. Kerangka Pemikiran	72
I. Hipotesis	73

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian	75
B. Waktu dan Tempat Penelitian	76
C. Ruang Lingkup Penelitian	76
D. Populasi dan Sampel	77
E. Jenis dan Sumber Data	78
1. Jenis Data	78
2. Sumber Data	78
F. Metode Pengumpulan Data	79
G. Teknik Analisis Data	80
1. Statistik Deskriptif	80
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	81
a. Uji Validitas	81
b. Uji Reliabilitas	82
3. Uji Asumsi Klasik	83
a. Uji Normalitas	83
b. Uji Multikolinearitas	84
c. Uji Heteroskedastisitas	85
4. Uji Hipotesis	87
a. Uji Regresi Linier Berganda	87
b. Uji Koefisien Korelasi	88
c. Uji Koefisien Determinasi	89
d. Uji F	89
e. Uji t	91
H. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	93
1. Variabel Independen (X)	93
2. Variabel Dependen (Y)	94
3. Pengukuran Variabel	95

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	97
B. Karakteristik Data Penelitian	98
C. Statistik Deskriptif	99
D. Uji Analisi Data	100
1. Uji Validitas dan Realibilitas	100
a. Uji Validitas	100
b. Uji Reliabilitas	104
2. Uji Asumsi Klasik	107
a. Uji Normalitas	107
b. Uji Multikolinearitas	109
c. Uji Heterokidastisitas	110
3. Uji Hipotesis	111
a. Uji Regresi Linier Berganda	111
b. Uji Koefisien Korelasi	113
c. Uji Koefisien Determinasi	113
d. Uji F	114
e. Uji t	115
E. Pembahasan Hasil Penelitian	116

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	119
B. Keterbatasan Penelitian	120
C. Saran-Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	57
Tabel 3.1 Nilai Interpretasi Koefisien Korelasi	88
Tabel 3.2 Pengukuran Pertanyaan	95
Tabel 3.3 Skala Likert	96
Tabel 4.1 Deskriptif Data Penelitian	99
Tabel 4.2 Skala Likert	100
Tabel 4.3 Uji Validitas X1	101
Tabel 4.4 Uji Validitas X2	102
Tabel 4.5 Uji Validitas X3	103
Tabel 4.6 Uji Validitas Y	104
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas X1	105
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas X2	105
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas X3	106
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Y	106
Tabel 4.11 Uji One Sample Kolmogorov Smirnov	108
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	109
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas	110
Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda	111
Tabel 4.15 Uji Koefisien Korelasi	113
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi	113
Tabel 4.17 Uji F	114
Tabel 4.18 Uji t	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	73
Gambar 4.1 Normalitas.....	107