

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Perusahaan

LAZISMU adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, waqaf dan dana kedermawan lainnya baik dari persorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya. Didirikan oleh PP. Muhammadiyah pada tahun 2002, selanjutnya dikukuhkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional melalui SK No. 730 tahun 2016.

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. Kedua, zakat diyakini mampu bersumbangsih dalam mendorong keadilan sosial, pembangunan manusia dan mampu mengentaskan kemiskinan

Berdirinya LAZISMU dimaksudkan sebagai institusi pengelola zakat dengan manajemen modern yang dapat menghantarkan zakat menjadi bagian dari penyelesaian masalah (*problem solver*) sosial masyarakat yang terus berkembang. Dengan budaya kerja amanah, profesional dan transparan. LAZISMU berusaha mengembangkan diri menjadi Lembaga Zakat terpercaya dan seiring waktu, kepercayaan publik semakin menguat.

Dengan spirit kreatifitas dan inovasi, LAZISMU senantiasa memproduksi program-program pendayagunaan yang mampu menjawab

tantangan perubahan dan problem sosial masyarakat yang berkembang. Dalam operaasional programnya. Lazismu didukung oleh jaringan konsolidasi lembaga zakat yang tersebar diseluruh provinsi (berbasis kabupaten/kota) yang menjadikan program-program pendayagunaan LAZISMU mampu menjangkau seluruh wilayah indonesia secara cepat, terfokus dan tepat sasaran.¹

2. Kegiatan Operasional Perusahaan

Kegiatan operasional pada LAZISMU medan yaitu melakukan *fundraising* (penggalangan dana). *Fundraising* (penggalangan dana) adalah proses pengumpulan kontribusi sukarela dalam bentuk uang atau sumberdaya lain dengan meminta sumbangan dari individu, perusahaan, yayasan atau lembaga pemerintah.

Kemudian dari dana yang sudah terkumpul selanjutnya LAZISMU Medan akan menyalurkan dan mendayagunakan dana tersebut dalam beberapa program, meliputi : program pendidikan, program ekonomi. Program kesehatan, program sosial dan kemanusiaan dan program dakwah.

3. Visi dan Misi

a. Visi : Menjadi Lembaga Amil Zakat Terpercaya.

b. Misi :

1) Optimalisasi kualitas pengelolaan ZIS yang amanah, profesional dan transparan.

2) Optimalisasi pendayagunaan ZIS yang kreatif , inovatif dan produktif.

¹Lazismu.org (Diakses pada 26 Agustus 2021)

3) Optimalisasi pelayanan donatur.

4. Logo/Lambang LAZISMU

Lambang LAZISMU adalah tulisan LAZISMU dan gambar delapan butir padi yang tersusun melingkar, satu butir padi mengarah keatas sebagai simbol tauhid, juga sebagai simbol shadaqah terbaik yang akan tumbuh menjadi tujuh butir (digambarkan dengan tujuh butir padi lainnya yang saling terikat). Delapan butir padi juga memiliki makna memberi manfaat delapan arah mata angin atau seluruh penjuru dunia (Rahmatan lill'alamin).²

