

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA ZAKAT
TERHADAP KEPUASAN MUSTAHIK
DI BAITUL MAL ACEH**



Diajukan oleh:

**RIZKA NUZULIA
NIM. 150603100**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR RANIRY
BANDA ACEH
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Rizka Nuzulia
NIM : 150603100
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 13 Januari 2020

Yang Menyatakan,


Rizka Nuzulia





PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI


Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Zakat Terhadap Kepuasan Mustahik Di Baitul Mal Aceh

Disusun Oleh:

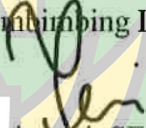
Rizka Nuzulia
NIM. 150603100

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry

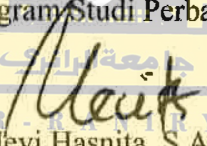
Pembimbing I,


Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009

Pembimbing II,


Evriyenni, SE., M. Si
NIDN. 2013048301

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

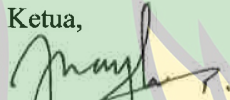
Rizka Nuzulia
NIM. 150603100

Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Zakat Terhadap Kepuasan Mustahik Di Baitul Mal Aceh


Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam
Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Senin, 13 Januari 2020 M
17 Jumadil-ula 1441 H
Banda Aceh
Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi


Ketua,


Inayatullah, MA.Ek
NIP. 198208042014032002

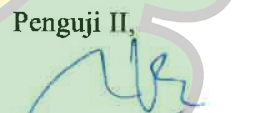
Sekretaris,


Evriyenny, SE., M.Si
NIDN. 2013048301

Penguji I,


T. Syifa F. N., SE., AK., M. Acc
NIDN. 2022118501

Penguji II,


Akmal Riza, SE., M.Si
NIDN. 2002028402

AR-RANIRY

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Zaki Fuad, M.Agr
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NamaLengkap : Rizka Nuzulia

NIM : 150603100

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : rizkanuzulia23@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KKU Skripsi

Yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Zakat Terhadap Kepuasan Mustahik Di Baitul Mal Aceh

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuatdi : BandaAceh

Pada tanggal : 14 September 2022

Mengetahui,

Penulis

Rizka Nuzulia
Nim. 150603100

Pebimbing I

Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 19800625009011009

Pebimbing II

Evryenni SE., M. Si
NIDN. 2013048301

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah banyak memberikan karunia-nya berupa kekuatan, serta kesempatan sehingga penulis dapat memenuhi syarat untuk menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh kualitas Pelayanan Lembaga Zakat terhadap Kepuasan Mustahik Di Baitul Mal Aceh”**. Salawat dan salam juga penulis sanjungkan kehadiran Nabi Besar Muhammad Saw yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan kepada alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan atau kesukaran disebabkan kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis, akan tetapi berkat ketekunan dan kesabaran penulis serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan. Oleh karenanya dengan penuh rasa hormat pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan juga pembimbing I. dan Ayumiati, SE.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.

3. Muhammad Arifin, Ph.D. sebagai Ketua Laboraturium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Hafas Furqani, M.Ec dan Evriyenni, SE., M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat, dukungan, dan ilmunya kepada penulis.
5. T. Syifa F. Nanda, SE., AK., M Acc dan Akmal Riza, SE.,MSi selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan banyak masukan untuk pengembangan skripsi.
6. Muhammad Arifin, Ph.D. Selaku penasehat Akademik, para dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya di program studi perbankan syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Kepada seluruh karyawan Baitul Mal Aceh yang telah memberikan kemudahan dan berbagi ilmu dengan penulis serta membantu memberikan data yang diperlukan guna menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa kedua orang tua saya ayahanda dan ibunda tercinta Hanafiah dan Aminah yang telah sabar mengajari banyak hal, menemani, memberikan dukungan penuh dari mulai kuliah sampai saat ini tidak pernah lelah memberikan semangat, motivasi dan kasih sayang yang begitu tulus untuk penulis serta selalu ada dalam keadaan apapun. Segala yang telah diberikan kepada penulis, ketulusan dan jerih payahnya

hanya Allah SWT yang sanggup membalas, semoga penulis dapat memberikan yang terbaik untuk ayahanda dan ibunda tercinta.

9. Sahabat terbaik dan tersayang Putri Novilia, Fitriani M, Niswatul Chaira, Madinatul Munawwarah, Raudhatul Jannah Irfan, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis. Terima kasih untuk waktu, perasaan, dan tenaga yang telah di korbankan selama ini. Serta teman-teman seperjuangan Program studi Perbankan Syariah yang sudah kurang lebih empat tahun bersama dalam perjuangan, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada Allah Swt, penulis memohon do'a semoga amal bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapat pahala darinya. Tiada katayang paling indah untuk mengucapkan semua ini, hanya satu kata ***Alhamdulillah rabbal'amin.***

Banda Aceh, 11 Agustus 2020

Penulis,

A R - R A N I R Y

Rizka Nuzulia

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Materi P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor:0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H

13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal Rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara hakikat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

Kaifa : كَيْفَ

Haula : هَوْلٌ

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
آيَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ā
يَ	<i>Fathah dan wau</i>	Ī
يُ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

qala: قَالَ

rama: رَمَى

qila: قِيلَ

yaqulu: يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Trasliterasi untuk ta marbutoh ada dua.

- a. Ta *Marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atas mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

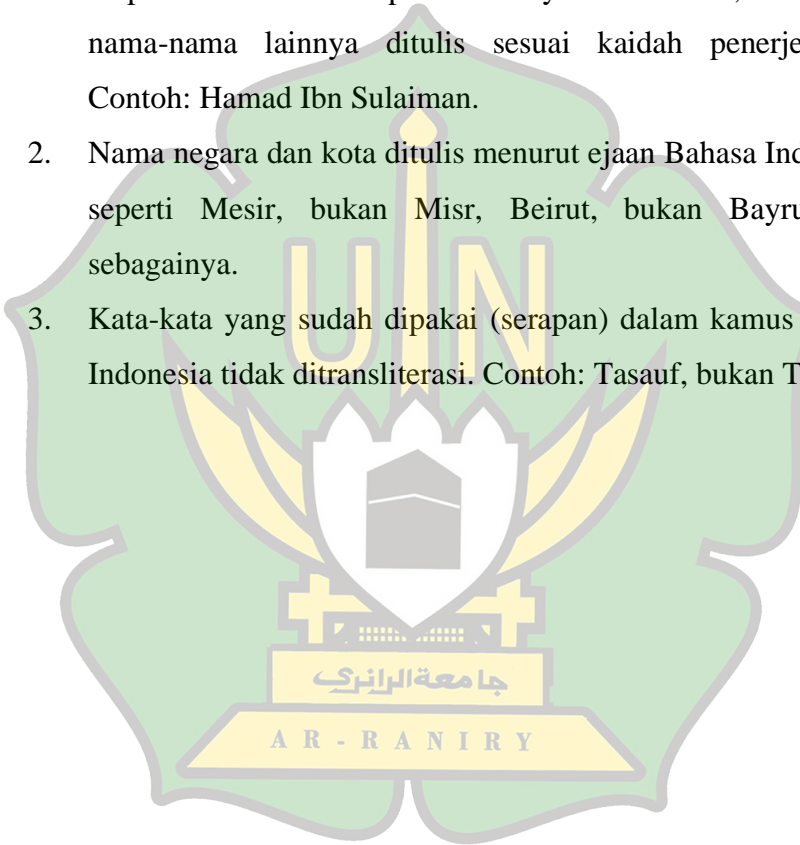
Contoh:

<i>raudah al-atfal/raudatul atfal</i> :	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
<i>al-madinah al-munawwarah/</i>	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
<i>al-madinatul munawwarah</i>	
<i>talhah</i> :	طَلْحَةَ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi. Seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr, Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf



ABSTRAK

Nama : Rizka Nuzulia
NIM : 150603100
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/
Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan
Lembaga Zakat Terhadap Kepuasan
Mustahik Di Baitul Mal Aceh
Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M.Ec
Pembimbing II : Evriyenni, SE., M.Si

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mustahik di Baitul Mal Aceh. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dengan *purposive sampling* berupa mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh sebanyak 100 responden. Metode analisis data linier berganda dengan uji hipotesis menggunakan alat bantu software SPSS (IMB statistic). Hasil penelitian secara bersama-sama (simultan) menunjukkan bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan mustahik, sedangkan hasil penelitian secara terpisah (parsial) menunjukkan bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, dan bukti fisik berpengaruh sedangkan variabel jaminan dan variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh.

Kata Kunci: Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, dan Kepuasan Mustahik

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
FORM PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat akademisi	12
1.4.2 Manfaat praktisi	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Lembaga Zakat.....	14
2.1.1 Baitul Mal	14
2.1.2 Peranan Baitul Mal	14
2.2 Kepuasan Mustahik.....	15
2.2.1 Pengertian Mustahik	15
2.2.2 Pengertian kepuasan.....	20
2.3 Kualitas pelayanan	21
2.3.1 Definisi kualitas pelayanan	21
2.3.2 Dimensi kualitas pelayanan	22
2.4 Penelitian Terdahulu	25
2.5 Kerangka Berfikir.....	30
2.6 Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Populasi dan sampel.....	38
3.4 Sumber data dan teknik pengumpulan data	40
3.5 Skala pengukuran.....	42
3.6 Operasional variabel.....	42
3.7 Uji Kualitas Instrumen.....	45
3.8 Uji asumsi klasik.....	47
3.9 Metode Analisis Data.....	48
3.10 Pengujian Hipotesis.....	50
PEMBAHASAN DAN PENELITIAN	52
4.1 Gambaran umum objek penelitian	52
4.2 Karakteristik Responden.....	54
4.3 Analisis Deskriptif	62
4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel kehandalan	65
4.3.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel ketanggapan	66
4.3.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan .	66
4.3.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Empati ...	68
4.3.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Bukti Fisik	69
4.3.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel kepuasan Mustahik	70
4.4 Hasil Uji Validitas.....	73
4.5 Hasil Uji Reabilitas Data.....	74
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
4.6.1 Uji Normalitas.....	76
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.6.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
4.7 Hasil Regresi Berganda.....	80
4.8 Pengujian Secara Parsial (Uji t)	82
4.9 Pengujian Secara bersama-sama (Uji F)	82
4.10 Hasil Pengujian Determinasi (R ²)	82
4.11 Pembahasan.....	83

4.11.1	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Mustahik	83
4.11.2	Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Mustahik	85
4.11.3	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Mustahik	86
4.11.4	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Mustahik	88
4.11.5	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mustahik	89
BAB V PENUTUP		91
5.1	kesimpulan.....	91
5.2	Keterbatasan	92
5.3	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN		98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Mustahik Baitul Mal Aceh Tahun 2016-2018	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2.2	Matrik Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Jumlah Mustahik Baitul Mal Aceh Tahun 2018.....	38
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	42
Tabel 3.3	Operasional Variabel Penelitian	43
Tabel 4.1	Data Karakteristik Responden.....	54
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.3	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kehandalan	55
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap Variabel Ketanggapan	56
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan	57
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap Variabel Empati ..	59
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap Variabel Bukti Fisik	60
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Mustahik	61
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Data.....	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Reabilitas Data	73
Tabel 4.11	One-Sample Kolmogorov-smirnov Test.....	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.13	Hasil Regresi Linear Berganda.....	78
Tabel 4.14	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	80
Tabel 4.15	Pengujian Secara Bersama-sama (Uji F)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	75
Gambar 4.2 <i>scatterplot</i> `	76



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan pensucian, pertumbuhan, dan berkah. Menurut istilah zakat berarti kewajiban seseorang muslim untuk mengeluarkan nilai bersih dari kekayaan yang telah mencukupi satu nisab, diberikan kepada mustahik zakat dengan beberapa syarat yang telah ditentukan (Soemitra, 2009:407). Zakat juga merupakan salah satu rukun diantara rukun-rukun islam. Zakat hukumnya wajib berdasarkan Al-qur'an, As-sunnah, dan ijma, atau kesepakatan umat islam. Di dalam al-qur'an, zakat disebut-sebut secara langsung setelah shalat dalam delapan puluh dua ayat. Ini menunjukkan betapa pentingnya zakat, sebagaimana shalat. Di dalam rukun Islam, zakat menempati peringkat ketiga, yakni setelah membaca dua kalimat syahadat dan shalat. Ayat-ayat seperti itu jumlahnya cukup banyak. Demikian pula dengan hadist berikut:

.... وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَءَاتُوا الزَّكَاةَ.... ﴿٢٠﴾

Artinya: “dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat”. (Q.S. Al-Muzzammil:20)

Saat ini, Zakat di Indonesia bersifat wajib (*compulsory*), tidak lagi sukarela (*voluntary*). Hal ini diperkuat dengan UU No. 38/1999 ps.12 menerangkan tentang pengumpulan zakat akan dilakukan dengan cara mengambil atau menerima, baik dengan muzaki maupun tanpa muzaki. BAZ diskenariokan tidak lagi bersifat pasif, sesuatu yang di pandang bertentangan dengan QS:9:103. Dengan zakat bersifat wajib, diyakini kewajiban menunaikan zakat penduduk muslim dan badan milik penduduk muslim akan dapat didorong secara optimal (Wibisono, 2017:85).

Studi terkini yang dilakukan oleh Firdaus *et.al* (2012) menemukan potensi zakat di Indonesia mencapai Rp217 triliun (3,4% dari PDB 2010, yang terdiri dari (i) potensi zakat rumah tangga dengan data SUSENAS tahun 2019 menggunakan pendekatan *nishab* beras, sebesar 82,7 triliun, (ii) potensi zakat perusahaan manufaktur Tahun 2006 sebesar Rp114 triliun dan potensi zakat BUMN Rp2,4 triliun, (iii) potensi zakat tabungan tahun 2010 lembaga pemerintah, BUMN dan BUMD sebesar Rp3,4 triliun dan dari sector perbankan Rp13 triliun (Wibisono, 2017: 85).

Melihat tumbuh dan berkembangnya lembaga-lembaga amil zakat, kita patut bergembira. Sebab, dengan adanya LAZ diharapkan tercapainya pendayagunaan zakat di masyarakat. Sekedar diketahui, berdasarkan potensi zakat yang dihitung oleh lembaga zakat, jika 90 juta orang penduduk muslim tergolong kaya dari 180 juta orang yang ada potensi zakat umat islam adalah antara

Rp7 triliun – Rp19 triliun. Jadi, jika umat islam yang tergolong kaya itu dapat menyalurkan ZIS secara rutin melalui lembaga-lembaga zakat Nasional yang ada, dapat dibayangkan besarnya kontribusi modal sosial umat islam untuk pembangunan atau pengentasan kemiskinan (Republika, 2009).

Kelembagaan zakat pada dasarnya merupakan aplikasi informasi yang dikuasai sumber daya manusia untuk mengatur pekerjaannya dalam kesatuan-kesatuan kegiatan, memadu kesatuan-kesatuan kegiatan itu menjadi sebuah struktur yang tersusun dengan baik dan harmonis dan membudayakan pengoperasian kegiatan-kegiatan itu menjadi bagian dari tata dan sistem nilai manusia. Kelembagaan zakat yang meliputi administrasi, organisasi, institusi dan tradisi termasuk bagian dari fungsi sumber daya manusia. Sehingga kelembagaan itu merupakan manifestasi sumber daya manusia diluar dirinya (Idris, 1997: 272).

Menurut Bramasetia (2014) dalam Sutomo, Najib, dan Djohar (2017) banyaknya LAZ (lembaga amil zakat) tidak menimbulkan persaingan namun memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat yang dipercayai sehingga setiap LAZ akan berusaha menunjukkan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. LAZ juga akan berusaha menjaga kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakatnya sehingga tidak berpindah ke lembaga zakat lain atau menyalurkannya secara langsung kepada penerima zakat (mustahik).

Seperti yang dinyatakan Hendrianto (2016) dalam jurnalnya, hingga saat ini, banyak muncul badan amil zakat (LAZ), baik yang berada ditingkat pusat wilayah, daerah, bahkan ditingkat desa, baik yang dibentuk oleh pemerintah maupun oleh organisasi sosial keagamaan lainnya, seperti Baitul Mal, dompet dhuafa, di masjid-masjid dan lain-lain. Hal ini pertumbuhan dan perkembangan badan pengelolaan zakat tidak akan terlepas dari peranan seluruh pihak dalam mewujudkan. Salah satu unsur terpenting dalam pengembangannya di masa depan adalah dari masyarakat yang beragama Islam. Pada hakikatnya keberhasilan dalam mengembangkan Badan Amil Zakat sangat ditentukan oleh dengan bagaimana amil dapat mempertahankan masyarakat, sehingga peranan Badan Amil Zakat berjalan dengan baik.

