**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN**

**TERHADAP LOYALITAS *MUZAKKI***

**LAZISMU KALIMANTAN BARAT**

**Ridho Revo Aranda1**

*Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah*

*Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak*

[*arandaridho21@gmail.com1*](mailto:arandaridho21@gmail.com1)

**Abstrak**

*Pencapaian penerimaan zakat, infaq dan shadaqah di Indonesia selalu menjadi pembicaraan hangat antara pemerintah, lembaga kemanusiaan dan lembaga ZIS. Lembaga ZIS dituntut membuat program yang inovatif dan kreatif serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan muzakii untuk mendapatkan loyalitas muzakki. Kondisi lembaga ZIS yang baik dapat menarik muzakki untuk menyalurkan dananya ke lembaga. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzakki. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas muzakki. Serta pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan terhadap loyalitas muzakki LAZISMU Kalimantan Barat. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan SPSS 16.0 Hasil penelitian yang didukung dengan terpenuhinya uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, linieritas, heterokedastisitas, autokorelasi dan uji multikolinieritas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki LAZISMU Kalbar dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel yaitu 3,550 > 2,037. Selanjutnya variabel kepuasan dengan nilai thitung sebesar 2,693 dan ttabel sebesar 2,037 berdasarkan nilai tersebut maka kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki. Adapun secara simultan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki LAZISMU Kalbar dibuktikan dengan nilai fhitung > ftabel yaitu 37,25>3,29.*

***Kata Kunci:*** *LAZISMU, Muzakki, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas*

**Abstrak**

*The achievement of receiving zakat, infaq and shadaqah in Indonesia has always been a warm discussion between the government, humanitarian agencies and ZIS institutions. ZIS Institute is demanded to create innovative and creative programs and improve the quality of service and satisfaction of muzakii to get muzakki loyalty. The good condition of ZIS institutions can attract muzakki to channel funds to the institution. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on muzakki loyalty. Influence of satisfaction on muzakki loyalty. And the effect of simultaneous service quality and satisfaction on LAZISMU LAZISMU West Kalimantan's loyalty. This research is a quantitative research. The technique used to collect data is to use a questionnaire and analyzed with SPSS 16.0. The results of the study are supported by the fulfillment of the classical assumptions test that is normality, linearity, heterocedasticity, autocorrelation and multicollinearity tests indicate that service quality variables partially have a positive and significant effect on muzakki loyalty West Kalimantan LAZISMU is proven by tcount> t table which is 3,550> 2,037. Furthermore satisfaction variable with a tcount of 2.693 and ttable of 2.037 based on this value, satisfaction is partially positive and significant effect on muzakki loyalty. The simultaneous positive and significant effect on the loyalty of muzakki LAZISMU West Kalimantan is proven by the value of fcount> ftabel that is 37.25> 3.29.*

***Keywords****: LAZISMU, Muzakki, Service Quality, Satisfaction, and Loyalty*

**PENDAHULUAN**

Salah satu dari lima pondasi islam ialah zakat. Zakat memiliki peran untuk tegaknya syariat islam oleh karena itu zakat merupakan perwujudan keimanan kepada Allah SWT serta jaminan sosial dalam islam untuk para mustahiq dengan harapan terciptanya keadilan dan mengurangi kesenjangan sosial ekonomi. Zakat selain berdampak pada sisi pembangunan dan kesejahteraan umat. Zakat juga memiliki peran yang sangat penting pada pribadi seseorang. Maka dari itu manfaat zakat diantaranya dapat membersihkan diri dan berbagai sifat buruk, Seperti kikir, bakhil, egois, rakus dan menumpuk harta yang dimiliki.[[1]](#footnote-1)

Beni Kurniawan menyebutkan bahwa zakat hukumnya adalah *fardu’ain* bagi umat muslim.[[2]](#footnote-2) Zakat telah diwajibkan sejak zamannya Nabi Muhammad SAW dan para sahabatnya. Wajib zakat ini sebagaimana perintahnya Allah SWTdan Rasulullah SAW dalam surat At-Taubah ayat 103:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ. إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ. وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: “*Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka dan allah maha mendengar lagi maha mengetahui.”* (At-Taubah: 103)

Indonesia merupakan salah satu negara berpenduduk muslim terbesar di dunia. Terkhusus di Kalbar jumlah penduduk Kalimantan Barat adalah **5.457.352** jiwa. Dengan jumlah penduduk Kalbar yang demikian, berdasarkan data statistik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tahun 2020 semester 1, persentase untuk muslim adalah 60%. Hal ini menjadi salah satu potensi besar yang dimiliki Kalimantan Barat dalam melaksanakan pembangunan serta mewujudkan masyarakat adil dan makmur dalam dunia zakat.[[3]](#footnote-3)