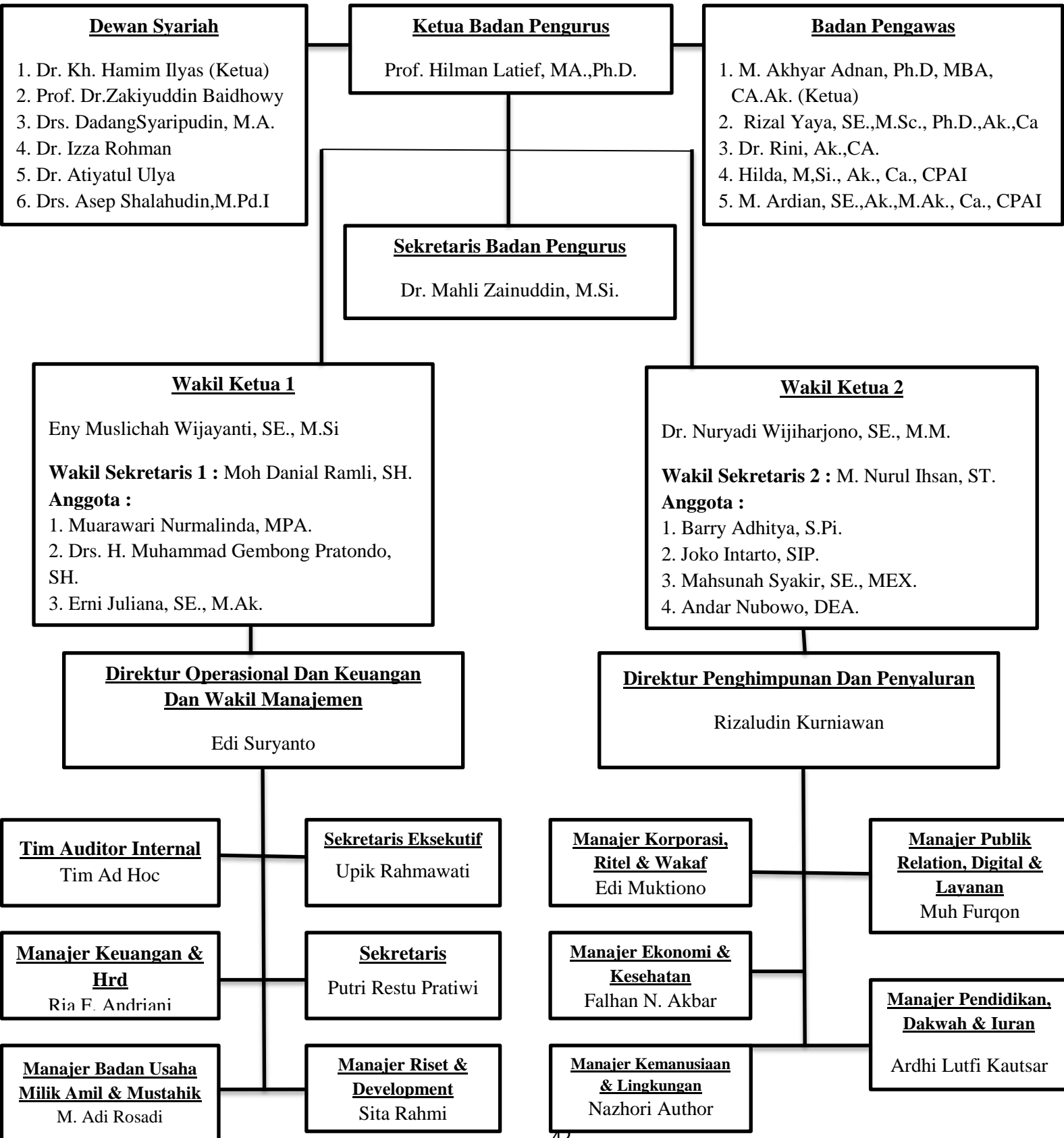
Gambar 4.1 : Logo Lazismu Kota Medan



²Lazismu.org (Diakses pada tanggal 26 Agustus 2021)

5. Struktur LAZISMU Kota Medan

Gambar 4.2 Struktur LAZISMU Kota Medan



a. Dewan Syariah

Fungsi : Memberikan fatwa, saran dan rekomendasi tentang ketentuan syariah, pengembangan hukum dan pemahaman mengenai pengelolaan zakat.

Tugas :

- 1) Menetapkan, memutuskan dan mengeluarkan rekomendasi dan fatwa pengembangan hukum dan pemahaman mengenai pengelolaan zakat.
- 2) Menampung, mengkaji dan menyampaikan pendapat tentang hukum dan pemahaman pengelolaan zakat.

b. Badan Pengawas

Fungsi : Melaksanakan pengawasan internal atas operasional kegiatan yang dilaksanakan Badan Pengurus.