Baitul Mal Aceh (BMA) tingkat Provinsi keberadaannya telah dimulai sejak April 1973 dengan nama Badan Penertiban Harta Agama (BPHA) yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor 05/1973. Nama lembaga ini kemudian mengalami beberapa kali perubahan, yaitu pada Januari 1975 menjadi Badan Harta Agama (BHA), pada Februari 1993 menjadi BAZIZ/BASDA, Pada Januari 2004 menjadi Badan Baitul Mal, dan terakhir pada Januari 2008 berdasarkan Qanun Aceh Nomor 10 Tahun 2007 namanya menjadi Baitul Mal Aceh.

Qanun Aceh Nomor 10 Tahun 2007 menetapkan bahwa Baitul Mal Aceh merupakan sebuah lembaga daerah non struktural

yang memiliki kewenangan untuk mengelola dan mengembangkan zakat, waqaf, harta agama dengan tujuan untuk kemaslahatan umat, serta menjadi wali/wali pengawas terhadap anak yatim piatu dan/atau pengelola harta warisan yang tidak memiliki wali berdasarkan syariat Islam. Baitul Mal dibagi ke dalam empat tingkat, yaitu tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota, Kemukiman, dan Gampong.

Hingga saat ini, telah terbentuk 23 Baitul Mal di seluruh kabupaten/kota se-Aceh. Jumlah zakat yang berhasil dikumpulkan terus meningkat dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bangunan kepercayaan para muzakki untuk berzakat melalui Baitul Mal semakin tinggi. Mengingat Baitul Mal merupakan instansi khusus yang menangani zakat yang dibayar oleh muzakki dan disalurkan kepada mustahik. Salah satu misi dari baitul mal yaitu memberikan pelayanan berkualitas kepada muzakki dan mustahik, maka cara yang dapat dilakukan oleh Baitul Mal untuk bisa meningkatkan kepuasan Mustahik adalah dengan memberikan kualitas layanan yang lebih baik untuk kepuasan mustahik.

Baitul Mal Aceh memberikan zakat kepada delapan golongan orang Islam yang berhak menerima zakat: (1) Fakir (orang yang tidak memiliki harta); (2) Miskin (orang yang penghasilannya tidak mencukupi); (3) *Riqab* (hamba sahaya atau budak); (4) *Gharim* (orang yang memiliki banyak hutang); (5) *Mualaf* (orang yang baru masuk Islam); (6) *Fi sabilillah* (pejuang di jalan Allah); (7) *Ibnu Sabil* (musafir dan para pelajar

perantauan); (8) Amil zakat (panitia penerima dan pengelola dana zakat) (Baitul Mal, 2015).

Sesuai dari data yang peneliti dapatkan dari Baitul Mal Aceh jumlah mustahik dari tahun 2016 sampai dengan 2018 sesuai dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Mustahik pada Baitul Mal Aceh Tahun 2016-2018

No	Asnaf	2016	2017	2018
1	Fakir	2.000	2.000	2.100
2	Miskin	7.413	2.454	2.714
3	Amil	59	20	20
4	Muallaf	412	330	443
5	Riqab	0	0	0
6	Gharimin	118	86	182
7	Fisabilillah	78	48	62
8	Ibnu Sabil	1.332	2.264	2.426
Total		11.412	7.202	7.947
		orang	orang	orang

Sumber: Laporan Umum Penyaluran Zakat (2018).

Berdasarkan pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah Mustahik yang menerima zakat di Baitul Mal Aceh pada tahun 2016 sebanyak 11.412 orang, pada tahun 2017 Mustahik yang menerima zakat menurun menjadi 7.202 orang, dan pada tahun 2018 kembali bertambah jumlah mustahik yang menerima zakat di Baitul Mal Aceh sebanyak 7.947 orang. Dari uraian diatas dapat

dilihat bahwa pada tahun 2016 sampai tahun 2018 mustahik yang menerima zakat di Baitul Mal Aceh mengalami penurunan pada tahun 2017 dan kembali meningkat pada tahun 2018.

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2009), Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapatkan *value* dari pemasok, *value* yang dimaksudkan di sini ialah produk, pelayanan, atau yang bersifat emosi. Kalau *value* pelanggan adalah pelayanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar memuaskan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Oleh karena itu, perusahaan dan pelanggan akan sangat diuntungkan jika kepuasan terjadi. Dalam penelitian ini yang menjadi pelanggan yang dimaksud pada pengertian di atas ialah mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh.

Pengukuran kepuasan menurut Pasuraman dan Zeithaml dalam Nilasari, (2015) dalam melayani konsumen adalah: 1. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, 2. *Responsiveness* (Ketanggapan). yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, 3. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. 4. *Empathy* (Empati) yaitu rasa

peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi. 5. *Tangibles* (Bukti Fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

Penelitian terkait kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu seperti, Musfirah (2018) dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mustahik atas pendayagunaan dana zakat pada program kesehatan di rumah sehat baznaz Jakarta, dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa wujud fisik dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik, sedangkan kepedulian, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

Selanjutnya Gunawan (2017) dalam jurnalnya, menyatakan bahwa Lembaga zakat pada dasarnya dalam memberikan pelayanan haruslah yang pertama haruslah transparan dan bisa menciptakan kepuasan baik kepuasan para muzakki maupun para mustahik sehingga bisa menyebabkan suatu loyalitas yang sangat besar sehingga akan semakin banyak zakat dan wakaf yang diperoleh dan akhirnya disalurkan kepada para mustahik. Pihak lembaga zakat haruslah berupaya bagaimana bisa menciptakan kepuasan bagi para muzakki sehingga dana yang diperoleh akan semakin banyak. Selain transparansi harus juga membuat orang-orang yang terlibat dalam lembaga zakat harus puas yang akhirnya akan loyal.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa, puas tidak nya mustahik sangat tergantung

bagaimana pelayanan yang ada di Baitul Mal itu sendiri, mustahik pasti menginginkan pelayanan yang memuaskan, tidak hanya di sebuah lembaga, di sebuah perusahaan pun pelayanan yang diutamakan terutama bagi pelanggan atau pun konsumen. Bagus tidaknya pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan atau pun konsumen begitu juga halnya yang terjadi di sebuah lembaga zakat terutama di Baitul Mal. Salah satu misi Baitul Mal Aceh ialah memberikan pelayanan kepada muzakki dan mustahik. Untuk mewujudkan misi tersebut Baitul Mal Aceh harus dapat memberi pelayanan sebaik mungkin kepada muzakki dan mustahik.

Peraturan Gubernur Nomor 137 Tahun 2016 Pasal 6 huruf c tentang Pelaksanaan fasilitasi dan pemberian pelayanan teknis di lingkungan Sekretariat Baitul Mal Aceh. Dengan peraturan tersebut maka Baitul Mal memiliki tanggung jawab untuk dapat bekerja secara professional dengan memperhatikan kualitas layanannya agar menjadi lembaga kepercayaan ummat, dalam hal ini adalah mustahik.

Walaupun penelitian terkait kualitas pelayanan di Lembaga Zakat sudah pernah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu diantaranya oleh Anwar (2018), Musfirah (2017), Lestari (2015), dan Tho'in (2011), namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah perbedaan terletak pada penggunaan variabel sebagai pembahasan, analisis data yang digunakan dan objek penelitiannya.

Berdasarkan Renstra (Rencana Strategi) Baitul Mal Aceh No 8 Tahun 2017-2022 tentang belum maksimalnya pelayanan terhadap mustahik, muzakki dan masyarakat. Oleh sebab itu, peneliti hanya fokus pada pelayanan terhadap mustahik saja. Dengan demikian, penelitian ini berfokus untuk melihat apakah kualitas pelayanan yang ada di Baitul Mal Aceh berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan mustahik, mustahik pasti berharap untuk mendapatkan pelayanan yang baik, sementara itu dipihak lain pemberi jasa juga mempunyai standar kualitas pelayanannya tersendiri. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti memberi judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Zakat terhadap Kepuasan Mustahik di Baitul Mal Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas pelayanan yang meliputi, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh?
2. Apakah Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh ?
3. Apakah Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh?

4. Apakah Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh?
5. Apakah Empati berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh?
6. Apakah Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Mustahik pada Baitul Mal Aceh
2. Untuk mengetahui Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal aceh
3. Untuk mengetahui Ketanggapan pengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh
4. Untuk mengetahui Jaminan pengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh
5. Untuk mengetahui Empati pengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh
6. Untuk mengetahui Bukti Fisik pengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi di bidang pendidikan khususnya bagi para mahasiswa agar bisa mengetahui lebih lanjut tentang analisis kepuasan mustahik terhadap pelayanan lembaga zakat khususnya di Baitul Mal Aceh.

1.4.2 Manfaat Praktisi

a. Bagi Baitul Mal

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Baitul Mal khususnya mengenai peningkatan pelayannya menjadi lebih baik kepada mustahik.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan khususnya kepada mustahik yang ada di baitul Mal Aceh.

c. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan mustahik terhadap kualitas pelayanan di Baitul Mal Aceh.

1.5 Sistematika Penulisan

Mengenai sistematika penulisan, dalam hal ini penulis membaginya dalam lima bab yang secara garis besar yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Terdiri dari teori dasar penelitian terkait, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis teori yang dijelaskan dalam skripsi ini terdiri dari lembaga zakat, kualitas pelayanan, kepuasan dan mustahik

BAB III METODE PENELITIAN

Terdiri dari desain penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel, metode analisis data, sumber data dan tehnik pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Terdiri dari pembahasan dan hasil Penelitian yang telah dilakukan. Hasil analisis data dan pembahasannya

BAB V PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan dan saran yang diperoleh dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Lembaga Zakat

2.1.1 Baitul Mal

Dalam Qanun Aceh Nomor: 10 Tahun 2007 tentang pembentukan Baitul Mal pada bab II pasal 3 dinyatakan Baitul Mal adalah Lembaga daerah non struktural yang dalam melaksanakan tugasnya bersifat independen sesuai dengan ketentuan syariat dan bertanggung jawab kepada Gubernur. Demikian juga dengan Baitul Mal Kabupaten/Kota, Mukim dan gampong (Sulaiman, 2013:161).

Sebagai lembaga pengelola zakat, Baitul Mal dibentuk oleh pemerintah dan harus bersifat independen, netral, non politik (Bukan organisasi politik). Dalam arti tidak mempunyai ketergantungan kepada orang-orang tertentu atau lembaga lain, dalam menjalankan aktivitasnya tidak hanya menguntungkan golongan tertentu saja, tidak diskriminasi, legalitas serta melakukan aliansi strategis dengan berbagai pihak, baik dalam pencarian dana, penyaluran dan publikasi (Armiadi, 2008:204–205).

2.1.2 Peranan Baitul Mal

Baitul Mal Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (selanjutnya di sebut Baitul Mal Aceh) juga mendistribusikan zakat. Sebagai lembaga resmi Negara, pendistribusian zakat oleh mereka berdasarkan peraturan pemerintah dengan merujuk nas At-Taubah ayat 60. Selanjutnya, Baitul Mal Aceh dalam menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan petunjuk dan pengarahan Dewan

Pertimbangan Syariah (Sulaiman, 2013:3). Dalam manajemennya, Baitul Mal memiliki fungsi yang terdiri dari lima aktivitas dasar, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian, penunjukan/pelantikan staf dan pengendalian. Bagi suksesnya institusi ini, baitul mal perlu memadukan manajemen rasional dengan budaya yang positif untuk mencapai kemajuan (Armiadi, 2000). Baitul Mal Aceh memberikan zakat kepada delapan golongan orang Islam yang berhak menerima zakat: (1) Fakir (orang yang tidak memiliki harta); (2) Miskin (orang yang penghasilannya tidak mencukupi); (3) *Riqab* (hamba sahaya atau budak); (4) *Gharim* (orang yang memiliki banyak hutang); (5) *Mualaf* (orang yang baru masuk Islam); (6) *Fi sabilillah* (pejuang di jalan Allah); (7) Ibnu Sabil (musafir dan para pelajar perantauan); (8) Amil zakat (panitia penerima dan pengelola dana zakat) (Baitul Mal, 2015).

2.2 Kepuasan Mustahik

2.2.1 Pengertian Mustahik

Mustahik adalah orang-orang yang berhak menerima zakat. Ketentuan siapa yang berhak menerima zakat telah diatur dalam (QS: 9: 60). Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut (Sulaiman, 2013:101-106):

1. Fakir

Orang Fakir, yaitu orang yang penghasilannya tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari pada taraf

yang paling minimal sekali pun. Mereka berhak mendapatkan zakat karena posisinya sangat butuh untuk membiaya diri dan keluarganya. Mereka tidak mempunyai pekerjaan tetap, namun tiap hari harus bekerja untuk menutupi kebutuhan hidupnya. Jika tidak bekerja sehari saja, maka akan sangat menderita. Jika mereka membutuhkan sepuluh dalam satu hari, namun mereka hanya mendapatkan dibawah setengahnya. Keadaan ini membuat begitu berhajat pada bantuan orang lain. Kefakiran mereka tidak disebabkan malas, namun memang kurang beruntung kehidupannya.

Adapun fakir disebabkan oleh kemalasannya, dia mempunyai badan sehat namun malas dalam berusaha lalu menjadi fakir, maka orang seperti ini tidak perlu diberikan zakat. Islam menyuruh umat untuk berusaha dengan sekuat tenaga untuk mencari nafkah dan tidak menghendaki bermalasmalas apalagi meminta-minta.

2. Miskin

Orang Miskin, yaitu orang yang penghasilannya hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup (yang pokok) sehari-hari pada taraf yang paling minimal. Kelompok ini adalah orang yang memiliki pekerjaan, tetapi penghasilan tersebut tidak mampu memenuhi hajat hidupnya. Mereka harus bekerja juga tiap hari, jika sehari tidak bekerja habislah persediaan makanannya. Kebutuhan mereka tidak terpenuhi secara wajar padahal mereka telah berusaha sekuat tenaga. Kemiskinan yang

terjadi pada seseorang bukanlah dari pekerjaan tidak baik seperti berfoya-foya, menghambur-hamburkan harta. Kemiskinan karena hal tersebut maka tidak diberikan zakatnya.

3. *Amil Zakat*

Amil Zakat, yaitu lembaga atau perorangan yang mengelola zakat. Amil zakat adalah orang-orang (panitia) yang bekerja untuk mengumpulkan zakat kemudian mendistribusikannya. Mereka juga berhak mendapatkan zakat dari senif delapan. Mereka diangkat oleh imam/atau pemerintahan yang bertugas atau memungut dan mendistribusikan zakat kepada mustahik. Mereka itu dibayar sesuai dengan bayaran negeri setempat, sehingga tidak melebihi dari kebiasaan setempat walau kaya. Dapat ditambahkan bahwa mereka bekerja sesuai dengan perintah imam atau pemerintah yang memberikan wewenang untuk menjalankan tugasnya. Jangan sampai mereka menerima lebih besar uang jerihnyadari yang sepatutnya, karena hal tersebut akan menimbulkan kesan akan adanya ketimpangan dalam pendistribusian zakat.

4. *Muallaf*

Muallaf yaitu orang yang baru masuk islam. Ada kemungkinan iman mereka lemah. Karena itu, kepadanya zakat dengan harapan hatinya akan semakin teguh. Kebanyak orang masuk islam dibenci oleh keluarganya karena menghina agama nenek moyang. Rasulullah Saw pernah memberikan sesuatu kepada fakir untuk menundukkan hati mereka.

5. *Riqab*

Riqab yaitu untuk memerdekakan hambasahayanya. *Riqab* adalah para budak yang ingin membebaskan dirinya, tetapi mereka tidak memiliki uang tebusan. Islam memberikan zakat kepada mereka agar dapat membebaskan dirinya dari budak. Tuan mereka memberikan kepada kemerdekaannya jika mereka mempunyai sejumlah uang tertentu untuk menebus dirinya.

Oleh karena itu, islam berkewajiban memberikan zakat kepada orang-orang seperti itu untuk membebaskan diri dari budak tuannya. Hal ini membuktikan dengan jelas bahwa islam secara langsung ingin menghapuskan perbudakan dari dunia.

6. *Gharimin*

Gharimin, yaitu untuk membebaskan orang yang berutang untuk kepentingan kebijakan. Sesuai dengan nas bahwa *gharim* berhak memperoleh zakat. Utang yang dimaksud adalah utang bukan untuk dirinya, namun untuk kepentingan orang banyak dan bukan untuk kemaksiatan. Jika untuk dirinya maka tidak berhak mendapatkan zakat. Orang yang berutang tersebut, setelah diperiksa memang betul-betul tidak sanggup membayar utangnya. Utang yang boleh diberikan zakat adalah melakukan kepentingan umum seperti imam mengelurkan atau membayar honor pengajaran jamah, memperbaiki fasilitas-fasilitas meunasah/masjid dan lain-lain. Jika ia tidak mampu lagi untuk membayarnya, maka ia berhak mendapatkan bagian zakat.