Berdasarkan penelitian LAZIS TPU Al MUMTAZ di BAZNAS Kalbar, potensi zakat di Kalimantan Barat sangatlah besar yaitu mencapai Rp 1,2 triliun. Namun, selama ini potensi tersebut belum optimal dilakukan oleh masyarakat Kalbar. Hal tersebut diungkap Sekretaris Badan Amil Zakat Daerah (Bazda) Provinsi Kalimantan Barat, Iskandar Zulkarnain di kantornya. Namun saat ini jumlah yang terkumpul hanya 1,2 % atau hanya sekitar Rp 15 Miliar. Iskandar mengatakan hal itu terjadi karena masih banyak penduduk Kalbar yang belum membayar zakat. Selain itu juga banyak yang membayar zakat tidak melalui BAZ (Badan Amil Zakat) dan LAZIS (Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah) resmi. Selain itu penyebabnya juga dikarenakan masyarakat yang langsung membayar zakat langsung kepada *mustahiq* sehingga tidak terdata. Prihal ini tentu salah satunya karena kurangnya kepercayaan *muzakki* kepada BAZ atau LAZIS. [[4]](#footnote-4)

Didik Imam Wahyudi ketua Baznaz Kalbar menyebutkan di Pontianak hanya ada tiga Lembaga Amil Zakat yang resmi, salah satu dari ketiga itu adalah Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Muhamadiyah Kalimantan Barat. Berdasarkan wawancara dengan Syahrul (30/6/2019) selaku pengurus LAZISMU Kalimantan Barat, mengatakan bahwa LAZISMU telah mendapatkan rekomendasi Pimpinan Wilayah Muhamadiyah Kalimantan Barat. LAZISMU Kalimantan Barat menginduk kepada LAZISMU pusat yang di resmikan oleh Menteri Agama RI dengan surat keputusan nomor 457/2002 pada tanggal 21 November 2002 dan telah memiliki legalitas sebagai LAZISMU pusat dengan surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 730 tahun 2016 tentang pemberian izin kepada LAZIS Muhamadiyah sebagai lembaga zakat nasional.

Adapun visi LAZISMU adalah menjadi Lembaga amil zakat infaq terpecaya dengan misi optimalisasi kualitas pengelola ZIS yang amanah, professional, dan transparan. Kemudian Optimalisasi pendayagunaan ZIS yang kreatif, inovatif, amanah dan optimalisasi pelayanan donator. Visi tersebut juga dibuktikan oleh LAZISMU Kalbar dengan mendapatkan LAZISMU Award Laporan Terbaik se-Indonesia. Dalam acara  Ziska Lifestyle Festival LAZISMU 2018 .[[5]](#footnote-5)

Berdirinya beberapa LAZIS bukanlah untuk saling bersaing di masyarakat, tetapi menjadi pilihan kepada para *muzakki* untuk menyalurkan zakatnya melalui Lembaga Zakat yang amanah. Dimana akan berimplikasi pada LAZIS untuk unjuk program serta kinerja yang maksimal dalam mengelola zakat. LAZIS juga akan berusaha menjaga kepuasan *muzakki* dalam menyalurkan zakatnya sehingga tidak berpindah ke lembaga zakat lain atau menyalurkannya secara langsung kepada mustahik.[[6]](#footnote-6)

LAZIS yang amanah dan bertanggungjawab, dapat menyebabkan masyarakat percaya dan menyalurkan zakatnya. Jika pelayanan yang diberikan berkualitas, tentunya masyarakat akan mendapat kepuasan serta semakin percaya yang berimplikasi kepada loyalnya *muzakki* untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut. Oleh karena itu, penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas *muzakki* menjadi penting untuk dilakukan.

Penelitian terkait kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas sebelumnya pernah dilakukan diantaranya oleh Mukhamad Najib Sutomo, dkk. (2017), Nurul Musqari, dkk. (2018), Bahaudin Adnan (2018), Indri Yuliafitri, dkk. (2016), dan Ria Octavia (2019). Kelima penelitian tersebut sama-sama membahas terkait pengaruh variabel, kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan dimana dalam hal ini pelanggan adalah *muzakki*. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah kerangka berfikir, analisis data yang digunakan dan objek penelitian.