Tugas :

- 1) Melakukan pengawasan dan pembinaan yang berkaitan dengan pengelolaan LAZISMU kepada badan pengurus dan badan pelaksana.
- 2) Mengeluarkan rekomendasi dan penilaian terhadap kinerja badan pengurus dan badan pelaksana.

c. Badan pengurus

1) Ketua

- a) Memimpin rapat-rapat yang dilaksanakan Lazismu Kota Medan

- b) Beranggung jawab atas seluruh kegiatan dan pelaksanaan program yang dilakukan oleh badan eksekutif
 - c) Bersama sekretaris dan manajemen Lazismu kota medan menandatangani surat-surat berharga atau administrasi yang berhubungan dengan pihak perbankan
 - d) Dapat bertindak untuk dan atas nama Lazismu kota medan mengadakan perjanjian dan kerjasama dengan pihak lain
 - e) Bersama sekretaris membuat surat pengangkatan badan eksekutif Lazismu kota medan
 - f) Bersama sekretaris mengangkat badan eksekutif kantor layanan
 - g) Bersama dengan pengurus membuat laporan dan mempertanggung jawabkan kepada Lazismu Perwakilan Provinsi dan Pimpinan Daerah Muhammadiyah
- 2) Wakil Ketua
- a) Memimpin rapat yang dilaksanakan Lazismu Kota Medan apabila ketua berhalangan
 - b) Bertanggung jawab atas pelaksanaan program dan kegiatan oleh Bidang Penghimpunan dan Pemasaran, Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan serta Bidang Administrasi dan Keuangan
 - c) Memberikan pertimbangan kepada ketua pada proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan operasional organisasi dan pelaksanaan program

- d) Mewakili Lazismu Kota Medan untuk menghadiri undangan pihak lain apabila ketua berhalangan yang dilegalkan dengan surat tugas dan surat mandar
 - e) Bersama sekretaris dapat menandatangani surat-surat organisasi yang berhubungan dengan administrasi umum Lazismu Kota Medan
- 3) Sekretaris
- a) Memimpin rapat yang dilaksanakan Lazismu Kota Medan apabila ketua berhalangan
 - b) Bertanggung jawab atas kegiatan dan pelaksanaan operasionalisasi kantor, administrasi dan kesekretariatan umum
 - c) Bersama ketua dapat bertindak untuk dan atas nama Lazismu Kota Medan mengadakan perjanjian dan kerja sama dengan pihak lain
 - d) Bersama ketua menandatangani surat-surat berharga atau administrasi yang berhubungan dengan pihak perbankan dan membuat surat rekomendasi Badan Eksekutif Lazismu Kota Medan
 - e) Bersama wakil ketua dapat menandatangani surat-surat organisasi yang berhubungan dengan administrasi umum Lazismu Kota Medan³

³M. Arifin Lubis, *Analisis Pengelolaan Zakat di Lazismu Kota Medan*, 2019

6. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner yang disebarakan kepada muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Medan sebanyak 58 orang yaitu sebagai berikut :

a. Jenis kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Medan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	33	56,9	56,9	56,9
	Perempuan	25	43,1	43,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 dapat diketahui tentang jenis kelamin responden muzakki Lazismu Medan yang menunjukkan jumlah responden laki-laki lebih banyak yaitu 33 orang atau 56,9% sedangkan sisanya adalah responden perempuan yaitu sebanyak 25 orang atau 43,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar muzakki di Lazismu Medan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

b. Usia

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	6	10,3	10,3	10,3
	23	4	6,9	6,9	17,2
	25	6	10,3	10,3	27,6
	26	4	6,9	6,9	34,5
	27	9	15,5	15,5	50,0
	28	3	5,2	5,2	55,2
	30	13	22,4	22,4	77,6
	31	1	1,7	1,7	79,3
	32	2	3,4	3,4	82,8
	33	2	3,4	3,4	86,2
	34	3	5,2	5,2	91,4
	35	4	6,9	6,9	98,3
	39	1	1,7	1,7	100,0
	Total		58	100,0	100,0

Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 diatas, diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 22 tahun sebanyak 6 orang atau 10,3%, 23 tahun sebanyak 4 orang atau 6,9%, 25 tahun sebanyak 6 orang atau 10,3%, 26 tahun sebanyak 4 orang atau 6,9%, 27 tahun sebanyak 9 orang atau 15,5%, 28 tahun sebanyak 3 orang atau 5,2%, 30 tahun sebanyak 13 orang atau 22,4%, 31 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7%, 32 tahun sebanyak 2 orang atau 3,4%, 33 tahun sebanyak 2 atau 3,4%, 34 tahun sebanyak 3 orang atau 5,2%, 35 tahun sebanyak 4 orang atau 6,9%, 39 tahun sebanyak 1 orang atau 1,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh usia 30 tahun.

c. Status

Dibawah ini data mengenai status responden yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.3

Status					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	13	22,4	22,4	22,4
	Menikah	45	77,6	77,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini responden yang sudah sudah menikah lebih banyak yaitu berjumlah 45 orang atau 77,6%, sedangkan responden yang belum menikah berjumlah 13 orang atau 22,4%.