7. *Fi sabilillah*

Fi sabilillah yaitu untuk kepentingan di jalan Allah SWT. Kelompok ini adalah orang yang berperang di jalan Allah swt dan tidak mendapatkan gaji dari markas komandonya. Mereka hanya semata-mata berperang di jalan Allah swt dengan segenap tenaganya. Jumhur ulama berpendapat orang berperang di jalan Allah swt diberi bagian zakat untuk memenuhi kebutuhan walaupun mereka orang kaya. Mereka yang mendapat gaji tetap dari komandonya tidak diberi zakat karena mereka telah mendapat penghasilan tiap bulan. Abu Hanifah berpendapat bahwa orang yang berperang di jalan Allah swt tidak perlu diberikan bagian zakat kecuali dia fakir.

8. *Ibnu Sabil*

Ibnu sabil, yaitu orang dalam perjalanan yang kehabisan bekal dan perjalanan tersebut untuk tujuan kebaikan, seperti mahasiswa atau santri yang menuntut ilmu di luar kota. Ibnu sabil adalah orang melakukan perjalanan yang dibolehkan agama dan kehabisan bekalnya dan bukan perjalanan untuk bermaksiat. Perjalanan *ibnu sabil* meliputi berhaji, berdakwah, mengunjungi orang sakit, berjihad dan lain sebagainya. Imam syafi'i berpendapat bahwa *ibnu sabil* adalah mereka orang yang berhak mendapatkan zakat karena berkehendak melakukan perjalanan pada bukan maksiat, dia tidak berhasil kecuali jika diberikan haknya. Adapun para pendapat mufassir *ibnu sabil* adalah orang yang melakukan perjalanan dan berhenti

(kehabisan bekal), maka kepadanya diberikan zakat sekali pun di Negara/kampungnya ia seorang kaya.

2.2.2 Pengertian kepuasan

Menurut Kotler (2009:42) Kepuasan adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Keadaan ini juga sebagaimana komentar dari Supranto (2007:2) perusahaan harus memuaskan para konsumennya agar tidak beralih kepada produk lainnya, karena ketidakpuasan akan menyebabkan penurunan penjualan, penurunan laba dan akhirnya menimbulkan kerugian. Sehingga kepuasan konsumen merupakan aspek penting yang harus selalu diperhatikan oleh perusahaan.

Selanjutnya Menurut Kotler dan Kevin, (2007) dalam Lubis & Andayani, (2017) pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau pun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit

untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumennya. Menurut Kotler dalam buku prinsip-prinsip marketing, bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau respon terhadap kinerja hasil dari produk yang diharapkan. istilah kepuasan pelanggan merupakan tindakan pelanggan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Definisi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (Kotler, 2008) adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Menurut Ciptono (2000) untuk memberi kualitas pelayanan yang baik, ada beberapa unsur penting, yaitu: Pertama, kecepatan pelayanan. Pelayanan yang cepat dan responsive terhadap keinginan konsumen akan berdampak pada kualitas pelayanan kepada nasabah. Kedua, Ketepatan. Ketepatan ini terkait dengan respon yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, disamping ketepatan waktu pelayanannya. Ketiga, keramahan, keramahan terkait dengan sikap karyawan dalam menghadapi nasabah. Karyawan yang sopan, ramah, dan rapi akan berdampak pada kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Keempat, kenyamanan. Kenyamanan terkait dengan tempat dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi keandalan (*reliability*) ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.
- c. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan

kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

- d. Empati (*Empathy*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- e. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian, peneliti mendapatkan beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kepuasan mustahik, diantaranya penelitian sebagai berikut:

Anwar (2018) dengan judul analisis kepuasan mustahik terhadap kualitas pelayanan, dengan objek penelitian mustahik baitul mal lhokseumawe, hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat diketahui prioritas atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya oleh pihak Baitul Mal yaitu Amil Baitul Mal Kota Lhokseumawe dalam menyelesaikan masalah mustahiq terkait program zakat tepat waktu, Amil Baitul Mal Kota Lhokseumawe dapat menjelaskan informasi kepada mustahiq dengan jelas, Amil Baitul Mal Kota Lhokseumawe memiliki pengetahuan tentang zakat, zakat yang diberikan Baitul Mal kota Lhokseumawe telah memenuhi kebutuhan pokok mustahiq, dan zakat yang diberikan Baitul Mal kota Lhokseumawe mampu meningkatkan kesejahteraan mustahik. Penelitian selanjutnya Tho'in (2011) dengan judul Pengaruh faktor-faktor kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah di Baitul Mal wat tamwil (BMT), dengan objek penelitian ini nasabah Baitul Mal wat tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*, terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian lainnya Lestari (2015), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Baitul

Mal Wa Tamwil Ki, dengan objek penelitian anggota Baitul Mal Wa Tamwil KiAgeng Pandanaran Semarang, hasil penelitian menunjukkan bahwa angsuran dan kualitas pelayanan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Sedangkan biaya pinjaman tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan.

Selain itu penelitian Musfirah (2017), dengan judul Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mustahik atas pendayagunaan dana zakat pada program kesehatan di rumah sehat BAZNAZ, dan objek penelitian ini mustahik program sehat di Rumah sehat BAZNAS Jakarta, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bukti dan jaminan memiliki efek positif terhadap kepuasan mustahik. Sementara empati, keandalan dan responsif tidak mempengaruhi kepuasan mustahik.

Penelitian Suharto (2017), terkait Mediasi Kualitas Pelayanan Atas Kemampuan Manajerial Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Baitul Mall Tanwil, dan objek penelitian ini nasabah Pada Baitul Mall Tanwil, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh langsung positif terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Objek penelitian	Metode	Hasil
1	Tho'in (2011)	Pengaruh faktor – faktor kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah di Baitul Mal wat tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali	Nasabah di Baitul Mal wat tamwil	Kuantitatif	Menunjukkan bahwa: Ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati terhadap kepuasan pelanggan.
2	Lestari (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Baitul Mal Wa Tamwil Ki Ageng Pandanaran Semarang	Anggota BMT Ki ageng	Kuantitatif	Menunjukkan bahwa angsuran dan kualitas pelayanan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Sedangkan biaya pinjaman tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan.
3	Musfirah (2017)	Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mustahik atas pendayagunaan dana zakat pada program kesehatan di rumah sehat BAZNAZ Jakarta	Mustahik program kesehatan di rumah sehat BAZNA Z	Kuantitatif	Menunjukkan bahwa bukti dan jaminan memiliki efek positif terhadap kepuasan mustahik. Sementara empati, keandalan dan responsif tidak mempengaruhi 5 kepuasan mustahik

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Objek penelitian	Metode	Hasil
4	Suharto (2017)	Mediasi Kualitas Pelayanan Atas Kemampuan Manajerial Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Baitul Mall Tanwil Di Lampung Timur	Nasabah Pada Baitul Mall Tanwil	<i>explanatory survey</i>	menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh langsung positif terhadap kualitas pelayanan
5	Anwar (2018)	Analisis Kepuasan Mustahiq Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Baitul Mal)	Mustahik yang ada di Baitul Mal	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Menunjukkan bahwa dapat diketahui prioritas atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya oleh pihak Baitul Mal yaitu Amil Baitul Mal Kota Lhokseumawe dalam menyelesaikan masalah mustahiq terkait program zakat tepat waktu.

Sumber: Data diolah (2019).

Tabel 2.2
Matrik Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

Nama peneliti	Variabel	Metode	Objek
Anwar	Variable bebas: <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan mustahik Variabel terikat: <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan 	<i>importance performance analysis</i> (IPA)	Baitul Mal Lhokseumawe
Tho'in	Variabel bebas: <ul style="list-style-type: none"> • Reliability • Responsiveness • Assurance • Emphaty • Tangibles Variable terikat: Kepuasan nasabah	Kuantitatif	Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali
Lestari	Variable bebas: <ul style="list-style-type: none"> • Reliability • Responsiveness • Assurance • Emphaty • Tangibles Variabel terikat: Kepuasan anggota	Kuantitatif	Baitul Mal Wa Tamwil Ki Ageng Pandanaran Semarang
Musfirah	Variable bebas: <ul style="list-style-type: none"> • Reliability • Responsiveness • Assurance • Emphaty • Tangibles Variabel terikat: kepuasan mustahik	Kuantitatif	Di Rumah Sehat Baznas Jakarta
Suharto	Variable bebas: kualitas pelayanan Variabel terikat: Kepuasan Nasabah	<i>Explantory Survey</i>	Baitul Mall Tanwil Di Lampung Timur
Rizka Nuzulia	Variabel bebas: Kualitas Pelayanan Variabel terikat: Kepuasan Mustahik	Kuantitatif	Baitul Mal Aceh

Sumber: Data diolah (2019)

2.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variable yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variable yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis (Sugiyono, 2013). Menurut Parasuraman dalam (Syahbana, 2016) 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mustahik

Menurut Kotler dan Keller (2010) “Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut”. Namun sebaliknya semakin rendah jasa pelayanan maka kepuasan pelanggan juga semakin rendah.

Kualitas pelayanan bila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan (Tjiptono, 2002). Kualitas memberikan nilai suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Hubungan yang baik antara nasabah dengan bank akan

menimbulkan kesan yang baik kepada nasabah sehingga tertarik untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Menurut Kotler (2009:42) Kepuasan adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Keadaan ini juga sebagaimana komentar dari Supranto (2007:2) perusahaan harus memuaskan para konsumennya agar tidak beralih kepada produk lainnya, karena ketidakpuasan akan menyebabkan penurunan penjualan, penurunan laba dan akhirnya menimbulkan kerugian. Sehingga kepuasan konsumen merupakan aspek penting yang harus selalu diperhatikan oleh perusahaan. Hasil penelitian Musfirah (2017), membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diukur dengan bukti fisik, empati, kehandalan, jaminan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

b. Pengaruh Kehandalan Terhadap kepuasan Mustahik

Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Kehandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan dan tanpa kesalahan. Jadi kemampuan yang diberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan pelanggan yang

datang ke perusahaan dan juga tempat lainnya. Hasil penelitian Tho'in (2011), menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan hasil penelitian Musfirah (2017), menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

c. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Mustahik

Ketanggapan yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan. Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Pada peristiwa pelayanan gagal, kemampuan untuk segera mengatasi hal tersebut secara professional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Jadi para staf dapat membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam bekerja tanpa pelanggan berfikir negatif terhadap kualitas yang diberikan. Hasil penelitian Musfirah (2017), menunjukkan bahwa ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik dan hasil penelitian Tho'in (2011), menunjukkan bahwa ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

d. Pengaruh Jaminan Terhadap kepuasan Mustahik

Jaminan yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan adalah pengetahuan dan keramahan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Jadi, memberikan pengaruh yang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh pelayan kepada pelanggan. Hasil penelitian Tho'in (2011), menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan hasil penelitian Musfirah menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik.

e. Pengaruh Empati Terhadap kepuasan Mustahik

Empati yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Empati adalah memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami konsumen. Jadi, memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan yang bersifat pribadi yang berupaya untuk memahami pelanggan yang datang.

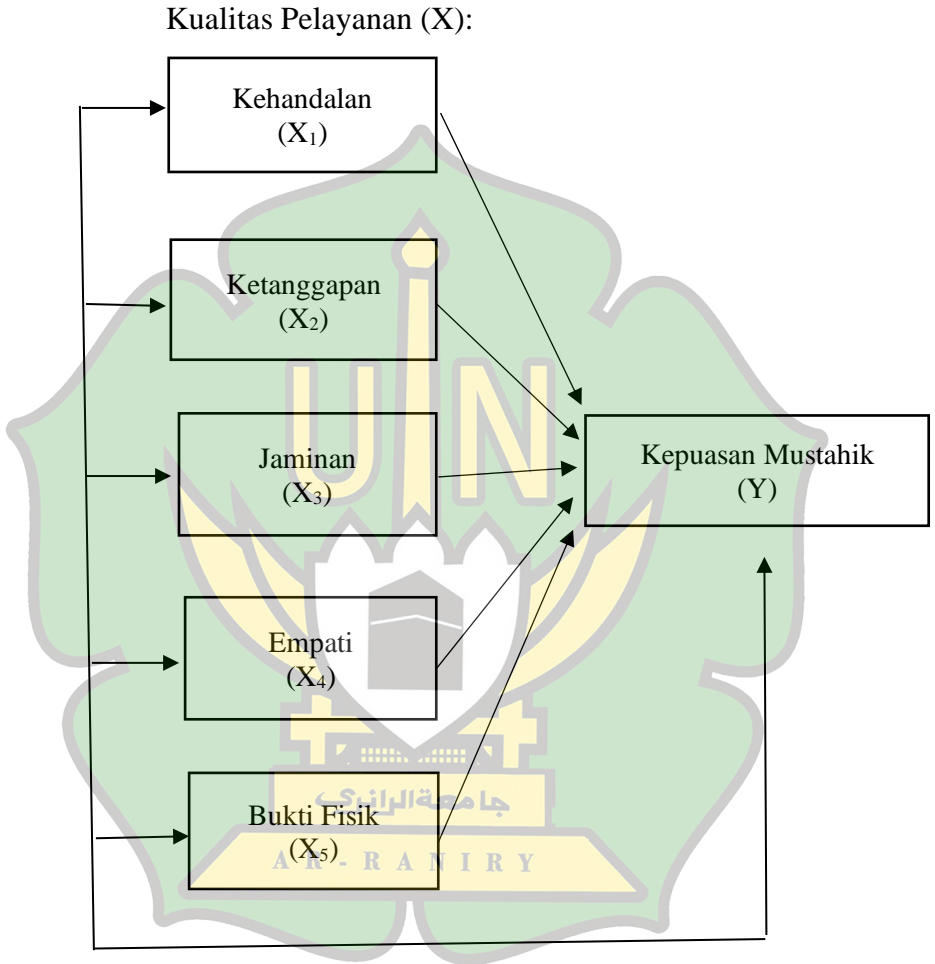
Hasil penelitian Tho'in (2011), menunjukkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan penelitian

Musfirah (2017), menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

f. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mustahik

Bukti fisik yaitu penampilan fisik sebuah perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi. Bukti fisik adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Misalnya: baitul mal memiliki gedung bagus, peralatan komputer yang canggih, seragam karyawan atau karyawan yang menarik. Hasil penelitian Tho'in (2011), menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan penelitian Musfirah (2017), menunjukkan bahwa wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik.

Gambar: 2.1
Kerangka Berfikir



2.6 Hipotesis

Berdasarkan variabel penelitian tersebut diatas, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H₁: Kualitas pelayanan yang meliputi, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik

berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh

H₂: Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh

H₃: Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh

H₄: Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh

H₅: Empati berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh

H₆: Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012: 8).

Pendekatan penelitian dilakukan dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*). Tujuan dan arah penelitian ini adalah deskriptif. Setelah diketahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, kemudian dijabarkan pengaruhnya dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi minat akan dideskripsikan untuk menggambarkan dan menganalisis hasil penelitian. Tujuan akhir yang ingin dicapai dengan pendekatan kuantitatif pada penelitian ini adalah menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel yaitu variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, memberikan deskripsi statistik menggunakan program statistik seperti SPSS (*Statistical Package for Social Science*), menafsir, dan meramalkan hasil penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian yaitu di Baitul Mal Aceh. Jln. T. Nyak Arief No. 148-A (Komplek Keistimewaan Aceh), Jeulingke, Syiah Kuala, Kota Banda Aceh.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2010: 130), “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Sedangkan Sugiyono (2009: 117) mengemukakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Jumlah semua mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh pada tahun 2018 adalah sebanyak 7.947 orang. Rinciannya terdapat dalam Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Mustahik Baitul Mal Aceh Tahun 2018

No	Asnaf	Jumlah Mustahik (orang)
1	Fakir	2.100
2	Miskin	2.714
3	Amil	20
4	Muallaf	443
5	Riqab	0
6	Gharimin	182
7	Fisabilillah	62
8	Ibnu Sabil	2.426
Total		7.947

Sumber: Laporan Umum Penyaluran Zakat (2018).

Penetapan sampel penelitian diperkuat oleh pendapat Arikunto (2010: 134) menyatakan bahwa, “Apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika besar (lebih dari 100), maka dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih tergantung setidak-tidaknya dari kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga, dan dana”. Pada penelitian ini kriteria populasi yang diambil adalah semua mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh.