Tujuan dari penelitian ini, ialah 1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat; 2) mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat; 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas kepuasan *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat. Adapun ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas *muzakki* Lazismu Kalimantan Barat wilayah Kota Pontianak.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dimana data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic selain itu metode ini merupakan salah satu metode tradisional, serta ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, objektif, terukur, rasioal, sistematis, dan dapat diulang.[[7]](#footnote-7) Sedangkan metode yang digunakan adalah deskriptif yaitu suatu metode penelitian untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau.[[8]](#footnote-8)

Lokasi penelitian berada di kantor Lazismu Kalimantan Barat dengan rentang waktu selama lima bulan mulai bulan September 2019 sampai dengan Februari 2020, beserta wawancara, observasi langsung, penyusunan kuesioner, dan pengisian kuesioner serta pengolahan data. Penelitian ini menggunakan kuisioner atau angket, dimana data dikumpulkan melalui instrumen kuesioner oleh peneliti yang bertemu langsung dengan para *muzakki.*

Populasi *muzakki* pada LAZISMU Kalbar di wilayah pontianak dan sekitarnya yang aktif adalah 889 orang. Jumlah tersebut terdiri dari 335 orang SDN 2, 91 orang SMP Muhamadiyah, 2 orang SMA Muhamadiyah dan 461 orang *muzakki* yang sudah bekerja.Adapun Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah *nonpropability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. Secara lebih rinci, teknik yang digunakan adalah *accindental sampling*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.[[9]](#footnote-9)

Sedangkan mengenai ukuran sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teori Roscoe yaitu jika penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel= 10 x 5 = 50. Adapun pada penelitian ini, variabel independennya ada dua yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan (X2) sedangkan dependennya ada satu yaitu loyalitas *muzakki* (Y). Maka jumlah variabel adalah (2 + 1) x 10 = 30 responden. Untuk memaksimalkan hasil penelitian, peneliti menambah jumlah responden menjadi 35 responden.[[10]](#footnote-10)

Penelitian ini mengkaji variabel kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas *muzakki* Lazismu. Aspek kualitas pelayanan yang digunakan ialah *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (Bukti langsung). Selanjutnya aspek kepuasan yaitu kesesuain harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Kemudian terakhir loyalitas dengan aspek transaksi berulang, merekomendasikan kepada orang lain, menggunakan jasa lain yang ditawarkan dan tidak terpengaruh tawaran dari pesaing. Dari ketiga variabel tersebut kualitas pelayanan dan kepuasan merupakan variabel Independen (Bebas) dan loyalitas adalah variabel Dependen (Terikat).

Setiap Aspek yang menjadi indikator dan terbagi menjadi beberapa item pertanyaan akan diukur melalui pengolahan data yang didapat dari kuesioner yang disebarkan dengan menggunakan skala Likert 1–4 mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju.

**HASIL PENELITIAN**

LAZISMU Kalimantan Barat adalah lembaga zakat tingkat provinsi yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, wakaf dan dana kedermawanan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya.

Latar belakang berdirinya LAZISMU terdiri atas dua faktor. Pertama, fakta Indonesia yang berselimut dengan kemiskinan yang masih meluas, kebodohan dan indeks pembangunan manusia yang sangat rendah. Semuanya berakibat dan sekaligus disebabkan tatanan keadilan sosial yang lemah.

Kedua, zakat diyakini mampu bersumbangsih dalam mendorong keadilan sosial, pembangunan manusia dan mampu mengentaskan kemiskinan. Sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi zakat, infaq dan wakaf yang terbilang cukup tinggi. Namun, potensi yang ada belum dapat dikelola dan didayagunakan secara maksimal sehingga tidak memberi dampak yang signifikan bagi penyelesaian persoalan yang ada.

Berdirinya LAZISMU dimaksudkan sebagai institusi pengelola zakat dengan manajemen modern yang dapat menghantarkan zakat menjadi bagian dari penyelesai masalah (problem solver) sosial masyarakat yang terus berkembang. Visi Lazismu adalah menjadi lembaga amil zakat infaq terpercaya. Sedangkan misinya yaitu Optimalisasi kualitas pengelolaan ZIS yang amanah, profesional, dan transparan. Misi kedua ialah Optimalisasi pendayagunaan ZIS yang kreatif, inovatif, dan amanah. Kemudian misi ketiga adalah Optimalisasi pelayanan donatur.

LAZISMU Kalimantang Barat merupakan bagian dari Ormas Islam yaitu Muhamadiyah. Dimana telah mendapatkan rekomendasi Pimpinan Wilayah Muhamadiyah Kalimantan Barat. Secara legal formal LAZISMU Kalimantan Barat menginduk kepada LAZIS Muhamadiyah Pusat yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama RI degan Surat Keputusan Nomor 457/2002 tanggal 21November 2002 Keputusan Menteri Agama RI Nomor 730 Tahun 2016 tanggal 14 Desember 2016 tentang pemberian izin kepada LAZIS Muhamadiyah sebagai lembaga amil zakat skala nasional.