7. Instrumen Penelitian

Untuk menguji instrumen penelitian maka penulis menggunakan bantuan program SPSS 24.0. Berikut hasil pengujiannya, yaitu :

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *corrected item total correlation* dengan taraf signifikan 5% dengan uji satu sisi. Untuk *Degre of fredom* (df) = n – k. Dalam penelitian ini besarnya r hitung dengan tingkat signifikannya 5% untuk jumlah responden yang berjumlah 58 orang maka $df = 58 - 2 = 56$ adalah sebesar 0,2181. Jika r hitung > r tabel maka dinyatakan valid, jika r hitung < r tabel maka dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item Total Correlation	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,586	0,2181	Valid
	2	0,377	0,2181	Valid
	3	0,224	0,2181	Valid
	4	0,394	0,2181	Valid
	5	0,397	0,2181	Valid
	6	0,476	0,2181	Valid
	7	0,585	0,2181	Valid
	8	0,417	0,2181	Valid
	9	0,518	0,2181	Valid
	10	0,516	0,2181	Valid
	11	0,476	0,2181	Valid
	12	0,439	0,2181	Valid
	13	0,492	0,2181	Valid
	14	0,339	0,2181	Valid
	15	0,528	0,2181	Valid
	16	0,445	0,2181	Valid
	17	0,519	0,2181	Valid
	18	0,442	0,2181	Valid
	19	0,586	0,2181	Valid
	20	0,439	0,2181	Valid
	21	0,516	0,2181	Valid
	22	0,519	0,2181	Valid
	23	0,586	0,2181	Valid
	24	0,486	0,2181	Valid
	25	0,586	0,2181	Valid

Kepuasan (Y)	1	0,694	0,2181	Valid
	2	0,764	0,2181	Valid
	3	0,789	0,2181	Valid
	4	0,716	0,2181	Valid
	5	0,757	0,2181	Valid
	6	0,592	0,2181	Valid

Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Dari tabel 4.6, dapat diketahui bahwa instrumen kualitas pelayanan dan kepuasan terdiri dari 31 item pernyataan. Setelah dilakukan uji validitas bahwa semua pernyataan yang ada di kolom *Corrected Item Total Correlation* memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif. Dengan demikian item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Ada suatu nilai ketentuan untuk mengukur reliabilitas dengan kriteria yang digunakan yaitu dengan uji statistik *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Sehingga apabila diperoleh nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ maka dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of Items	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	25 Item Pernyataan	0,739	Reliabel
Kepuasan (Y)	5 Item Pernyataan	0,793	Reliabel

Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Dapat dilihat dari tabel 4.5, bahwa seluruh variabel yang ada dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

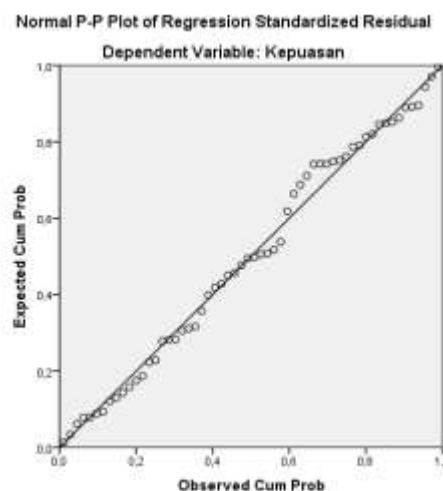
8. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of regression standardized residual*, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Kemudian pada tabel *test of normality* dengan menggunakan *Kolmogrove-Smirnov* jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Berikut ini uji normalitas yaitu sebagai berikut :

Gambar 4.3

Kurva Normal Probability P-Plot



Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Berdasarkan gambar 4.1 diatas, dapat dilihat bahwa grafik normal P-Plot menunjukkan jika sebaran data berada pada posisi disekitar daerah garis lurus dan

mengikuti garis diagonal yang membentuk garis miring dari arah kiri ke kanan atas yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

Tabel 4.6
Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov* untuk Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,67451227
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,052
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa hasil uji *Kolmogrove-Smirnov* menunjukkan nilai yang signifikan yaitu 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$). Dengan demikian residual data telah terdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam uji heteroskedastisitas ini, metode yang digunakan

adalah uji glesjer dengan ketentuan jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.7
Uji Hasil Heteroskedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,880	1,786		1,053	,297
	Kualitas_Pelayanan	,013	,020	,083	,624	,535

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independen sebesar 0,535 yang berarti lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan (*Linearity*) kurang dari 0,05.