Penentuan jumlah sampel didasarkan pada pendapat Slovin, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

(3.1)

$$1 + Ne^2$$

$$n = \frac{7.947}{1 + (7.947(0,1)^2)}$$

$$1 + (7.947(0,1)^2)$$

$$n = 98,75 \text{ jadi } 99$$

Untuk memudahkan peneliti dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil 100 mustahik yang menjadi sampelnya.

keterangan:

N : Populasi

n : Jumlah Sampel

e : *error* (10 persen)

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012: 82).

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Adapun sumber data yang peneliti peroleh dari penelitian ini ialah data lapangan dan kepustakaan (tertulis). Kemudian juga adanya bahan tambahan dari sumber tertulis ini dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi (Moleong J: 2005). Sedangkan data lapangan di peroleh dari hasil pengamatan responden mustahik Baitul Mal Aceh.

1. Data Primer

Data ini dapat diperoleh langsung dari sumber asli yaitu responden mustahik yang ada pada Baitul Mal Aceh. Untuk memperoleh data ini, peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi angket pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono, 2012: 199).

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari penelitian-penelitian sebelumnya, buku-buku, jurnal-jurnal, web resmi, artikel, data-

data atau berkas-berkas yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini data jumlah mustahik Baitul Mal Aceh diperoleh langsung dari Baitul Mal Aceh.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Untuk pengumpulan data yang dimaksud, teknik yang digunakan adalah teknik lapangan (*field research*). Teknik tersebut dilakukan dengan:

1. Kuisisioner/angket

Kuisisioner adalah bentuk metode pengumpulan data menggunakan pertanyaan secara tertulis yang harus diisi oleh responden sesuai dengan panduan pengisian yang telah ditetapkan peneliti. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tau apa yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2016:199). Responden pada penelitian ini adalah mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh.

2. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2016:422). Teknik ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan dengan

penelitian yang sedang dilakukan seperti laporan tahunan jumlah mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh.

3.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2016: 131-132). Karena data yang diperoleh dalam bentuk ordinal, maka skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik.

Tabel 3.2
Instrumen Skala Likert

Pernyataan (Pilihan)	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono (2011).

3.6 Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Berdasarkan objek penelelitian

dan metode penelitian yang digunakan, maka variable penelitian adalah:

a. Variable bebas atau X (*Independent Variabel*)

Variable bebas adalah variable yang mempengaruhi atau menyebabkan timbulnya variable terikat. Variable bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

b. Variable terikat atau Y (*Dependent Variabel*)

Variable terikat adalah variabel yang dapat dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena variable bebas. Variable terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan mustahik.

Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variable	Definisi variabel	Indikator	Skala pengukuran
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Tjiptono, 2006).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki standar pelayanan yang jelas dan tepat 2. Kemampuan petugas/apartatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 3. Kecermatan petugas dan kecukupan waku dalam melayani 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 	Likert
2	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat (teliti) 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat 3. Mersepon setiap 	Likert

Tabel 3.3 - Lanjutan

No	Variable	Definisi variabel	Indikator	Skala pengukuran
		dengan tanggap (Tjiptono, 2006)	pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 4. Semua keluhan di respon oleh petugas	
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat data dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan (Tjiptono, 2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas memiliki jaminan dalam bertransaksi. 3. Mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan 4. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan 5. Jaminan memperoleh informasi. 	Likert
4	<i>Emphaty</i> (empati)	Kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan, individual (Tjiptono, 2006).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) 2. Mendahulukan kepentingan pemohon 3. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan 4. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 	Likert
5	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Meliputi fasilitas bukti fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Tjiptono,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan gedung 2. Kemudahan dalam melakukan transaksi 3. Kenyamanan tempat melakukan pelayan 	Likert

Tabel 3.3 - Lanjutan

No	Variable	Definisi variabel	Indikator	Skala pengukuran
		2006)		
6	Kepuasan Mustahik (Y)	Kualitas pelayanan menurut adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain (Kotler, 2008).	<ol style="list-style-type: none">1. Memberikan kualitas jasa yang baik2. Perasaan puas3. Merasa nyaman4. Terpenuhinya harapan	Likert

Sumber: Data diolah (2019)

3.7 Uji Kualitas Instrumen

Uji coba dalam suatu penelitian dilakukan guna untuk mengetahui kesahihan (*validitas*) dan juga keandalan (*reliabilitas*). Angket/kuesioner yang sebelumnya telah dibentuk kemudian dilakukan uji validitas guna untuk mendapatkan instrumen yang benar-benar valid. Selain itu, juga dilakukan uji reabilitas guna untuk memastikan bahwa instrument yang dibentuk dapat diandalkan untuk melanjutkan penelitian yang akan dilakukan.

3.7.1 Uji Validitas

Untuk mengetahui keabsahan dari instrumen yang akan dipakai pada penelitian digunakan uji validitas. Menurut Arikunto (2006: 168) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Pengertian validitas

tersebut menunjukkan kesesuaian dan ketepatan alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel. Pengujian validitas ini menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada di bawah 0,01 (Ghozali, 2012: 52).

3.7.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan instrument yang digunakan dalam penelitian guna untuk mengetahui sejauh mana dari hasil pengukuran dapat relative konsisten meskipun pengukuran tersebut dilakukan berulang kali (Singarimbun, 1995). Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang digunakan dapat memperlihatkan kestabilan dari hasil penelitian berikutnya dengan kondisi yang tetap. Dengan mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *cronbach Alpha* (α) (Ghozali, 2012). Kriteria penilaian uji reliabilitas yang digunakan tersebut yaitu:

- a. Jika hasil koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika hasil koefisien alpha lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah variabel residual atau pengganggu dalam model regresi berdistribusi secara normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* dengan kriteria pengambilan sebagai berikut (Ghozali, 2012):

- a. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan berdistribusi secara normal.
- b. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi secara normal.

3.8.2 Uji Heteroskedastistas

Uji heteroskedastistas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual 1 pengamat ke pengamat yang lain. Jika varian dari residual 1 pengamat ke pengamat yang lain tetap, maka disebut homoskedastistas dan jika berbeda disebut heteroskedastistas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastistas atau tidak terjadi heteroskedastistas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran.

3.8.3 Uji Multikolinearilitas

Uji multikolinearilitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat kolerasi antar variabel bebas (independen) dalam suatu model regresi. Suatu model regresi yang baik

seharusnya tidak terjadi kolerasi antar variabel independenya. Uji multikoleniarilitas dapat dilakukan dengan melihat besaran dari variance inflation factor (VIF) dan *Tolerance Value* dengan kriteria sebagai berikut (Ghozali, 2012):

- a. Jika $VIF > 10$ atau *tolerance Value* $< 0,10$ maka terjadi multikoleniarilitas
- b. Jika $VIF < 10$ atau *Tolerance Value* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikoleniarilitas.

3.9 Metode Analisis Data

Analisis data adalah upaya mencari dan menata data secara sistematis, catatan hasil wawancara, observasi, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman tentang permasalahan yang di teliti Arikunto, (1990). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan analisis secara kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka yang dalam perhitungannya menggunakan metode statistic dibantu dengan program pengolah data statistik.

3.9.1 Statistik Deskriptif

Secara umum analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan besar kecilnya pengaruh tingkat variable-variabel dependen dan independen dalam penelitian. Pada dasarnya yang dimaksud dengan analisis deskriptif adalah untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono,

2013). Analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan hasil data dari jawaban kuesioner yang telah disebarakan kepada para responden dalam penelitian ini.

3.9.2 Analisis Regresi Berganda

Untuk melihat pengaruh dari variable independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan mustahik), maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*). Adapun persamaan yang digunakan dalam analisa regresi linear berganda (Djarwanto, 2001) yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan mustahik

a = Konstanta

$b_{1,2,3,4,5}$ = Koefisien regresi

X_1 = Reliability

X_2 = Responsiveness

X_3 = Assurance

X_4 = Emphaty

X_5 = Tangibles

e = Error term

3.9.2.1 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Menurut Ghozali (2011) uji koefisien Determinan (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinan adalah mulai dari nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen cukup terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependennya (Ghozali, 2011).

3.10 Pengujian Hipotesis

Menurut Singgih (2010), hipotesis merupakan kemungkinan jawaban sementara dari persoalan yang dihadapi dalam penelitian ini, yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris. Uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

Hipotesis dilihat dari kategori rumusannya dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Hipotesis nol (H_0) yaitu hipotesis yang menyatakan tidak ada pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya.
- b. Hipotesis alternative (H_a) yaitu hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain.

3.10.1 Uji-t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji kebermaknaan koefisien regresi secara parsial antara pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) (Gujarati, 2003). Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung terhadap t tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.10.2 Uji-F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung terhadap nilai F tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Qanun Aceh Nomor 10 tahun 2007 menetapkan bahwa Baitul Mal Aceh adalah sebuah lembaga daerah non struktural yang memiliki kewenangan untuk mengelola dan mengembangkan zakat, waqaf, harta agama dengan tujuan untuk kemaslahatan umat, serta menjadi wali/wali pengawas terhadap anak yatim piatu dan/atau pengelola harta warisan yang tidak memiliki wali berdasarkan syariat Islam. Baitul Mal dibagi ke dalam empat tingkat, yaitu tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota, Kemukiman, dan Gampong.

Baitul Mal Aceh (BMA) adalah Baitul Mal tingkat Provinsi yang keberadaannya telah dimulai sejak April 1973 dengan nama Badan Penertiban Harta Agama (BPHA) yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor 05/1973. Nama lembaga ini kemudian mengalami beberapa kali perubahan, yaitu pada Januari 1975 menjadi Badan Harta Agama (BHA), pada Februari 1993 menjadi BAZIZ/BASDA, Pada Januari 2004 menjadi Badan Baitul Mal, dan terakhir pada Januari 2008 berdasarkan Qanun Aceh Nomor 10 Tahun 2007 namanya menjadi Baitul Mal Aceh.

Pasal 8 Qanun Aceh Nomor 10 tahun 2007 menetapkan bahwa Baitul Mal memiliki fungsi dan kewenangan sebagai berikut:

1. Mengurus dan mengelola zakat, waqaf dan harta agama lainnya;
2. Melakukan pengumpulan, penyaluran, dan pendayagunaan zakat;
3. Melakukan sosialisasi zakat, waqaf, dan harta agama lainnya;
4. Menjadi wali terhadap anak yang tidak mempunyai lagi wali nasab, wali pengawas terhadap wali nasab, dan wali pengampu terhadap orang dewasa yang tidak cakap melakukan perbuatan hukum;
5. Menjadi pengelola terhadap harta yang tidak diketahui pemilik atau ahli warisnya berdasarkan putusan Mahkamah Syariah; dan
6. Membuat perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga untuk meningkatkan pemberdayaan ekonomi umat berdasarkan prinsip saling menguntungkan.

Hingga saat ini, telah terbentuk 23 Baitul Mal di seluruh kabupaten/kota se-Aceh. Jumlah zakat yang berhasil dikumpulkan terus meningkat dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bangunan kepercayaan para muzakki untuk berzakat melalui Baitul Mal semakin tinggi.

Lokasi Baitul Mal Aceh bertempat di provinsi aceh yaitu jalan teuku nyak arief kompleks keistimewaan, jeulingke, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner, angket/kuesioner di

bagik sebanyak 100 kepada responden penelitian dan juga kembali sampai bisa di proses 100 artinya perolehan kuesioner diterima 100%.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, sudah menjadi mustahik selama. Berdasarkan kuesioner yang diperoleh dapat di lihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1
Data Karakteristik Responden

No	Data	Jumlah	%
1	Jenis kelamin:		
	1. Laki-laki	27	27
	2. Perempuan	73	73
	Total	100	100
2	Umur:		
	1. <20	24	24
	2. 21-30	14	14
	3. 31-40	3	3
	4. >40	38	38
Total	100	100	
3	Pendidikan terakhir:		
	1. SD	53	53
	2. SMP	29	29
	3. SMA/SMK	15	15
	4. DIPLOMA	2	2
	5. S1/S2	1	1
Total	100	100	
4	Pekerjaan:		
	1. Pelajar/mahasiswa/i	59	59
	2. PNS/GURU/POLRI	1	1
	3. Karyawan swasta	2	2
	4. Tidak bekerja/pensiun	38	38
Total	100	100	
5	Sudah menjadi mustahik selama:		
	1. <1 tahun	0	0
	2. 1 tahun	61	61

Tabel 4.1 - Lanjutan

	3. >1 tahun	39	39
	Total	100	100

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.1 jenis kelamin yang paling banyak adalah responden yang jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 73%, selanjutnya berdasarkan umur yang paling banyak adalah responden yang berumur >40 yaitu sebanyak 38%, selanjutnya berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak adalah SD sebanyak 53%, selanjutnya berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah responden yang pekerjaan pelajar sebanyak 59%, selanjutnya berdasarkan lama menjadi mustahik yang paling banyak adalah 1 tahun yaitu 61%.

4.2.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel kehandalan

Tabel Tanggapan responden terhadap variabel kehandalan sebagai berikut:

Tabel 4.2
Tanggapan responden terhadap variabel kehandalan

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata	Total skor
P1	2	2	4	53	39	4,25	425
P2	2	4	4	45	45	4,27	427
P3	2	3	6	39	50	4,34	432
P4	2	3	7	43	45	4,26	426

Lanjutan tabel 4.2

Pernyataan	Skor1	Skor2	Skor3	Skor4	Skor5	Rata-rata	Total skor
Rata-rata dan total						4,28	1.710
Total skor maksimal (4x5x100)							2.000
Tingkat pencapaian ($1.710/2.000 \times 100\%$)							85,5

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.3 nilai rata-rata diperoleh 4,28, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 85,5%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat kehandalan yang baik.

4.2.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel ketanggapan

Tabel Tanggapan responden terhadap variabel ketanggapan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tanggapan responden terhadap variabel ketanggapan

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata	Total skor
P1	1	-	10	63	26	4,13	413
P2	1	19	-	50	30	3,89	389

Tabel 4.3 - Lanjutan

P3	1	18	-	48	33	3,94	394
P4	1	15	-	64	20	3,87	387
Rata-rata dan Total						3,95	1.583
Total Skor Maksimum (4x5x100)							2.000
Pernyataan	Skor1	Skor2	Skor3	Skor4	Skor5	Rata-rata	Total skor
Tingkat pencapaian ($1.583/2.000 \times 100\%$)							79,15

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.4 nilai rata-rata diperoleh 3,95, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 79,15%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat Ketanggapan yang baik.

4.2.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan

Tabel tanggapan responden terhadap variabel jaminan sebagai berikut:

Tabel 4.4

Tanggapan responden terhadap variabel jaminan

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata	Total skor
P1	1	3	19	51	26	3,98	398

Tabel 4.4 - Lanjutan

P2	1	2	9	45	43	4,27	427
P3	1	3	5	48	43	4,29	429
P4	1	4	10	53	32	4,11	411
P5	1	3	18	48	30	4,03	403
Rata-rata dan total						4,13	2.068
Total Skor Maksimum (5x5x100)							2.500
Tingkat Pencapaian ($2.068/2.500 \times 100\%$)							82,7

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.4 nilai rata-rata diperoleh 4,13, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 82,7%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat jaminan yang baik. Walaupun demikian jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik.

4.2.4 Tanggapan Responden terhadap variabel empati

Tanggapan responden terhadap variabel empati sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan responden terhadap variabel empati

Pernyataan	Skor r 1	Skor r 2	Skor r 3	Skor r 4	Skor r 5	Rata-rata	Total skor
P1	-	1	19	45	35	4,14	414
P2	-	-	8	43	49	4,41	441
P3	-	2	7	47	44	4,33	433
P4	-	1	20	50	29	4,07	407
Rata-rata dan Total						4,23	1.695
Total skor maksimum (4x5x100)							2.000
Tingkat pencapaian (1.695/2000x100%)							84,7

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.6 nilai rata-rata diperoleh 4,23, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 84,7%, hal tersebut menunjukkan

bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat empati yang baik. Walaupun demikian empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik.

4.2.5 Tanggapan Responden terhadap variabel bukti fisik

Tabel Tanggapan Responden terhadap variabel bukti fisik sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tanggapan responden terhadap variabel bukti fisik

Pernyataan	Skor r 1	Skor r 2	Skor r 3	Skor r 4	Skor r 5	Rata-rata	Total skor
P1	-	-	9	47	44	4,35	435
P2	-	-	6	47	47	4,41	441
P3	-	-	9	57	34	4,25	425
Rata-rata dan Total						4,33	1.301
Total Skor Maksimum (3x5x100)							1.500
Tingkat pencapaian (1.301/1500x100%)							86,7

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.7 nilai rata-rata diperoleh 4,33, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar

responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 86,7%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat bukti fisik yang baik.