**GAMBARAN UMUM RESPONDEN**

Gambaran umum sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini dapat deskripsikan berdasarkan pekerjaan yaitu mahasiswa, staf kampus dan dosen serta *muzakki* LAZISMU dari masyarakat umum.

**DESKRIPSI KATEGORI VARIABEL**

Deskripsi kategori variabel adalah menggambarkan tanggapan responden mengenai penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas *muzakki*. Data hasil penelitian kemudian dikategorikan ke dalam tiga kategori yaitu tinggi, sedang dan rendah. Penentuan kategori ini didasari atas asumsi bahwa skor populasi subjek terdistribusi secara normal.

Untuk mengkategorikan hasil pengukuran menjadi tiga kategori, rumus yang bisa digunakan sebagai berikut:[[11]](#footnote-11)

|  |  |
| --- | --- |
| Tinggi | M + 1SD < X |
| Sedang | M – 1SD < X < M + 1SD |
| Rendah | X < M – 1SD |

Keterangan:

M = Mean

SD = Standar Deviasi

| **Tabel 1**  **Kategori Variabel Kualitas Pelayanan** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | tinggi | 33 | 94.3 | 94.3 | 100.0 |
| sedang | 2 | 5.7 | 5.7 | 5.7 |
| Total | 35 | 100.0 | 100.0 |  |

Sumber: Data olahan SPSS 16.0

Berdasarkan hasil olah data tersebut maka dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas pelayanan sebagian besar pada kategori tinggi adalah 94,3%, kemudian pada kategori sedang 5,7% dan pada kategori rendah tidak ada.

| **Tabel 2**  **Kategori Variabel Kepuasan** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | tinggi | 34 | 97.1 | 97.1 | 97.1 |
| sedang | 1 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| Total | 35 | 100.0 | 100.0 |  |

Sumber: Data olahan SPSS 16.0

Berdasarkan hasil olah data diatas maka dapat diketahui bahwa pada variabel kepuasan sebagian besar pada kategori tinggi adalah 97,1%, kemudian pada kategori sedang 2,9% dan pada kategori rendah tidak ada.

| **Tabel 3**  **Kategori Variabel Loyalitas *Muzakki*** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | tinggi | 32 | 91.4 | 91.4 | 100.0 |
| sedang | 3 | 8.6 | 8.6 | 8.6 |
| Total | 35 | 100.0 | 100.0 |  |

Sumber: Data olahan SPSS 16.0

Berdasarkan hasil olah data diatas maka dapat diketahui bahwa pada variabel loyalitas *muzakki* sebagian besar pada kategori tinggi adalah 91,4%, kemudian pada kategori sedang 8,6% dan pada kategori rendah tidak ada.

**UJI ASUMSI KLASIK**

| **Tabel 4**  **Uji Normalitas Data**  **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
| --- | --- | --- |
|  |  | Unstandardized Residual |
| N | | 35 |
| Normal Parametersa | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 3.54064097 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .133 |
| Positive | .086 |
| Negative | -.133 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .784 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .570 |
| a. Test distribution is Normal. | |

Output diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan sebesar 0,570 lebih besar dari 0,05, maka nilai residual tersebut adalah normal.

**Tabel 5**

**Uji Linieritas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Deviation from Linearity*** | **Keterangan** |
| X1 (Kualitas Pelayanan) | 0,210 | Linier |
| X2 (Kepuasan) | 0,129 | Linier |

Sumber: Data olahan

Dari hasil analisis di atas diperoleh nilai sig *deviation from linearity* variabelkualitas pelayanan 0,210 > 0,05 dan variabel kepuasan 0,129 > 0,05 maka terdapat hubungan linier antara kualitas pelayanan dengan loyalitas *muzakki* dan kepuasan dengan loyalitas *muzakki.*

**Tabel 6**

**Uji Multikolinieritas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Tolerance*** | **VIP** |
| X1 (Kualitas Pelayanan) | 0,456 | 2,194 |
| X2 (Kepuasan) | 0,456 | 2,194 |

Sumber: Data olahan

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* pada variabel bebas kualitas pelayanan dan kepuasan menujukan angka *tolerance* > 0,1 dan VIF <10. Maka tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

| **Tabel 7**  **Uji Heterokedastisitas**  **Coefficientsa** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 9.365 | 3.873 |  | 2.418 | .021 |
| X1 | .038 | .068 | .137 | .560 | .579 |
| X2 | -.191 | .104 | -.449 | -1.840 | .075 |
| a. Dependent Variable: res2 | | |  |  |  |  |

Pada hasil output spss diatas ditemukan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan adalah 0,579 dan variabel kepuasan adalah 0,075. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan signifikan kedua variabel independen lebih dari 0,05 sehingga disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

**REGRESI LINIER BERGANDA**

Analisis linier berganda bertujuan untuk untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dari data yang diperoleh dengan proses scoring (skala likert 1-4) terhadap 35 responden dan didukung dengan terpenuhinya uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas) sehingga bisa dilakukan uji regresi linier berganda.