Tabel 4.8
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Kualitas_	Between Groups	(Combined)	1128,739	35	32,250	2,778	,007
		Linearity	614,539	1	614,539	52,9	,000

Pelayana n						33	
		Deviation from Linearity	514,200	34	15,124	1,30 3	,260
	Within Groups		255,417	22	11,610		
	Total		1384,155	57			

Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui jika nilai *Deviation From Linearity* Sig. adalah 0,260 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan (Y).

9. Statistik Deskriptif

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan menggambarkan penilaian muzakki tentang kualitas pelayanan zakat di masyarakat. Tanggapan dari responden mengenai kualitas pelayanan zakat ditunjukkan pada tabel 4.9 berikut

Tabel 4.9
Hasil Statistik Deskriptif Jawaban Responden Terhadap
Variabel Kualitas Pelayanan (X)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS	JMLH
1	Lazismu Medan memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan	35	20	2	-	1	58
2	LAZISMU Medan menghormati dan menghargai semua kalangan/semua pihak baik itu dari muzakki maupun	20	30	5	2	1	58

	kepada masyarakat yang membutuhkan informasi						
3	Karyawan LAZISMU Medan bersedia memberikan pelayanan lebih lama bila dibutuhkan muzakki	40	15	2	1	-	58
4	LAZISMU Medan memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan	20	35	1	-	2	58
5	LAZISMU Medan jujur dalam memberikan segala informaasi/berita kepada muzakki	32	17	4	3	2	58
6	Pihak LAZISMU Medan secara cepat dalam mengatasi setiap masalah yang timbul	45	8	5	-	-	58
7	Karyawan LAZISMU Medan selalu siap sedia bila muzakki mengalami kesulitan	33	18	6	1	-	58
8	Karyawan LAZISMU Medan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan para muzakki	25	25	5	2	1	58
9	Pelayanan dari karyawan	32	15	10	1	-	58

	LAZISMU Medan cepat dan akurat						
10	Karyawan Lazismu Medan selalu siap sedia bila muzakki mengalami kesulitan	43	10	4	-	1	58
11	Karyawan LAZISMU Medan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	33	21	-	2	2	58
12	Karyawan Lazismu Medan dalam memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh	32	16	5	2	3	58
13	Karyawan LAZISMU Medan mampu memberikan penjelasan/berkomunikasi dengan baik	50	3	2	2	1	58
14	Lazismu Medan dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara vertikal (Tuhan) maupun horizontal (masyarakat secara umum)	25	25	5	2	1	58
15	LAZISMU Medan memberikan jaminan	30	14	10	2	2	58

	pelayanan yang dapat dipercaya						
16	Karyawan LAZISMU Medan bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan	42	10	3	2	1	58
17	Karyawan LAZISMU Medan memberikan rasa adil kepada muzakki	44	6	5	2	1	58
18	Karyawan LAZISMU Medan berpakaian rapi dan penuh sopan santun	40	8	3	3	4	58
19	LAZISMU Medan selalu mudah menerima masukkan dari muzakki	35	18	3	2	-	58
20	Karyawan LAZISMU Medan Menjelaskan Produk dengan baik dan mudah dipahami	28	28	1	1	-	58
21	Kantor LAZISMU Medan strategis dan mudah dijangkau	20	32	3	1	2	58
22	Brosur mengenai program-program diLAZISMU Medan menarik bagi muzakki	30	18	4	2	4	58
23	Ruang pelayanan LAZISMU	32	15	6	2	3	58

	Medan bagus, bersih dan nyaman						
24	Peralatan dan perlengkapan layanan yang digunakan LAZISMU Medan memadai	27	28	1	1	1	58
25	Prosedur pelayanan sama bagi semua pihak	50	4	-	2	2	58