4.2.6 Tanggapan Responden terhadap kepuasan mustahik

Tabel Tanggapan Responden terhadap variabel bukti fisik sebagai berikut:

Tabel 4.8
Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan Mustahik

pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata	Total skor
P1	-	2	8	52	38	4,24	424
P2	-	-	3	54	43	4,40	440
P3	-	-	1	50	49	4,48	448
P4	-	-	-	-	100	5,00	500
Rata-rata dan total						4,53	1.812
Total Skor Maksimum (4x5x100)							2.000
Tingkat Pencapaian ($1.812/2000 \times 100\%$)							90,6

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.8 nilai rata-rata diperoleh 4,53, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 90,6%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat kepuasan mustahik yang baik.

4.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk setiap variabel penelitian yaitu kehandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) dan kepuasan mustahik (Y). berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden statistik deskriptif berguna berguna dalam penelitian ini. Nilai statistik deskriptif dari masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min imum	Maksi mum	Rata- rata	Std. Deviasi
Kehandalan (X_1)	100	1	5	4,26	0,872
Ketanggapan (X_2)	100	1	5	4,02	0,666
Jaminan (X_3)	100	2	5	4,07	0,728
Empati (X_4)	100	3	5	4,26	0,630
Bukti fisik (X_5)	100	5	5	5,00	0,000
Kepuasan mustahik (Y)	100				
Valid N					

Sumber: Data Diolah (2019)

Pada tabel 4.2 di atas menjelaskan variabel kehandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) terhadap kepuasan mustahik (Y), maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pada variabel kehandalan nilai minimum sebesar 1, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-ratanya sebesar 4,26 dan nilai standar deviasinya 0,872. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata lebih besar daripada nilai standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

Pada variabel ketanggapan nilai minimum sebesar 1, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-ratanya sebesar 4,02 dan nilai standar deviasinya 0,666. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata lebih besar daripada nilai standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

Pada variabel jaminan nilai minimum sebesar 1, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-ratanya sebesar 4,03 dan nilai standar deviasinya 0,834. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata lebih besar daripada nilai standar deviasi sehingga

mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

Pada variabel empati nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-ratanya sebesar 4,07 dan nilai standar deviasinya 0,728. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata lebih besar daripada nilai standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

Pada variabel bukti fisik nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-ratanya sebesar 4,26 dan nilai standar deviasinya 0,630. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata lebih besar daripada nilai standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

Pada variabel kepuasan mustahik nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 5, nilai rata-ratanya sebesar 5,00 dan nilai standar deviasinya 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata lebih besar daripada nilai standar deviasi sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Hal tersebut

dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel kehandalan

Tabel Tanggapan responden terhadap variabel kehandalan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tanggapan responden terhadap variabel kehandalan

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata	Total skor
P1	2	2	4	53	39	4,25	425
P2	2	4	4	45	45	4,27	427
P3	2	3	6	39	50	4,34	432
P4	2	3	7	43	45	4,26	426
Rata-rata dan Total						4,28	1.710
Total Skor Maksimum (4x5x100)							2.000
Tingkat pencapaian ($1.710/2.000 \times 100\%$)							85,5

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.3 nilai rata-rata diperoleh 4,28, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 85,5%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat kehandalan yang baik.

4.3.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel ketanggapan

Tabel Tanggapan responden terhadap variabel ketanggapan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Tanggapan responden terhadap variabel ketanggapan

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata	Total skor
P1	1	-	10	63	26	4,13	413
P2	1	19	-	50	30	3,89	389
P3	1	18	-	48	33	3,94	394
P4	1	15	-	64	20	3,87	387
Rata-rata dan Total						3,95	1.583
Total Skor Maksimum (4x5x100)							2.000
Tingkat Pencapaian ($1.583/2.000 \times 100\%$)							79,15

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.4 nilai rata-rata diperoleh 3,95, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 79,15%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat Ketanggapan yang baik.

4.3.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan

Tabel tanggapan responden terhadap variabel jaminan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Tanggapan responden terhadap variabel jaminan

Pernyataan	Skor r 1	Skor r 2	Skor r 3	Skor r 4	Skor r 5	Rata-rata	Total skor
P1	1	3	19	51	26	3,98	398
P2	1	2	9	45	43	4,27	427
P3	1	3	5	48	43	4,29	429
P4	1	4	10	53	32	4,11	411
P5	1	3	18	48	30	4,03	403
Rata-rata dan total						4,13	2.068
Total Skor Maksimum (5x5x100)							2.500
Tingkat Pencapaian ($2.068/2.500 \times 100\%$)							82,7

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.4 nilai rata-rata diperoleh 4,13, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 82,7%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat jaminan yang baik. Walaupun demikian jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik.

4.3.4 Tanggapan Responden terhadap variabel empati

Tanggapan responden terhadap variabel empati sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan responden terhadap variabel empati

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata	Total skor
P1	-	1	19	45	35	4,14	414
P2	-	-	8	43	49	4,41	441
P3	-	2	7	47	44	4,33	433
P4	-	1	20	50	29	4,07	407
Rata-rata dan Total						4,23	1.695
Total skor maksimum (4x5x100)							2.000
Tingkat pencapaian (1.695/2000x100%)							84,7

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.6 nilai rata-rata diperoleh 4,23, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 84,7%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat empati yang baik. Walaupun demikian empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik.

4.3.5 Tanggapan Responden terhadap variabel bukti fisik

Tabel Tanggapan Responden terhadap variabel bukti fisik sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tanggapan responden terhadap variabel bukti fisik

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata	Total skor
P1	-	-	9	47	44	4,35	435
P2	-	-	6	47	47	4,41	441
P3	-	-	9	57	34	4,25	425
Rata-rata dan Total						4,33	1.301
Total Skor Maksimum (3x5x100)							1.500
Tingkat pencapaian ($1.301/1500 \times 100\%$)							86,7

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.7 nilai rata-rata diperoleh 4,33, hal tersebut bermakna 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 86,7%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat bukti fisik yang baik.

4.3.6 Tanggapan Responden terhadap kepuasan mustahik

Tabel Tanggapan Responden terhadap variabel bukti fisik sebagai berikut:

Tabel 4.8
Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan
Mustahik

pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata	Total skor
P1	-	2	8	52	38	4,24	424
P2	-	-	3	54	43	4,40	440
P3	-	-	1	50	49	4,48	448
P4	-	-	-	-	100	5,00	500
Rata-rata dan total						4,53	1.812
Total Skor Maksimum (4x5x100)							2.000
Tingkat Pencapaian (1.812/2000x100%)							90,6

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.8 nilai rata-rata diperoleh 4,53, hal tersebut bermakna bahwa 100 responden sebagian besar responden menjawab skor 4 sampai dengan skor 5. Tingkat pencapaian sebesar 90,6%, hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian telah memiliki tingkat kepuasan mustahik yang baik.

4.4 Hasil Uji Validitas Data

Uji validitas data penelitian dilakukan dengan menggunakan *Pearson Product-Moment Coefficient of Correlation*. Berdasarkan output komputer dari 24 pernyataan dinyatakan valid

karena nilai korelasi yang diperoleh masing-masing pernyataan untuk 24 item berada di atas nilai kritis korelasi product moment. Dari hasil nilai kritis yang diperoleh 5% (untuk N=100) yaitu 0,1946. Jika nilai korelasi lebih besar dari nilai kritis maka pernyataan-pernyataan tersebut dinyatakan signifikan dan valid. Hasil lengkap dari pengujian validitas data dari kuesioner yang telah disebarkan dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Data

Variabel	Kode pertanyaan	Koefisien korelasi	Nilai kritis 5% (n=100)	Keterangan
Kehandalan (X ₁)	X1.1	0,817	0,1946	Valid
	X1.2	0,880	0,1946	Valid
	X1.3	0,900	0,1946	Valid
	X1.4	0,825	0,1946	Valid
Ketanggapan (X ₂)	X2.1	0,743	0,1946	Valid
	X2.2	0,885	0,1946	Valid
	X2.3	0,883	0,1946	Valid
	X2.4	0,878	0,1946	Valid
Jaminan (X ₃)	X3.1	0,434	0,1946	Valid
	X3.2	0,461	0,1946	Valid

Tabel 4.9 lanjutan

	X3.3	0,502	0,1946	Valid
	X3.4	0,821	0,1946	Valid
	X3.5	1	0,1946	Valid
Empati (X ₄)	X4.1	0,856	0,1946	Valid
	X4.2	0,913	0,1946	Valid
	X4.3	0,895	0,1946	Valid
	X4.4	0,831	0,1946	Valid
Bukti fisik (X ₅)	X5.1	0,936	0,1946	Valid
	X5.2	0,949	0,1946	Valid
	X5.3	0,915	0,1946	Valid
Kepuasan Mustahik	Y.1	0,662	0,1946	Valid
	Y.2	0,662	0,1946	Valid
	Y.3	0,685	0,1946	Valid
	Y.4	1	0,1946	Valid

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan hasil pengujian validitas data pada tabel yang bahwasanya koefisien korelasi yang diperoleh masing-masing item variabel kehandalan (X₁), ketanggapan (X₂), jaminan (X₃), empati (X₄), bukti fisik (X₅) dan kepuasan mustahik (Y), berada di atas nilai kritis korelasi *product moment* (koefisien korelasi >0,1946)

sehingga kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

4.5 Hasil Uji Reabilitas Data

Uji reliabilitas juga dilakukan secara statistik dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's alpha*. Hasilnya seperti yang terlihat pada Tabel 4.10 yang menunjukkan bahwa instrument dalam penelitian ini adalah realible (handal) karena nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian realibilitas dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reabilitas Data

No	Variabel	Rata-rata	Jumlah item	Nilai alpha	Handal
1	Kehandalan (X1)	4,26	4	0,886	Handal
2	Ketanggapan (X2)	4,02	4	0,644	Handal
3	Jaminan (X3)	4,03	5	0,819	Handal
4	Empati (X4)	4,07	4	0,637	Handal
5	Bukti fisik (X5)	4,26	3	0,686	Handal
6	Kepuasan Mustahik (Y)	5,00	5	0,617	Handal

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.10 menyatakan bahwa instrument dalam penelitian ini reliable (handal) karena nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya kuesioner yang dijadikan alat ukur dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Dalam penelitian uji normalitas yang digunakan adalah kurva penyebaran P-Plot. Berdasarkan hasil pengujian normalitas, data model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal. Kriteria pengujiannya adalah:

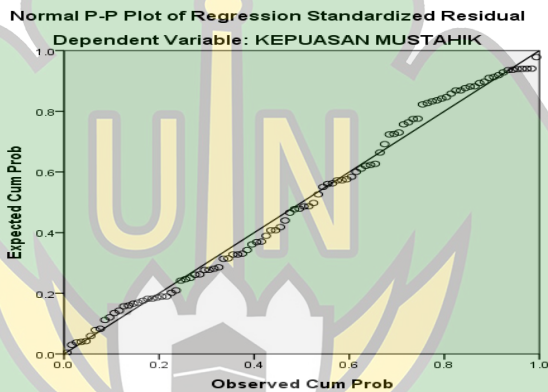
- apabila angka signifikan $> 0,05$ maka data memiliki distribusi normal
- apabila angka signifikan $< 0,05$ maka data tidak memiliki distribusi normal

a. Pendekatan grafik metode p-plot

Salah satu metode uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji normality plot dengan melihat grafik p-plot. Cara melihat ia berdistribusi normal dengan normal p-plot adalah dengan penyebaran yang terjadi digaris diagonal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya,

model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tampilan grafik histogram, distribusi data berbentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong kekiri atau condong kekanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal (Yosiana, 2018). Hasil uji normalitas yang dilakukan ditunjukkan oleh Gambar 4.1

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan gambar maka dapat dijelaskan bahwa data berdistribusi dengan merata di sepanjang garis diagonal dan pada grafik normal probability plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data yang dipergunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk dipergunakan.

b. Uji normalitas dengan metode *Kolmogorov smirnov*

Untuk dapat memastikan apakah data disepanjang garis diagonal dapat berdistribusi dengan normal, maka pada penelitian ini akan digunakan uji *Kolmogorov smirnov* (1 sampel KS) dengan melihat

data residualnya apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak dapat di lihat pada tabel 4.11

Tabel 4.11
One-sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Kolmogorov-Smirnov	Asmo.sig. (2-tailed)
<i>Unstandardized Residual</i>	0,790	0,560

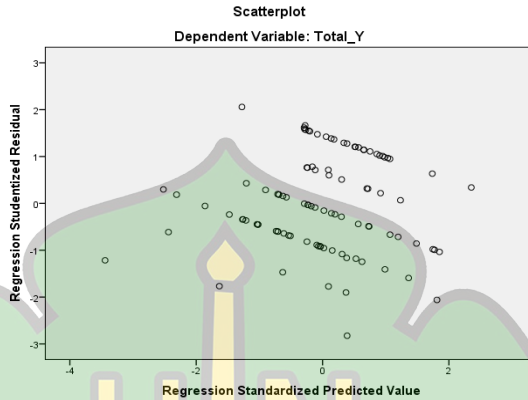
Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel diatas uji normalitas dilakukan dengan menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov*, nilai *Kolmogorov-smirnov* sebesar 0,790 dan nilai signifikasi sebesar 0,560 atau lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan mengikuti distribusi normal.

4.6.2 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat penyebaran data. Model regresi yang baik yaitu tidak terdapat heteroskedastisitas. Apabila dalam grafik tersebut tidak terdapat pola tertentu yang teratur dan data tersebar secara acak di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, maka dinyatakan tidak terdapat heteroskedastisitas.

Gambar 4.2
Scatterplot



Sumber: Data Diolah (2019)

4.6.3 Hasil Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas menghasilkan bahwa nilai tolerance menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai tolerance kurang dari 10% (0,949-0,881) yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas. Nilai VIF menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10% (1,684-1,022). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.12

Tabel 4.12
Hasil Uji multikolinieritas

	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kehandalan (X_1)	0,949	1.054
Ketanggapan (X_2)	0,881	1.135
Jaminan (X_3)	0,837	1.195
	Collinearity Statistic	

Tabel 4.1 lanjutan

	Tolerance	VIF
Empati (X ₄)	0,846	1.182
Bukti fisik (X ₅)	0,888	1.127

Sumber: Data Diolah (2019)

4.7 Hasil Regresi Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji serta untuk menganalisa rumusan hipotesis berdasarkan struktur model alat yang digunakan adalah regresi berganda. Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah dari 100 responden pada Tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi $Y = \alpha + \beta_1 X_{KH} + \beta_2 X_{KT} + \beta_3 X_J + \beta_4 X_E + \beta_5 X_{BF} + \epsilon$							
Y	=	10.441	+0,094 X ₁	+0,197 X ₂	-0,047 X ₃	+0,031 X ₄	+0,25 X ₅
t	=	2,004	2,875	-1,031	0,426	2,813	
Sig	=	0,48	0,05	0,305	0,671	0,006	
Sig f		= 4,332 0,001					
R	=	0,433					
R ²	=	0,187					

Sumber: Data Diolah (2019)

4.7.1 Hasil Pengujian Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi atau R^2 merupakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel kemampuan variabel independen/bebas (variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) menjelaskan variabel dependen/terikat (kepuasan mustahik) atau untuk mengetahui besar persentase variasi terikat yang dijelaskan pada variabel bebas pada Tabel 4.16 sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.433 _a	.187	.144	1.27751

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel di atas bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,187 atau 18,7%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen (bebas) yang terdiri dari kehandalan X_1 , ketanggapan X_2 jaminan X_3 empati X_4 dan bukti fisik X_5 mampu menjelaskan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh (Y) 18,7% dan sisanya 81,3% di pengaruhi faktor lain.

4.8 Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik secara parsial ataupun individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh. Pengujian persial dapat dilihat pada Tabel 4.15

Tabel 4.14
Pengujian Secara Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	10.441	1.965		5.314	.000
Total_X1	.094	.047	.191	2.004	.048
Total_X2	.197	.069	.285	2.875	.005
Total_X3	-.047	.046	-.105	-1.031	.305
Total_X4	.031	.073	.043	.426	.671
Total_X5	.255	.091	.278	2.813	.006

Sumber: Data Diolah (2019)

Hasil uji t pada variabel kehandalan X_1 diperoleh nilai Sig sebesar 0,048. Nilai Sig < 0,05 ($0,048 < 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan yang bermakna secara parsial kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh. Sementara itu variabel kehandalan X_1 mempunyai t hitung yaitu 2.004 dengan t tabel = 1,98552. Jadi t hitung > t tabel dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 berpengaruh terhadap Y.