**Tabel 8**

**Uji Regresi Linier Berganda**

| **Coefficientsa** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -1.908 | 7.808 |  | -.244 | .809 |
| X1 | .485 | .137 | .510 | 3.550 | .001 |
| X2 | .565 | .210 | .387 | 2.693 | .011 |
| a. Dependent Variable: Y | | |  |  |  |  |

Berdasarkan tabel diatas, dapat dibuat persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut ini:

Y= a+b1X1 + b2X2

Loyalitas *Muzakki* = -1.908 + 0,485 X1 + 0,565 X2

Maksud dari persamaan linier berganda diatas adalah jika nilai konstanta (a) = -1,908 diartikan bahwa ketika variabel X1 dan X2 nilai nya 0 maka nilai loyalitas *muzakki*  adalah -1,908 dari penjelasan tersebut pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan sangatlah penting karena jika tidak diperhatikan akan menghasilkan angka negatif artinya akan melahirkan komplain jika tidak ada kualitas dan kepuasan yang dirasakan oleh *muzakki*.

Adapun nilai koefesien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0,485 dan kepuasan (X2) adalah 0,565 artinya jika variabel X1 mengalami perubahan satuan maka loyalitas *muzakki* (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,485. Kemudian jika X2 mengalami perubahan satuan maka loyalitas *muzakki* (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,565.

Berdasarkan persamaan diatas Dapat disimpulakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan memperoleh hasil yang positif artinya semua variabel bebas berpengaruh positif terhadap loyalitas *muzakki*. Dengan bertambahnya nilai variabel yang berpengaruh maka akan meningkatkan nilai dari loyalitas *muzakki*.

**UJI F**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengarus secara bersama-sama antara variabel bebas terhadaap variabel terikat. Dihitung menggunakan perbandingan Ftabel dan Fhitung pada tingkat kepercayaan atau probabilitas 0,05 dengan hipotesis sebagai berikut :

1. Jika Fhitung ≤ Ftabel, maka Ho diterima. Jika Fhitung> Ftabel, maka Ho ditolak.
2. Jika signifikansi > 0,05, maka Ho diterima. Jika signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak.

**Tabel 9**

**Uji F**

| **ANOVAb** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 992.457 | 2 | 496.229 | 37.255 | .000a |
| Residual | 426.229 | 32 | 13.320 |  |  |
| Total | 1418.686 | 34 |  |  |  |
| a. Predictors: (Constant), X2, X1 | | |  |  |  |  |
| b. Dependent Variable: Y | | |  |  |  |  |

Tabel sebelumnya menunjukan hasil Fhitung pada kolom F yakni 37,255. Nilai Ftabel dapat dicari dengan menentukan nilai df1= k - 1 dan df2=n-k. Dimana k adalah jumlah variabel dan n adalah jumlah responden, maka df1 yaitu 3 – 1 = 2 dan df2 yaitu 35 – 3 = 32. Berdasarkan penjelasan tersebut maka didapat nilai Ftabel sebesar 3,29.

Karena Nilai Fhitung > Ftabel (37,500 > 3,29) dan nilai signifikan adalah 0,000 (0,000 < 0,05) maka H3 diterima. Dengan demikian ditemukah bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas *muzakki*.

**UJI T**

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan kepuasan) terhadap variabel dependen (loyalitas *muzakki*). Pengujian diakukan dengan metode 2 arah dan tingkat signifikan 0,05. Untuk mengetahui nilai Ttabel digunakan rumus df = n-k maka df = 35-3 = 32. Berdasarkan nilai df 32 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai T tabel sebesar 2,037. Berikut hipotesanya:

1. Jika Thitung > Ttabel atau Sig < 0,05, maka H0 ditolak
2. Jika Thitung < Ttabel atau Sig > 0,05, maka H0 diterima

**Tabel 10**

**Hasil Uji T**

| **Coefficientsa** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -1.908 | 7.808 |  | -.244 | .809 |
| Kualitas Pelayanan | .485 | .137 | .510 | 3.550 | .001 |
| Kepuasan | .565 | .210 | .387 | 2.693 | .011 |
| a. Dependent Variable: Loyalitas | | |  |  |  |  |

