

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengelolaan zakat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersumber dari kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah berjumlah 400 muzaki. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin yaitu suatu rumus statistik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimal dari populasi yang terbatas (*finite population survey*). Maka jumlah sampel dalam penelitian ini 80 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu program komputer SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan zakat dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzaki.

Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel pengelolaan zakat diperoleh t hitung $> t$ tabel ($7.678 > 1,991$) sig. $0,001 < 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan diperoleh ($6.799 > 1,991$) sig. $0,001 < 0,05$. Hasil koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini sebesar 0.791 atau 79,1% yang berarti kepuasan muzaki dipengaruhi oleh pengelolaan zakat dan kualitas pelayanan sebesar 79,1%. Hasil uji regresi linier berganda dalam variabel pengelolaan zakat yaitu 0,250, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan 0,146 jika koefisien bernilai positif berarti berpengaruh positif antara pengelolaan zakat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzaki.

Kata Kunci : Pengelolaan Zakat, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Muzaki.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of zaakt management and service quality on muzzaki satisfaction at BAZNAS Jember Regency. This study uses quantitative methods sourced from questionnaires. The population of this study was 400 muzzaki. Sampling using the slovin formula, which is a statistical formula used to determine the minimum sample size of a finite population survey. Then the number of samples in this study was 80 respondents. The data analysis technique used is the SPSS computer program. The results of this study indicate that zakat management and service quality have a positive and significant effect on muzzaki satisfaction.

Based on the results of the t test, it can be seen that the zakat management variable obtained $t \text{ count} > t \text{ table}$ ($7.678 > 1.991$) sig. $0.001 < 0.05$ and service quality variables obtained ($6.799 > 1.991$) sig. $0,001 < 0,05$. The coefficient of determination (R^2) in this study is 0. 791 or 79,1 %, which means that muzzaki satisfaction is influenced by zakat management and service quality by 79,1 %. The results of multiple linear regression tests in the zakat management variable are 0. 250, while for the service quality variable 0.146, if the coefficient is positive, it means that there is a positive effect between zaakt management and service quality on muzzaki satisfaction.

Keywords: Zakat Management, Service Quality and Muzzaki Satisfaction.