Hasil uji t pada variabel ketanggapan X_2 diperoleh nilai Sig sebesar 0,005. Nilai Sig < 0,05 (0,005 < 0,05), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan yang bermakna secara parsial ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh. Sementara itu variabel ketanggapan X_2 mempunyai t hitung yakni 2.875 dengan t tabel = 1,98552. Jadi t hitung > t tabel dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 berpengaruh terhadap Y.

Hasil uji t pada variabel jaminan X_3 diperoleh nilai Sig sebesar 0,305. Nilai Sig > 0,05 (0,305 > 0,05), maka keputusannya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan yang bermakna secara parsial jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh. Sementara itu variabel jaminan X_3 mempunyai t hitung yakni -1.031 dengan t tabel = 1,98552. Jadi t hitung < t tabel dapat disimpulkan bahwa variabel X_3 tidak berpengaruh terhadap Y.

Hasil uji t pada variabel empati X_4 diperoleh nilai Sig sebesar 0,671. Nilai Sig > 0,05 (0,671 > 0,05), maka keputusannya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan yang bermakna secara parsial empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh. Sementara itu variabel empati X_4 mempunyai t hitung yakni 0,426 dengan t tabel = 1,98552. Jadi t hitung < t tabel dapat disimpulkan bahwa variabel X_4 tidak berpengaruh terhadap Y.

Hasil uji t pada variabel Bukti Fisik X_5 diperoleh nilai Sig sebesar 0,006. Nilai Sig $< 0,05$ ($0,006 < 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan yang bermakna secara parsial Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh. Sementara itu variabel Bukti Fisik X_5 mempunyai t hitung yakni 2.813 dengan t tabel = 1,98552. Jadi t hitung $>$ t tabel dapat disimpulkan bahwa variabel X_5 berpengaruh terhadap Y.

4.9 Pengujian Secara Bersama-sama (Uji F)

Hasil pengujian secara bersama-sama dapat dilihat pada Tabel 4.14

Tabel 4.15
Pengujian Secara Bersama-sama (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	35.349	5	7.070	4.332	.001 ^b
Residual	153.411	94	1.632		
Total	188.760	99			

Sumber: Data Diolah (2019)

Dari tabel diperoleh nilai F hitung $4,332 >$ F tabel 2,31 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh. Nilai probabilitas (Sig) sebesar 0,001. Karena nilai Sig $< 0,05$ ($0,001 < 0,05$), maka

keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga bermakna kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mustahik di Baitul Mal Aceh.

4.11 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan pengaruh kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh. Berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel yang terkait dalam penelitian ini:

4.11.1 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Mustahik

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan organisasi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi kehandalan (*reliability*) ini merupakan kemampuan organisasi dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Kehandalan merupakan kemampuan organisasi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang

dijanjiikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik di sebabkan oleh beberapa faktor, dari hasil penelitian yang peneliti lakukan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Hal ini dikarenakan jika kehandalan yang diberikan oleh baitul mal terhadap mustahik. Apabila kehandalan yang diberikan baitul mal aceh kurang baik maka mustahik tidak akan menerima zakat dari baitul mal Aceh.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yunita (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan seperti kehandalan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah selanjutnta hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustagfirin (2015) menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 dan 0,000 lebih besar dari 0,05. Dan nilai f hitung lebih besar dari pada nilai f tabel artinya nilai f tabel lebih kecil dari f hitung, maka H_0 ditolak H_a diterima. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tinggi.

Selanjutnya hasil temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Musfirah (2017) menunjukkan bahwa wujud fisik dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan kepedulian, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Hasil temuan penelitian ini juga

menunjukkan bahwa secara simultan wujud fisik, kepedulian, kehandalan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

4.11.2 Pengaruh Ketanggapan terhadap kepuasan Mustahik

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

Ketanggapan merupakan kemampuan organisasi yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan,

dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustagfirin (2015) menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan dan nilai f hitung lebih besar dari pada nilai f tabel artinya nilai f tabel lebih kecil dari f hitung maka H_0 ditolak H_a diterima. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tinggi.

Selanjutnya hasil temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Musfirah (2017) menunjukkan bahwa wujud fisik dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan kepedulian, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Hasil temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan wujud fisik, kepedulian, kehandalan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

4.11.3 Pengaruh jaminan terhadap kepuasan Mustahik

Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen

melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

Jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustagfirin (2015) menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan dan nilai f hitung lebih besar dari pada nilai f tabel artinya nilai f tabel lebih kecil dari f hitung maka H_0 ditolak H_a

diterima. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tinggi.

Selanjutnya hasil temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Musfirah (2017) menunjukkan bahwa wujud fisik dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan kepedulian, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Hasil temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan wujud fisik, kepedulian, kehandalan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

4.11.4 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Mustahik

Empati (*Empathy*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Empati Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Selanjutnya hasil temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Musfirah (2017) menunjukkan bahwa wujud fisik dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan

kepedulian, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Hasil temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan wujud fisik, kepedulian, kehandalan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

4.11.5 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mustahik

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

Bukti fisik merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustagfirin (2015) menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kualitas

pelayanan dan nilai f hitung lebih besar dari pada nilai f tabel artinya nilai f tabel lebih kecil dari f hitung maka H_0 ditolak H_a diterima. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tinggi.

Selanjutnya hasil temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Musfirah (2017) menunjukkan bahwa wujud fisik dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan kepedulian, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Hasil temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan wujud fisik, kepedulian, kehandalan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat di tarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan Mustahik pada Baitul Mal Aceh.
2. Berdasarkan uji t secara terpisah, menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh.
3. Berdasarkan uji t secara terpisah, menunjukkan bahwa ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh.
4. Berdasarkan uji t secara terpisah, menunjukkan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh.
5. Berdasarkan uji t secara terpisah, menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh.
6. Berdasarkan uji t secara terpisah, menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh.

5.2 Keterbatasan

1. Responden dalam penelitian ini hanya terbatas kepada mustahik yang 8 asnaf yang ada di Baitul Mal Aceh dengan mengambil sampel hanya 100 responden saja, sehingga belum dapat mewakili populasi mustahik yang ada di lembaga Baitul Mal Aceh.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode survey melalui kuesioner dalam mendapatkan data penelitian. Hal inilah yang dirasa kurang dalam melakukan hasil penelitian, yang belum maksimal apabila dikaitkan dengan pengujian atas kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh.
3. Instrumen dalam penelitian ini dikembangkan sendiri oleh peneliti, akan tetapi tetap berpedoman pada tinjauan pustaka, literatur-literatur terkait maupun kuesioner peneliti terdahulu, sehingga masih banyak kekurangan dan kelemahan serta perlu banyak perbaikan.

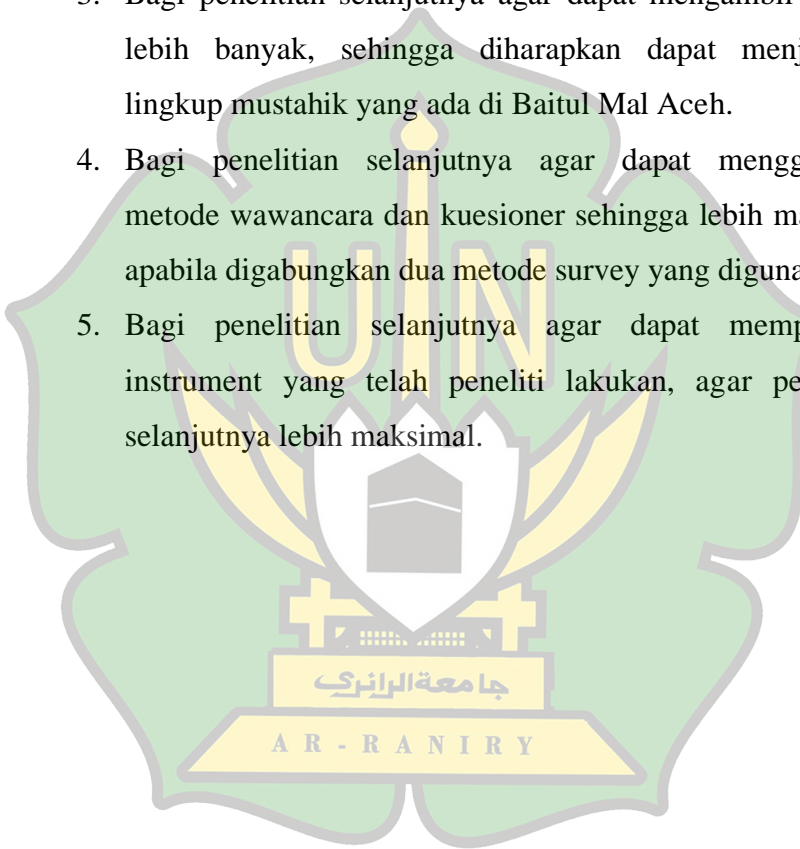
5.3 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini dapat disimpulkan dalam beberapa hal yaitu:

1. Bagi lembaga Baitul Mal aceh agar selalu melakukan dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin sesuai standar pelayanan masing-masing, agar mustahik loyal dalam pengambilan zakat di Baitul Mal Aceh tersebut, supaya menumbuhkan rasa puas mustahik terhadap karyawan atau

staf-staf yang ada di Baitul Mal Aceh itu sendiri.

2. Bagi staf atau karyawan, penulis menyarankan agar mereka harus bisa lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan terhadap mustahik.
3. Bagi penelitian selanjutnya agar dapat mengambil sampel lebih banyak, sehingga diharapkan dapat menjangkau lingkup mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh.
4. Bagi penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan metode wawancara dan kuesioner sehingga lebih maksimal apabila digabungkan dua metode survey yang digunakan.
5. Bagi penelitian selanjutnya agar dapat memperbaiki instrument yang telah peneliti lakukan, agar penelitian selanjutnya lebih maksimal.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan terjemahannya.

- Anwar. (2018). Analisis Kepuasan Mustahik terhadap Kualitas Pelayanan dengan *Metode Importance Performance Analisis (IPA)*. *Jurnal*.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rnika Cipta.
- Armiadi. (2008). *Zakat Produktif: Solusi Alternatif Pemberdayaan Ekonomi Umat*. Banda Aceh: Ar-Raniry Press.
- Baitul Mal. (2015). Laporan Penyaluran Zakat dan Infaq Baitul Mal Aceh. Banda Aceh.
- Baitul Mal Aceh. (2016). Peraturan Gubernur Nomor 137 pasal 6 huruf c tentang menetapkan fungsi Sekretariat.
- Baitul Mal (2019). *Sejarah Baitul Mal Aceh*. Artikel Online Melalui <http://baitulmal.acehprov.go.id>. Diakses pada tanggal 28/10/2019.
- Djarwanto, P. (2001). *Statistic Non Parametric*. Yogyakarta: BPFU-UGM.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS*. Yogyakarta: Universitas diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS*. Yogyakarta: Universitas diponegoro.
- Gunawan, K. (2017). Pelayanan Lembaga Zakat untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki. *jurnal zakat dan wakaf*, 300.
- Hendrianto. 2016. Kepuasan *Muzakki* terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat). *Jurnal Kepuasan Muzakki*.
- Idris, Safwan. (1997). *Gerakan Zakat dalam Pemberdayaan Ekonomi Ummat*, Jakarta : PT. Cita Puga Bangsa.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Group.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media

- Huda, Nurul, dkk. (2015). *Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset*, Jakarta: Prenadamedia Group
- Kotler, Philip. (2008). *Principle of Marketing 12th Edition. prinsip-prinsip pemasaran (12th)*. ahli bahasa: Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- (2009). *Marketing Management*, Prentise Hall Inc. USA. New Jersey.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Laporan jumlah Mustahik. (2016-2018).
- Lestari, I. P. (2015). Pengaruh Kualitas terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Baitul Mal Wa Tamwil ki. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Business Administration*, 89.
- Marimin, A. (2018). *Baitul Maal Sebagai Lembaga Keuangan Islam Dalam Memperlancar Aktivitas Perekonomian*.
- Musfirah, N. A. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mustahik atas Pendayagunaan Dana Zakat pada Program Kesehatan Di Rumah Sehat BAZNAS. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif hidayatullah
- Moloeng, Lexy. J. (2007). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muhammad, M.Ag. (2008). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja grafindo Persada.
- Mustagfirin, A. 2015 pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP demak (skripsi), Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
- Poerwadarminta, Wilfridus Josephus Sabarija. (2005). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Qanun Aceh Nomor 10 tahun 2007 tentang Baitul Mal.
- Rahmawati, Rika. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Gunungkidul. *Skripsi*. (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga)

- Republika. (2009). <https://m.republika.co.id>. diakses tanggal 5 mei 2019
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT: Pustaka LP3ES
- Soemitra, Andri. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenata Media Group.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- (2016). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto. (2017). Mediasi Kualitas Pelayanan Atas Kemampuan Manajerial dan Komitmen Organisasi terhadap kepuasan Nasabah pada Baitul mall Tanwil. *Jurnal Ilmiah FE-UMM*.
- Suherman, Agam. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model Capter dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh*. Skripsi. (Banda Aceh: Uin Ar-raniry Banda Aceh).
- Sulaiman, M. (2013). *Persepsi Ulama Dayah Salafi Aceh Terhadap Pendistribusian ZAKAT PRODUKTIF*. Banda Aceh: Lembaga Naskah Aceh.
- Suharsimi, A. (1990). *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, D. (2012). *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto, J. (2007). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta,
- Sutomo, M. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat LAZ terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3 No. 1
- Syahbana, D. (2016). Pengaruh 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi susu warga mulya. *Skripsi*, 29-31.

- To'in, M. (2011). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Pengaruh Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT). *jurnal*.
- Warsita, Widi., Setianingsih Larasati Endang., dan Mochammad Mustam. (2011). Analisis Kualitas pelayanan dana pensiun PT. TASPEN (persero). *jurnal*.
- Wibisono, Yusuf. (2017). *Mengelola zakat di Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Yunita. (2011). pengaruh kualitas frontliner terhadap kepuasan nasabah PT. Bnk Sumut Cabang Utama Medan (Tesis), Medan, Universitas Sumatra Utara



LAMPIRAN

Lampiran 1: kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bapak/ibu/Saudara/i yang saya hormati,

Sehubung dengan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Zakat Terhadap Kepuasan Mustahik”. Saya:

Nama : Rizka Nuzulia

NIM : 150603100

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner atau angket ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i masing-masing.

Kesediaan dan kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini akan menjadi bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dan hasilnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih. Wasalamu'alaikum, Wr.Wb.

Hormat saya,

Rizka Nuzulia

Petunjuk pengisian kuesioner:

Mohon isikan data diri anda pada kolom yang telah disediakan.