Berdasarkan nilai output di atas nilai Thitung variabel kualitas pelayanan sebesar 3,550 lebih besar dari Ttabel 2,037 dan nilai signifikansinya sebesar 0,001 dimana lebih kecil dari 0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial atau secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas *muzakki* maka H1 diterima diterima. Artinya pengaruh kualitas pelayanan sangat mempengaruhi loyalitas *muzakki* LAZISMU

Adapun Thitung variabel kepuasan sebesar 2,693 lebih besar dari Ttabel 2,037 dan nilai signifikan sebesar 0,010 dimana lebih kecil dari 0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan (X2) secara parsial atau secara sendiri-sendiri juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki* maka H2 diterima. Artinya kepuasan sangat mempengaruhi loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat.

**KOEFISIEN DETERMINASI (R2)**

Koefisien determinasi pada suatu penelitian brtujuan untuk mengetahui besarnya presentase dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh varian independen.

| **Tabel 11**  **Hasil Uji R2**  **Model Summary** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .836a | .700 | .681 | 3.650 |
| a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Pelayanan | | | | |

Dari output di atas, didapatkan nilai Koefesien Determinasi atau R Square (R2) sebesar 0,700 yang artinya pengaruh dua variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 70%. Sedangkan sisanya 30% dipengaruhi oleh faktor lain.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas *Muzakki***

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (*muzakki)* serta ketepatan dalam penyampain untuk mengimbangi harapan pelanggan yang juga bisa dikatakan sebagai tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dalam hal ini adalah *muzakki*.[[12]](#footnote-12)

LAZISMU Kalimantan Barat telah memberikan kualitas semaksimal mungkin kepada para *muzakkinya*. Ini di buktikan dengan hasil perhitungan uji linier berganda menunjukkan koefesien regresi variabel kualitas pelayanan bertanda positif yaitu sebesar 0,494 bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif artinya kualitas pelayanan berbanding lurus atau searah terhadap loyalitas *muzakki*, dan hasil uji T (uji parsial) menunjukkan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,001 kurang dari 0,05 dan Thitung sebesar 3,550 lebih besar dari Ttabel 2,037 artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalbar. Sehingga hipotesis pertama (H1) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat diterima.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bela Dwi Kuntari yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan bengkel PT Astra International Tbk-Daihatsu Malang.[[13]](#footnote-13)

Selain itu penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian Mutiara Nistyia Rohmaningtyas yang menyatakan “kualitas pelayanan berbanding lurus atau searah terhadap loyalitas nasabah, dan hasil uji statistik Ttest (uji parsial) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,013 lebih kecil dari 0,05, artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Tumang Cabang Salatiga”. [[14]](#footnote-14)

**Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Muzakki**

Khiralah menjelaskan bahwa kepuasan merupakan sebuah presepsi dimana kebutuhan, harapan dan ekspektasi seseorang terhadap suatu produk atau pelayanan telah terpenuhi (dalam Yuliafitri & Khoiriyah, 2016: 209).[[15]](#footnote-15)

Berdasarkan hasil uji statistik yaitu perhitungan uji linier berganda menunjukkan koefesien regresi variabel kepuasan bertanda positif yaitu sebesar 0,566 bahwa kepuasan berpengaruh positif artinya kepuasan *muzakki* berbanding lurus atau searah terhadap loyalitas *muzakki*, dan hasil uji T (uji parsial) menunjukkan nilai signifikan variabel kepuasan sebesar 0,010 kurang dari 0,05 dan Thitung sebesar 2,693 lebih besar dari Ttable 2,037 artinya kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat. Penjelasan diatas mengindikasikan bahwa semakin besar kepuasan yang dirasakan *muzakki* maka semakin meningkat pula loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalbar. Sehingga hipotesis kedua (H2) yang menyatakan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat diterima.

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Azka Al Afifah yaitu kepuasan berpengaruh positif dan signifikan yang didukung dengan uji t sebesar (3,092 > 1,984).[[16]](#footnote-16) Selain itu penelitian ini juga relevan dengan penelitian Yulna Dewita Hiya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan terhadap loyalitas pelanggan yang dibuktikan dengan Thitung sebesar 0,6844 > Ttabel sebesar 1,9849 dengan nilai sig 0,00 < 0,05.[[17]](#footnote-17)

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Secara Simultan Terhadap Loyalitas *Muzakki* Lazismu Kalbar**