2) Kepuasan Muzakki

Kepuasan muzakki menggambarkan penilaian terhadap kepuasan yang diperoleh muzakki dalam menggunakan zakat. tanggapan responden mengenai kepuasan muzakki di tunjukkan pada 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Statistik Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan (Y)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS	JMLH
1	Pelayanan yang diberikan LAZISMU Medan sangat sesuai dengan yang saya harapkan	50	6	2	-	-	58
2	Saya merasa puas dengan laporan yang diberikan LAZISMU Medan tentang	43	9	5	-	1	58

	donasi zakat						
3	Saya akan berinteraksi lebih banyak ketika LAZISMU Medan mengeluarkan program baru	35	15	3	2	3	58
4	Pelayanan di LAZISMU Medan memuaskan sehingga saya merekomendasikan kepada keluarga, teman atau orang lain untuk menyalurkan zakat di LAZISMU Medan	40	16	2	-	-	58
5	Secara keseluruhan saya menilai bahwa LAZISMU Medan memiliki citra yang positif dan baik	47	8	3	-	-	58
6	Karyawan Lazismu Medan memberikan informasi yang baik	49	8	-	-	1	58

10. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan

variabel dependen. Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11
Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,534	3,117		,171	,864
	Kualitas_Pelayanan	,236	,035	,666	6,687	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Berdasarkan tabel *Coefficient* 4.11, pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah 0,534 sedangkan untuk variabel Kualitas Pelayanan (b) adalah sebesar 0,236 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y' = 0,534 + 0,236X$$

- a) Konstanta (a) adalah sebesar 0,534 ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan atau nilai $X = 0$ dianggap konstan, maka nilai kepuasan sebesar 0,534
- b) Nilai koefisien regresi variabel kepuasan (b) bernilai positif sebesar 0,236. Artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan kualitas pelayanan maka kepuasan juga akan meningkat sebesar 0,236. Sebaliknya jika angka ini bernilai negatif maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,236.

11. Hipotesis

a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan).

Tabel 4.12
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,851 ^a	,725	,720	17,518

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber : Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 85,1% sedangkan sisanya 14,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa terdapat variabel independen lainnya yang mempengaruhi kepuasan.

b) Uji t

Uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individual dan menerangkan variabel dependen. Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan sig 0,05 dan dk = (n-1) yaitu (58-1) = 57 sehingga diperoleh ketentuan nilai t_{tabel} sebesar 2,002.

Tabel 4.13**Uji t**

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-79,648	9,022		-8,828	,000
	Kualitas_Pelayanan	1,175	,096	,851	12,249	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber :Hasil Pengelolaan *IBM Statistic SPSS 24.0*

Dari tabel 4.13 diatas, menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 12,249 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ (12,249 > 2,002) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki pada Lazismu Kota Medan, dengan demikian hipotesis terbukti.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki LAZISMU Medan

Berdasarkan pengujian melalui uji Koefisien Determinasi dan uji t diketahui bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan muzakki. Diketahui bahwa hipotesis H_0 yang diajukan dapat diterima. Dari uji Koefisien Determinasi terdapat nilai R Square sebesar 72,5% dan nilai t_{hitung} sebesar 12,249.

Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan muzakki . jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan muzakki juga akan semakin tinggi. Hal ini terbukti dari analisis

Uji Koefisien Determinasi terdapat nilai R Square sebesar 72,5% dan uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 12,249 dengan taraf signifikansi 0,000.

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip dari Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan muzakki serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan muzakki. Apabila layanan yang diberikan kepada muzakki sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif oleh muzakki. Begitu juga sebaliknya, apabila layanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka kualitas layanan akan dipersepsikan negatif atau buruk.

Hal tersebut didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hafizal Halim Harahap (Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi kasus dompet dhuafa waspada medan)), Yulisa Gardenia (Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Muzakki) dan Heru Wicaksono (Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Dalam Berzakat Pada Lingkungan Pemda Provinsi DKI Jakarta di Bazis Provinsi DKI Jakarta) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Muzakki.

Dengan demikian, penjelasan dari teori dan hasil statistik dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki pada Lazismu Kota Medan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Lazismu maka hal tersebut dapat

mempengaruhi kepuasan muzakki sehingga muzakki akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Lazismu Kota Medan.