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Umur : <20 tahun 21-30 tahun
 31-40 tahun >40 tahun
4. Pendidikan terakhir: SD SMP
 SMA/SMK DIPLOMA
 S1/S2
5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa/i
 PNS/Guru/Polri
 karyawan Swasta
 Tidak Bekerja/Pensiunan
6. Sudah menjadi Mustahik selama :
 Kurang dari 1 tahun
 1 tahun
 lebih dari 1 tahun

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah yang ada ini mengenai persepsi anda masing-masing terhadap kualitas pelayanan di Baitul Mal Aceh dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

- 1 : Sangat tidak setuju (STS)
- 2 : Tidak setuju (TS)
- 3 : Netral (N)
- 4 : Setuju (S)
- 5 : Sangat setuju (SS)

KUALITAS PELAYANAN

No	PERNYATAAN	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Adanya penambahan karyawan Baitul Mal Aceh pada jam sibuk dan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai janji					
2	Kemampuan karyawan Baitul Mal Aceh dalam memecahkan permasalahan mustahik dan ketepatan dalam melakukan pencatatan transaksi					
3	waktu (jam) layanan karyawan Baitul Mal Aceh yang optimal dan loket pelayanan yang bersih dan nyaman					
4	Penggunaan teknologi yang baik dalam operasional Baitul Mal dan area parker yang tersedia sudah memadai					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
5	Karyawan Baitul Mal Aceh teliti dalam memberikan pelayanan					
6	Kecepatan pelayanan karyawan Baitul Mal Aceh terhadap mustahik					
7	Kemauan karyawan Baitul Mal Aceh terhadap mustahik					
8	Karyawan Baitul Mal Aceh selalu memberikan respon yang baik dalam menanggapi keluhan mustahik					

Jaminan assurance						
9	Karyawan Baitul Mal Aceh bersikap sopan terhadap mustahik					
10	Mustahik merasa aman dalam melakukan transaksi					
11	Karyawan baitul mal aceh mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mustahik					
12	Karyawan Baitul Mal Aceh mampu menyelesaikan pekerjaannya tanpa melakukan kesalahan					
13	Kemudahan mustahik memperoleh informasi dari karyawan Baitul Mal Aceh					
Empati (<i>emphaty</i>)						
14	Kesamaan perlakuan oleh karyawan Baitul Mal Aceh terhadap mustahik					
15	Karyawan Baitul Mal Aceh Selalu menjaga hubungan ... baik dengan mustahik					
16	Karyawan memberikan perhatian yang baik kepada mustahik					
17	Penggunaan bahasa oleh karyawan Baitul Mal Aceh yang tidak menyakiti mustahik					
Bukti Fisik (<i>Tangibility</i>)						
18	Penggunaan gedung yang menarik baik interior maupun eksterior					

19	kecukupan kapasitas kursi di tempat tunggu					
20	Tempat transaksinya bersih dan nyaman					

KEPUASAN MUSTAHIK

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
Mustahik Puas dengan Pelayanan Baitul Mal						
1	Karyawan Baitul Mal Aceh memberikan kualitas jasa yang lebih baik dari yang diharapkan					
2	Mustahik Puas dengan pelayanan di Baitul Mal Aceh					
Mustahik Puas dengan Sikap karyawan						
3	Pelayanan Baitul Mal Aceh dapat menimbulkan rasa aman bagi mustahik					
4	Mustahik Mendapatkan apa yang diinginkan dari Baitul Mal Aceh					

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y

Lampiran 2: Data jawaban pernyataan 100 responden

1. Variabel kehandalan X1

No	1	2	3	4	Jumlah
1	4	2	2	2	10
2	5	5	5	5	20
3	4	5	5	5	19
4	5	5	4	5	19
5	5	5	5	5	20
6	5	5	4	5	19
7	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	16
9	5	5	5	5	18
10	5	5	5	5	20
11	3	3	3	4	20
12	4	4	4	4	20
13	4	5	5	5	19
14	5	4	4	3	18
15	4	4	4	5	17
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	5	17
18	2	2	3	3	18
19	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	14
21	4	4	5	5	18
22	4	5	5	4	18
23	4	5	5	5	19
24	4	4	5	5	18
25	4	5	5	5	19
26	3	4	5	5	17
27	4	4	5	5	18
28	5	4	5	5	19
29	5	5	4	5	19
30	4	4	4	4	16
31	4	5	5	5	19
32	5	4	4	4	17

33	5	4	5	5	19
34	4	4	4	4	16
35	5	4	4	4	17
36	5	5	4	4	18
37	4	4	4	4	16
38	4	4	5	4	17
39	4	5	4	5	18
40	5	4	4	4	17
41	4	4	4	4	16
42	4	4	5	4	17
43	5	4	5	5	19
44	5	5	5	4	19
45	5	5	5	4	19
46	4	4	4	4	16
47	5	5	4	4	18
48	5	4	4	4	17
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	4	4	5	5	18
52	4	5	4	4	17
53	4	5	5	5	19
54	4	5	5	5	19
55	5	5	5	4	19
56	5	4	5	4	18
57	5	4	5	3	17
58	5	4	5	4	18
59	4	4	4	4	16
60	4	5	5	5	19
61	4	4	4	4	16
62	4	5	5	5	19
63	4	4	4	4	16
64	4	5	5	4	18
65	4	5	3	5	17
66	4	4	4	4	16
67	4	5	5	4	18
68	5	5	5	5	20
69	5	4	4	4	17
70	4	5	5	5	19

71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	5	5	5	19
74	4	4	4	5	17
75	5	5	4	4	18
76	4	5	5	4	18
77	5	4	5	5	19
78	4	4	5	5	18
79	5	5	5	5	20
80	5	5	4	4	18
81	4	4	4	4	16
82	5	5	5	3	18
83	4	4	5	5	18
84	4	4	3	3	14
85	5	5	4	4	18
86	5	3	4	4	16
87	1	1	1	1	17
88	4	3	3	4	17
89	4	4	3	3	4
90	4	4	4	3	14
91	4	5	5	5	19
92	3	3	4	4	16
93	5	5	5	4	19
94	3	4	4	5	16
95	2	2	2	2	8
96	5	5	5	5	20
97	4	2	2	2	10
98	1	1	1	1	4
99	5	5	5	5	20
100	5	5	5	5	20

2. Ketanggapan (X2)

No	1	2	3	4	Jumlah
1	1	1	1	1	4
2	5	3	3	5	16
3	4	3	4	4	15
4	4	4	4	4	16
5	4	5	4	4	17
6	3	5	3	4	15
7	4	4	3	5	16
8	3	3	3	4	13
9	3	3	5	4	15
10	5	3	3	4	15
11	5	4	3	3	15
12	4	3	3	3	13
13	4	3	4	4	15
14	5	3	3	4	15
15	4	3	4	4	15
16	4	4	4	4	16
17	3	4	5	4	16
18	4	3	4	4	15
19	5	4	5	4	18
20	4	4	4	4	16
21	4	3	3	5	15
22	5	5	3	5	18
23	4	5	5	5	19
24	5	4	4	4	17
25	5	3	3	4	15
26	4	4	5	4	17
27	5	5	5	4	19
28	5	4	4	3	16
29	4	3	3	5	15
30	3	5	5	5	18
31	5	5	5	5	20
32	4	5	5	5	19
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	3	15
35	5	5	4	5	19
36	4	4	5	3	16

37	4	3	4	4	15
38	5	5	5	5	20
39	4	4	4	4	16
40	4	3	4	4	15
41	4	4	4	3	15
42	4	5	3	4	16
43	4	3	5	3	15
44	5	4	4	4	17
45	3	5	4	3	15
46	5	5	5	3	18
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	3	15
51	4	4	5	5	18
52	4	5	4	4	17
53	4	5	4	5	18
54	4	5	5	4	18
55	3	3	5	4	15
56	4	3	4	4	15
57	4	4	4	3	15
58	5	5	5	4	19
59	4	4	5	5	18
60	4	4	4	4	16
61	4	5	4	3	16
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	5	17
64	4	4	4	5	17
65	4	5	4	3	16
66	3	4	4	4	15
67	4	5	5	4	18
68	4	5	5	4	18
69	4	4	5	4	17
70	4	4	4	4	16
71	4	4	3	4	15
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	4	4	5	3	16

75	4	4	4	4	16
76	4	5	5	4	18
77	4	4	3	4	15
78	5	4	4	4	17
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
81	4	3	4	4	15
82	4	4	4	5	17
83	5	4	4	4	17
84	3	4	4	4	15
85	4	4	3	3	14
86	5	4	4	4	17
87	4	4	5	4	17
88	5	4	5	4	18
89	5	4	4	5	18
90	4	5	5	4	18
91	4	4	4	4	16
92	5	5	5	4	19
93	5	5	5	5	20
94	5	5	5	4	19
95	4	4	3	4	15
96	3	5	5	4	17
97	4	4	3	4	15
98	4	4	4	4	16
99	4	5	5	4	18
100	5	5	5	4	19

3. Jaminan(X3)

No	1	2	3	4	5	Jumlah
1	3	3	2	2	2	12
2	4	5	5	5	5	24
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	4	23
5	5	5	5	4	4	23
6	5	5	5	4	4	23
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	4	5	5	24
9	2	2	2	2	2	25

10	4	4	4	5	5	22
11	3	4	3	3	3	10
12	5	5	5	5	5	25
13	4	4	5	5	5	23
14	3	3	4	4	4	18
15	3	4	4	4	4	19
16	4	5	5	3	4	21
17	5	5	5	4	4	23
18	5	5	4	4	4	22
19	4	5	5	4	4	22
20	4	5	5	4	4	22
21	4	5	5	5	5	24
22	3	4	3	4	4	18
23	5	5	5	4	4	23
24	4	5	5	5	5	24
25	5	4	5	5	5	24
26	5	5	5	5	5	25
27	3	4	4	4	4	19
28	5	5	4	3	3	20
29	4	4	4	5	5	22
30	5	5	4	4	4	22
31	5	4	4	4	5	22
32	4	4	5	4	4	21
33	4	4	4	4	5	21
34	5	4	5	4	4	22
35	3	5	4	4	5	21
36	4	3	4	4	5	20
37	4	5	4	5	4	22
38	4	4	4	2	5	19
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	5	5	3	21
41	4	4	4	4	4	20
42	4	3	4	5	4	20
43	5	4	4	4	4	21
44	3	4	5	5	4	21
45	4	4	4	5	4	21
46	4	4	4	5	3	20
47	4	5	5	5	4	23

48	4	4	4	5	5	22
49	4	5	4	4	4	21
50	4	5	5	4	4	22
51	4	5	5	3	3	20
52	4	4	4	4	4	20
53	5	5	5	5	5	25
54	3	4	5	4	4	20
55	4	3	4	4	5	20
56	4	4	3	4	5	20
57	4	5	5	3	3	20
58	5	4	4	4	4	21
59	4	4	4	4	4	20
60	3	5	5	5	3	21
61	4	4	4	5	4	21
62	3	5	5	5	3	21
63	5	4	5	4	3	21
64	3	5	5	4	3	20
65	5	5	4	3	3	20
66	3	4	4	4	4	19
67	5	3	5	5	5	23
68	4	4	4	4	5	21
69	4	4	5	4	3	20
70	3	5	5	5	3	21
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	3	5	5	4	3	20
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	5	5	22
76	3	4	5	4	4	20
77	4	4	5	4	4	21
78	3	4	4	5	5	21
79	4	3	3	3	3	16
80	2	2	2	2	2	10
81	2	3	3	3	3	14
82	4	4	5	4	3	20
83	3	5	5	4	4	21
84	1	1	1	1	1	5
85	4	4	4	3	4	19

86	4	5	4	5	4	22
87	5	4	5	4	4	22
88	4	5	4	5	5	23
89	4	5	5	5	5	24
90	4	5	5	4	4	22
91	4	5	4	3	4	20
92	5	5	4	4	5	23
93	4	4	5	4	4	21
94	4	4	4	4	3	19
95	5	5	4	4	5	23
96	4	4	4	4	4	20
97	4	3	4	4	4	19
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	5	4	4	23
100	3	5	4	4	5	21

4. Empati (X4)

No	1	2	3	4	Jumlah
1	3	4	5	5	14
2	5	5	4	4	20
3	4	4	4	4	16
4	5	4	5	4	17
5	4	5	5	5	18
6	4	5	5	5	19
7	5	5	4	4	20
8	5	5	4	5	18
9	3	3	5	5	20
10	5	5	3	4	20
11	3	4	5	5	15
12	5	5	4	5	20
13	4	5	4	4	18
14	5	3	4	4	16
15	5	5	4	4	18
16	4	4	3	4	16
17	4	4	4	4	15
18	4	4	5	5	16
19	4	4	5	5	18
20	4	5	5	5	19

21	5	5	4	3	20
22	4	4	5	4	15
23	4	5	5	5	17
24	5	5	5	5	15
25	5	5	4	4	18
26	5	5	2	4	18
27	4	5	4	5	15
28	3	5	4	4	17
29	5	4	4	5	17
30	4	4	5	5	17
31	5	5	4	4	20
32	4	4	5	3	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	5	16
35	5	5	3	3	19
36	2	3	5	4	11
37	4	4	3	3	17
38	3	3	3	2	12
39	3	3	5	3	11
40	3	5	5	3	16
41	4	4	4	4	16
42	5	5	4	4	18
43	4	4	3	3	16
44	4	3	5	4	13
45	4	4	4	3	17
46	3	4	4	4	14
47	4	4	5	3	16
48	5	5	4	4	18
49	4	4	4	4	16
50	4	5	5	5	17
51	3	5	4	4	18
52	4	4	4	4	16
53	5	4	5	5	17
54	5	5	4	4	20
55	4	4	4	4	16
56	4	4	4	3	16
57	5	5	5	4	17
58	4	5	5	3	18

59	5	3	5	3	16
60	5	5	5	5	18
61	5	4	5	4	19
62	3	5	5	3	17
63	4	4	4	3	16
64	3	4	5	3	14
65	5	5	5	3	18
66	3	5	5	3	16
67	3	5	4	4	16
68	4	5	4	4	17
69	5	4	5	4	17
70	3	5	5	4	17
71	4	4	4	4	17
72	4	4	5	4	16
73	3	5	4	4	17
74	4	4	5	5	16
75	5	5	3	4	20
76	5	4	5	5	16
77	4	5	5	4	19
78	5	5	5	5	19
79	5	5	4	5	20
80	5	5	4	4	19
81	4	4	4	3	16
82	4	5	4	4	16
83	5	4	4	3	17
84	4	3	4	4	14
85	4	4	5	4	16
86	4	4	5	5	17
87	4	5	4	5	19
88	4	5	4	4	18
89	4	4	4	4	16
90	5	4	4	5	17
91	3	4	5	4	16
92	5	5	4	4	19
93	4	5	4	4	17
94	3	4	5	4	15
95	5	5	4	4	19
96	3	4	5	5	15

97	4	4	5	4	18
98	4	5	5	5	18
99	5	5	4	3	20
100	3	5	4	3	15

5. Bukti fisik (X5)

No	1	2	3	Jumlah
1	5	5	5	16
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	4	5	5	14
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	5	5	5	15
8	5	5	5	15
9	5	5	4	14
10	5	5	5	15
11	3	4	4	11
12	5	5	4	16
13	5	5	3	15
14	3	4	4	15
15	4	4	4	14
16	4	3	3	12
17	4	4	4	12
18	4	4	4	15
19	5	5	5	15
20	5	5	5	14
21	4	4	4	15
22	5	5	5	11
23	4	4	4	14
24	5	5	5	13
25	4	5	4	11
26	4	4	4	12
27	3	3	4	10
28	5	5	5	12
29	4	4	4	12
30	5	5	5	15
31	4	4	4	15

32	4	4	4	12
33	4	3	4	15
34	4	5	4	12
35	5	5	5	15
36	4	3	5	13
37	4	5	4	12
38	4	4	3	10
39	4	4	3	15
40	4	4	4	12
41	4	4	3	15
42	4	4	4	12
43	3	5	4	12
44	3	5	5	11
45	3	4	4	13
46	5	5	4	15
47	4	5	4	12
48	3	4	4	13
49	5	4	4	11
50	5	5	3	11
51	5	5	4	12
52	5	4	4	11
53	5	5	4	12
54	5	5	3	12
55	4	4	4	13
56	4	4	4	11
57	5	5	5	14
58	4	5	4	13
59	5	4	4	11
60	3	4	4	13
61	5	5	5	13
62	4	4	4	14
63	4	4	4	13
64	4	4	5	14
65	5	5	5	13
66	5	5	4	12
67	5	5	5	12
68	4	4	4	15
69	4	4	4	13

70	4	4	4	13
71	5	5	4	11
72	5	5	4	15
73	5	4	4	12
74	4	4	4	12
75	5	5	5	13
76	4	4	4	15
77	5	5	5	14
78	4	4	4	15
79	5	5	5	12
80	5	5	5	12
81	4	4	4	12
82	5	5	4	14
83	4	3	4	14
84	4	4	4	13
85	3	4	5	12
86	5	3	4	15
87	5	4	4	12
88	4	5	4	15
89	4	4	4	12
90	4	4	3	15
91	5	5	5	15
92	4	4	5	12
93	5	5	5	14
94	4	4	3	11
95	4	4	4	12
96	4	4	5	12
97	4	5	5	12
98	5	5	5	13
99	5	4	5	13
100	5	5	5	12