Berdasarkan hasil uji statistik yaitu uji F (uji simultan) menunjukkan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel (37,25 > 3,29) artinya, kualitas pelayanan, dan kepuasan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki* di LAZISMU Kalimantan Barat. Hal ini mengidentifikasi apabila kualitas pelayanan dan kepuasan meningkat maka loyalitas *muzakki* LAZISMU juga akan meningkat. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan *muzakki* secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas *muzakki* dapat diterima.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan sebuah jurnal penelitian yang dilakukan oleh Widya Chitami Puti yang berujudul Pengeruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasasn Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam yaitu kualitas dan kepuasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai Fhitung (68,740) > Ftabel (3,232).[[18]](#footnote-18) Kemudian diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Helisia Krisdayanti, yang mana kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara simultan mempengaruhi positif signifikan terhadap loyalitas konsumen Mini Market Kertapati Jaya Indah Palembang dilihat dari hasil uji simultan Fhitung (292,080) > Ftabel (3,09).[[19]](#footnote-19)

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan yaitu variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat. Dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 3,550 dan ttabel sebesar 2,037, dengan signifikan sebesar 0,001. Dikarenakan nilai thitung > ttabel dan signifikansi ≤ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat.

Kemudian variabel kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas LAZISMU Kalimantan Barat. Dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 2,693 dan ttabel sebesar 2,037, dengan signifikan sebesar 0,011. Dikarenakan nilai thitung > ttabel dan signifikansi ≤ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasa mempengaruhi loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat.

Terakhir adalah kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki.* Dibuktikan dengan nilai fhitung sebesar 37,25 dan ftabel sebesar 3,29 dengan signifikan sebesar 0,00. Dikarenakan nilai fhitung > ftabel dan signifikansi ≤ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan dapat mempengaruhi loyalitas *muzakki* LAZISMU Kalimantan Barat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Asep Saepul Hamdi (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan. Yogyakarta: Deepublish.

Asmara Indahingwati (2019) *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling*. Surabaya: Jakarta Publishing.

Azka Al Afifah (2007) Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri”, (*skripsi*), UIN Raden Fatah, Palembang, Indonesia.

Bahaudin Adnan (2018) Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Dengan Kepuasan *Muzakki* dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Muzakki”, (*Skripsi*), UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Bela Dwi Kuntari, dkk (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB),* 36(1), 200.

Beni Kurniawan (2008) *Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Grasindo.

Didin Hafidhuddin, (2002) *Zakat Dalam Perekonomianw Moedern*. Jakarta: Gema Insani..

Helisia Krisdayanti (2017) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah”, (skripsi), UIN Raden Fatah, Palembang.

Indri Yulia fitri & Asma Nur Khoiriyah (2019) Pengaruh kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat), *Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2).

Indri Yulia fitri, dkk. (2016) Pengaruh kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat), *Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2).

Mukhamad Najib Sutomo, dkk (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta), *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1).

Nurul Musqari & Nurul Huda (2018) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat), *Journal* *Homepage*, 2(1).

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, “*Data Kependudukan Provinsi Kalimantan Barat Menurut Agama*”, <https://dukcapil.kalbarprov.go.id/statistik/agama>, diakses pada 20 Oktober 2020.

Republika, “*Penghimpunan Dana Ziswaf Terus Meningkat*”, [https://republika.co.id/ berita/koran/dialog jumat/n7tctv4/sri-adi-bramasetia-ketua-forum-zakat-indoneasia-penghimpunandana-ziswaf](https://republika.co.id/%20berita/koran/dialog%20jumat/n7tctv4/sri-adi-bramasetia-ketua-forum-zakat-indonesia-%20%20%20penghimpunan%20dana-ziswaf-terus-meningkat), diakses pada 11 September 2019.

Ria Octavia (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Index Lampung, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1).

Rohmaningtyas (2019) “Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah”, (*Skripsi*), IAIN Salatiga, Salatiga, Indonesia.

Semesta Psikometrika, “*Cara Membuat Kategorisasi Data Penelitian dengan SPSS*”, <https://www.semestapsikometrika.com/2018/07/membuat-kategori-skor-skala-dengan-spss.html>, diakses pada 12 Februari 2020.

Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Tribun Pontianak, “*Lazizmu Kalbar Raih Award Terbaik Seindonesia*”, <https://pontianak.tribunnews.com/2018/12/10/lazismu-kalbar-raih-award-terbaik-se-indonesia>, diakses pada 11 September 2019.

Waldan, R (2017). Quality of Work Life Sebagai Solusi Peningkatan Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam. *Jurnal Al-Hikmah*, 12(2), 29-50.

Waldan, R (2019). *Pengantar Manajemen*. Pontianak: IAIN Press.