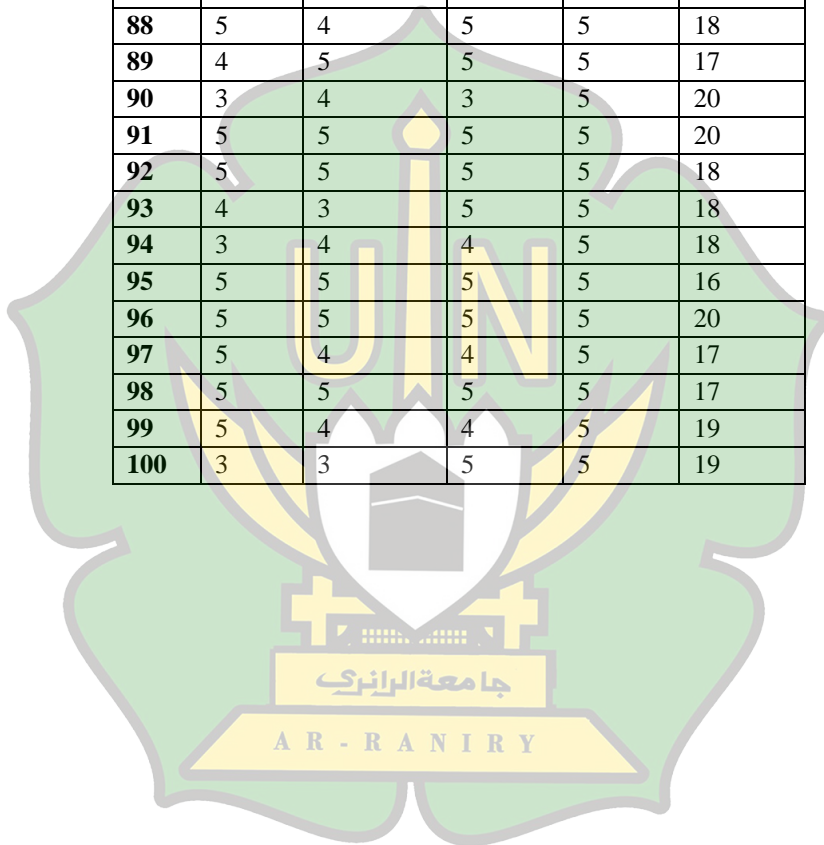
6. Kepuasan Mustahik (Y)

No	1	2	3	4	Jumlah
1	2	4	4	5	15
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	3	4	4	5	16

5	5	5	5	5	20
6	5	4	4	5	18
7	5	5	5	5	20
8	4	5	4	5	18
9	4	4	5	5	18
10	5	5	5	5	20
11	4	5	5	5	19
12	3	4	5	5	15
13	4	4	4	5	20
14	4	4	4	5	20
15	4	4	5	5	16
16	5	5	5	5	20
17	5	5	4	5	18
18	4	4	4	5	20
19	5	5	5	5	18
20	5	5	5	5	18
21	4	4	5	5	20
22	5	5	5	5	19
23	4	4	4	5	17
24	5	5	5	5	17
25	5	4	4	5	17
26	4	5	4	5	18
27	5	5	5	5	20
28	5	4	4	5	19
29	4	4	4	5	17
30	5	5	5	5	20
31	4	4	4	5	20
32	4	4	4	5	18
33	3	4	4	5	20
34	4	5	4	5	17
35	5	4	4	5	20
36	5	4	4	5	18
37	5	4	5	5	18
38	5	5	5	5	20
39	2	4	4	5	18
40	4	4	4	5	17
41	4	4	4	5	20
42	4	4	4	5	17

43	5	5	5	5	17
44	5	5	5	5	16
45	4	4	4	5	18
46	4	4	4	5	18
47	4	4	4	5	18
48	4	4	4	5	19
49	4	4	4	5	20
50	5	5	5	5	15
51	4	4	4	5	17
52	4	4	4	5	17
53	4	4	4	5	17
54	5	5	5	5	20
55	4	4	4	5	20
56	4	4	4	5	17
57	3	5	5	5	17
58	4	4	5	5	17
59	4	5	5	5	17
60	3	5	4	5	17
61	5	5	5	5	20
62	4	4	4	5	17
63	4	4	4	5	17
64	4	5	4	5	17
65	4	5	4	5	20
66	4	5	5	5	17
67	4	5	5	5	17
68	4	4	4	5	18
69	4	4	4	5	18
70	4	5	4	5	19
71	4	4	5	5	17
72	4	5	5	5	20
73	4	5	5	5	17
74	4	4	4	5	17
75	4	4	5	5	18
76	5	5	5	5	18
77	5	4	4	5	19
78	4	4	4	5	19
79	5	5	5	5	17
80	5	5	5	5	17

81	4	4	5	5	18
82	4	4	5	5	18
83	4	4	5	5	19
84	4	3	4	5	19
85	5	5	5	5	17
86	4	4	4	5	18
87	4	4	4	5	20
88	5	4	5	5	18
89	4	5	5	5	17
90	3	4	3	5	20
91	5	5	5	5	20
92	5	5	5	5	18
93	4	3	5	5	18
94	3	4	4	5	18
95	5	5	5	5	16
96	5	5	5	5	20
97	5	4	4	5	17
98	5	5	5	5	17
99	5	4	4	5	19
100	3	3	5	5	19



LAMPIRAN 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN

jenis_kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	27	27.0	27.0	27.0
Valid perempuan	73	73.0	73.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<20	45	45.0	45.0	45.0
21-30	14	14.0	14.0	59.0
Valid 31-40	3	3.0	3.0	62.0
>40	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	53	53.0	53.0	53.0
SMP	29	29.0	29.0	82.0
SMA/SMK	15	15.0	15.0	97.0
Valid DIPLOMA	2	2.0	2.0	99.0
S1/S2	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PELAJAR/MAHASI SWA/I	59	59.0	59.0	59.0
PNS/GURU/POLRI	1	1.0	1.0	60.0
KARYAWAN SWASTA	2	2.0	2.0	62.0
TIDAK BEKERJA/PENSIUN AN	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

lama_menjadi_mustahik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 TAHUN	61	61.0	61.0	61.0
>1 TAHUN	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4

STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	1	100	50.50	29.011
X1.2	100	1	5	4.25	.796
X1.3	100	1	5	4.27	.874
X1.4	100	1	5	4.32	.875
total_X1	100	1	5	4.26	.872
X2.1	100	4	20	17.31	2.813
X2.2	100	1	5	4.13	.661
X2.3	100	1	5	4.08	.761
X2.4	100	1	5	4.12	.769
total_X2	100	1	5	4.02	.666
X3.1	100	4	20	16.35	1.992
X3.2	100	1	5	3.98	.816
X3.3	100	1	5	4.27	.790
X3.4	100	1	5	4.29	.782
X3.5	100	1	5	4.11	.815
total_X3	100	1	5	4.03	.834
X4.1	100	5	25	20.77	3.068
X4.2	100	2	5	4.14	.752
X4.3	100	3	5	4.41	.637
X4.4	100	2	5	4.33	.697
total_X4	100	2	5	4.07	.728
X5.1	100	11	20	16.93	1.914
X5.2	100	3	5	4.35	.642
X5.3	100	3	5	4.41	.605
total_X5	100	3	5	4.26	.630
Y.1	100	10	16	13.08	1.502
Y.2	100	2	5	4.26	.691
Y.3	100	3	5	4.40	.550
Y.4	100	3	5	4.48	.522
total_Y	100	5	5	5.00	.000
VAR00001	100	15.00	20.00	18.1800	1.38082
Valid (listwise)	N 100				

LAMPIRAN 5

TANGGAPAN RESPONDEN

Statistics

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	2	2.0	2.0	4.0
N	4	4.0	4.0	8.0
S	53	53.0	53.0	61.0
SS	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	4	4.0	4.0	6.0
N	4	4.0	4.0	10.0
S	45	45.0	45.0	55.0
SS	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	3	3.0	3.0	5.0
N	6	6.0	6.0	11.0
S	39	39.0	39.0	50.0
SS	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	2	2.0	2.0	2.0
TS	3	3.0	3.0	5.0
N	7	7.0	7.0	12.0
S	43	43.0	43.0	55.0
SS	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1.0	1.0	1.0
N	10	10.0	10.0	11.0
S	63	63.0	63.0	74.0
SS	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1.0	1.0	1.0
N	19	19.0	19.0	20.0
S	50	50.0	50.0	70.0
SS	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1.0	1.0	1.0
N	18	18.0	18.0	19.0
S	48	48.0	48.0	67.0
SS	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1.0	1.0	1.0
N	15	15.0	15.0	16.0
Valid S	64	64.0	64.0	80.0
SS	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	3	3.0	3.0	4.0
Valid N	19	19.0	19.0	23.0
S	51	51.0	51.0	74.0
SS	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	2	2.0	2.0	3.0
Valid N	9	9.0	9.0	12.0
S	45	45.0	45.0	57.0
SS	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	3	3.0	3.0	4.0
Valid N	5	5.0	5.0	9.0
S	48	48.0	48.0	57.0
SS	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	4	4.0	4.0	5.0
N	10	10.0	10.0	15.0
S	53	53.0	53.0	68.0
SS	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	3	3.0	3.0	4.0
N	18	18.0	18.0	22.0
S	48	48.0	48.0	70.0
SS	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
N	19	19.0	19.0	20.0
S	45	45.0	45.0	65.0
SS	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	8	8.0	8.0	8.0
S	43	43.0	43.0	51.0
SS	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
N	7	7.0	7.0	9.0
Valid S	47	47.0	47.0	56.0
SS	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	20	20.0	20.0	21.0
Valid S	50	50.0	50.0	71.0
SS	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	9	9.0	9.0	9.0
Valid S	47	47.0	47.0	56.0
SS	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	6	6.0	6.0	6.0
Valid S	47	47.0	47.0	53.0
SS	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	9	9.0	9.0	9.0
S	57	57.0	57.0	66.0
SS	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2.0	2.0	2.0
N	8	8.0	8.0	10.0
S	52	52.0	52.0	62.0
SS	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	3	3.0	3.0	3.0
S	54	54.0	54.0	57.0
SS	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	1	1.0	1.0	1.0
S	50	50.0	50.0	51.0
SS	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	100	100.0	100.0	100.0



LAMPIRAN 6

UJI VALIDITAS DATA

Uji Validitas

a. X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Skor_totalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.713**	.612**	.472**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.713**	1	.722**	.606**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.612**	.722**	1	.732**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.472**	.606**	.732**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Skor_totalX1	Pearson Correlation	.817**	.880**	.900**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. X2

orrelations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
X2.1	Pearson Correlation	1	.560**	.525**	.471*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.560**	1	.698**	.733*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.525**	.698**	1	.761*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.471**	.733**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
Skor_totalX2	Pearson Correlation	.743**	.885**	.883**	.878*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. X3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
X3.1	Pearson Correlation	1	.683**	.639**	.410
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.683**	1	.748**	.557
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.639**	.748**	1	.590
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.410**	.557**	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

d. X4

Correlations

	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Skor_totalX4
Pearson Correlation	1	.781**	.654**	.544**	.856**
X4.1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.781**	1	.747**	.644**	.913**
X4.2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.654**	.747**	1	.733**	.895**
X4.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.544**	.644**	.733**	1	.831**
X4.4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100
Skor_tota	.856**	.913**	.895**	.831**	1
X4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

e. X5

Correlations

	X5.1	X5.2	X5.3	Skor_totalX5
Pearson Correlation	1	.846**	.770**	.936**
X5.1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	100	100	100	100
Pearson Correlation	.846**	1	.804**	.949**
X5.2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
N	100	100	100	100
Pearson Correlation	.770**	.804**	1	.915**
X5.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
N	100	100	100	100
Skor_t	.936**	.949**	.915**	1

totalX5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

f. Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Skor_totalX5
Y.1	Pearson Correlation	1	.791**	.700**	. ^b	.662**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.791**	1	.776**	. ^b	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.700**	.776**	1	. ^b	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	. ^b	. ^b	. ^b	. ^b	. ^b
	Sig. (2-tailed)
	N	100	100	100	100	100
Skor_tot alX5	Pearson Correlation	.662**	.662**	.685**	. ^b	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

LAMPIRAN 7

UJI REABILITAS

1. Hasil uji reabilitas variabel kehandalan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	4

2. Hasil uji reabilitas variabel ketanggapan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.644	4

3. Hasil uji reabilitas variabel Jaminan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

4. Hasil uji reabilitas variabel empati (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.637	4

5. Hasil uji reabilitas variabel Bukti fisik (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	3

6. Hasil uji reabilitas variabel kepuasan Mustahik (Y)

Reliability Statistics

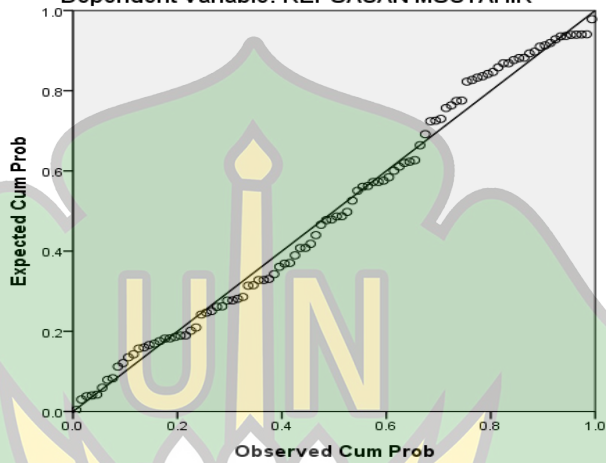
Cronbach's Alpha	N of Items
.617	4

Lampiran 8

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN MUSTAHIK



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

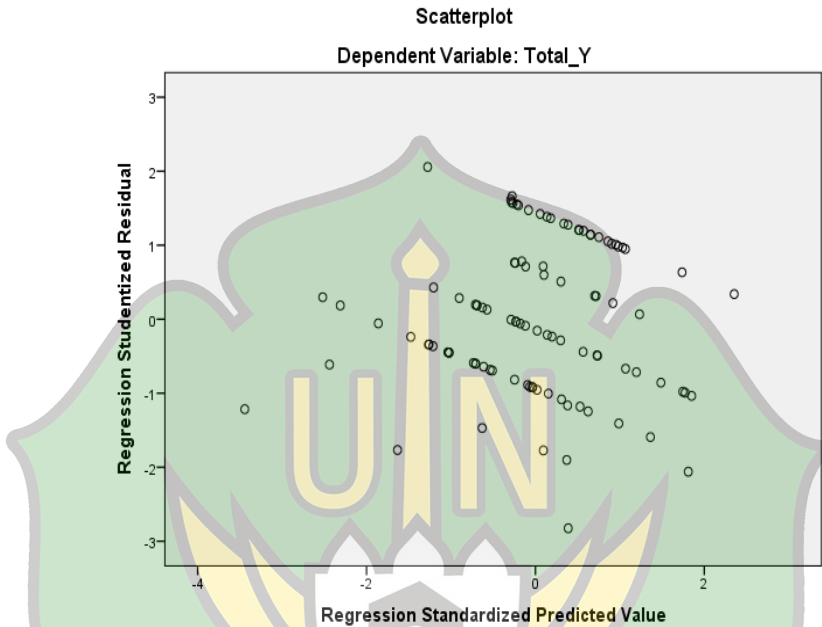
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameter s ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	1.39040226
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.767
Asymp. Sig. (2-tailed)		.599

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 9

Hasil Uji Heteroskedastisitas



LAMPIRAN 10

UJI MULTIKOLENERITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	10.441	1.965		5.314	.000
1	X.1	.094	.047	.191	2.004	.048
	X.2	.197	.069	.285	2.875	.005
	X.3	-.047	.046	-.105	-1.031	.305
	X.4	.031	.073	.043	.426	.671
	X.5	.255	.091	.278	2.813	.006

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 11

Hasil Uji Secara Bersama-Sama (Uji F)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.433 ^a	.187	.144	1.27751

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X3, Total_X2, Total_X4

b. Dependent Variable: Total_Y

LAMPIRAN 12

Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	10.441	1.965		5.314	.000
	Total_X1	.094	.047	.191	2.004	.048
	Total_X2	.197	.069	.285	2.875	.005
	Total_X3	-.047	.046	-.105	-1.031	.305
	Total_X4	.031	.073	.043	.426	.671
	Total_X5	.255	.091	.278	2.813	.006

a. Dependent Variable: Total_Y

LAMPIRAN 13

Hasil Uji Determinasi R² Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.433 ^a	.187	.144		1.27751

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X3, Total_X2, Total_X4

LAMPIRAN 14 F Tabel

df ₂ =(n-k-1)	df ₁ =(k-1)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051

85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032



LAMPIRAN 15

T Tabel

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
57	1,672	2,002
58	1,672	2,002
59	1,671	2,001
60	1,671	2,000
61	1,670	2,000
62	1,670	1,999
63	1,669	1,998
64	1,669	1,998
65	1,669	1,997
66	1,668	1,997
67	1,668	1,996
68	1,668	1,995
69	1,667	1,995
70	1,667	1,994
71	1,667	1,994
72	1,666	1,993
73	1,666	1,993
74	1,666	1,993
75	1,665	1,992
76	1,665	1,992
77	1,665	1,991
78	1,665	1,991
79	1,664	1,990
80	1,664	1,990
81	1,664	1,990
82	1,664	1,989
84	1,663	1,989
85	1,663	1,988
86	1,663	1,988
87	1,663	1,988
88	1,662	1,987
89	1,662	1,987
90	1,662	1,987
91	1,662	1,986
92	1,662	1,986
93	1,661	1,986
94	1,661	1,986
95	1,661	1,985

96	1,661	1,985
97	1,661	1,985
98	1,661	1,984
99	1,660	1,984