Waldan, R (2020) The effect of Achivement Motivation TraininG ON Improving Woman Enterpreneurs Motivation Sambas District. *Jurnal Raheema*,7 (1),18-29.

Waldan, R (2020) The effect of Leader Support And Competence to the Organizational Commitment on Employees Performance of Human Resources Development Agency in West Kalimantan. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan (JEBIK)*, 9 (1), 31-49.

Waldan, R (2020). Total Quality Management dalam Perspektif Islam. *Journal of International Conference On Religion, Humanity and Development*, 1(1), 263-274.

Waldan, R (2020) Zakat Distribution Management Of National Amil Zakat Agency Of West Kalimantan Province. *Jurnal Al-Hikmah*, 14 (1), 37-48.

Widya Chitami Puti (2013) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam”, (*skripsi*), Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia.

Yulna Dewita Hiya, Pengaruh Nilai Pelanggan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di D’ladies Padang, *Jurnal Economica*, 5(1), 2016.

1. Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Moedern*, (Jakarta: Gema Insani, 2002), hlm. 10. [↑](#footnote-ref-1)
2. Beni Kurniawan, *Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Grasindo, 2008), hlm. 58. [↑](#footnote-ref-2)
3. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, “*Data Kependudukan Provinsi Kalimantan Barat Menurut Agama*)”, <https://dukcapil.kalbarprov.go.id/statistik/agama>, akses pada 20 Oktober 2020. [↑](#footnote-ref-3)
4. [Laztpualmumtaz](https://laztpualmumtaz.wordpress.com/), “*Potensi Zakat Di Kalimantan Barat*”, [https://laztpualmumtaz.wordpress.com/ 2011 /02/20/potensi-zakat-di-kalimantan-barat/](https://laztpualmumtaz.wordpress.com/%202011%20/02/20/potensi-zakat-di-kalimantan-barat/), diakses pada 11 September 2019 [↑](#footnote-ref-4)
5. Tribun Pontianak, “*Lazizmu Kalbar Raih Award Terbaik Seindonesia*”, <https://pontianak.tribunnews.com/2018/12/10/lazismu-kalbar-raih-award-terbaik-se-indonesia>, diakses pada 11 September 2019. [↑](#footnote-ref-5)
6. Republika, “*Penghimpunan Dana Ziswaf Terus Meningkat”,* [https://republika.co.id/ berita/koran/dialog jumat/n7tctv4/sri-adi-bramasetia-ketua-forum-zakat-indoneasia-penghimpunandana-ziswaf](https://republika.co.id/%20berita/koran/dialog%20jumat/n7tctv4/sri-adi-bramasetia-ketua-forum-zakat-indonesia-%20%20%20penghimpunan%20dana-ziswaf-terus-meningkat), diakses pada 11 September 2019. [↑](#footnote-ref-6)
7. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 15. [↑](#footnote-ref-7)
8. Asep Saepul Hamdi*, Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan,* (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hlm. 5. [↑](#footnote-ref-8)
9. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 138. [↑](#footnote-ref-9)
10. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 150. [↑](#footnote-ref-10)
11. Semesta Psikometrika, “*Cara Membuat Kategorisasi Data Penelitian dengan SPSS*”, <https://www.semestapsikometrika.com/2018/07/membuat-kategori-skor-skala-dengan-spss.html>, diakses pada 12 Februari 2020. [↑](#footnote-ref-11)
12. Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling*, (Surabaya: Jakat Publishing, 2019), hlm. 12. [↑](#footnote-ref-12)
13. Bela Dwi Kuntari, dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 36 No. 1, 2016, hlm. 200. [↑](#footnote-ref-13)
14. Rohmaningtyas, Skripsi: P*engaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*” (Salatiga: IAIN Salatiga, 2016), hlm. 83. [↑](#footnote-ref-14)
15. Indri Yulia fitri, dkk., *Pengaruh kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)*, Jurnal Ekonomi Islam. Volume 7 No. 2, 2016, hlm. 209. [↑](#footnote-ref-15)
16. Azka Al Afifah, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri*, (Palembang: UIN Raden Fatah, 2017), hlm. 92. [↑](#footnote-ref-16)
17. Yulna Dewita Hiya, *Pengaruh Nilai Pelanggan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di D’ladies Padang*. Economica. Volume 5 No. 1, 2016, hlm. 66. [↑](#footnote-ref-17)
18. Widya Chitami Puti, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*, (Bandung: Universitas Widyatama, 2013), hlm. 107. [↑](#footnote-ref-18)
19. Helisia Krisdayanti, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah*, (Palembang:vUIN Raden Fatah, 2017), hlm. 109 [↑](#footnote-ref-19)