

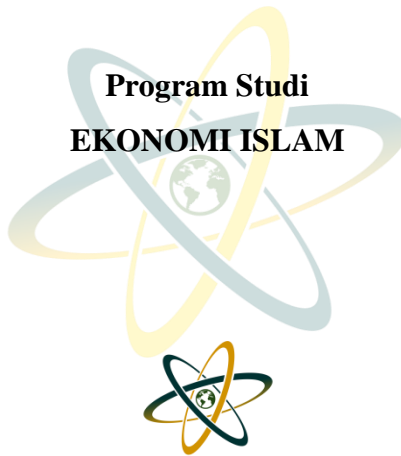
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
DONATUR MEMBAYAR ZAKAT, INFAQ DAN SEDEKAH PADA  
LEMBAGA AMIL ZAKAT DIMPET DHUAFU DI KOTA MEDAN**

**OLEH :**

**NUR ASRIZA PASARIBU**

**NIM : 0501171080**

**Program Studi  
EKONOMI ISLAM**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2022M/1443 H**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
DONATUR MEMBAYAR ZAKAT, INFAQ DAN SEDEKAH PADA  
LEMBAGA AMIL ZAKAT DIMPET DHUAFU DI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan  
Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi (SE)

**OLEH :**

**NUR ASRIZA PASARIBU**

**NIM : 0501171080**

**Program Studi**

**EKONOMI ISLAM**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2022M/1443 H**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI OYALITAS DONATUR MEMBAYAR ZAKAT, INFAQ DAN SEDEKAH PADA EMBAGA AMIL ZAKAT DIMPET DHUAFA DI KOTA MEDAN", oleh Nur Asriza asaribu NIM: 0501171080 Prodi Ekonomi Islam telah di Munaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 07 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelas Sarjana Ekonomi (S.E) pada Prodi Ekonomi Islam.

Medan, 17 Februari 2022  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Prodi Ekonomi Islam UIN-SU

Ketua,



Imsar, M.Si  
NIDN. 2003038701

Sekretaris,



Rahmat Daim Harahap, M.Ak  
NIDN. 0126099001

Anggota:



Dr. Zuhrial M. Nawawi, MA  
NIDN.2018087601



Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si  
NIDN. 2028129001



Dr. Iswaini Harahap, MA  
NIDN. 2020077503



Atika, MA  
NIDN. 0106038701

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag  
NIDN. 2023047602

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
DONATUR MEMBAYAR ZAKAT, INFAQ DAN SEDEKAH PADA  
LEMBAGA AMIL ZAKAT DOMPET DHUFAFA DI KOTA MEDAN**

Oleh :

**Nur Asriza Pasaribu**

**0501171080**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Ekonomi Islam

Medan, 05 November 2021

**Pembimbing I**



**Dr. Zuhri M. Nawawi, MA**

**NIDN.2018087601**

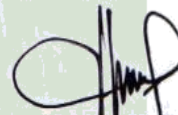
**Pembimbing II**



**Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si**

**NIDN.2028129001**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ekonomi Islam



**Imsar, M.Si**

**NIDN. 2003038701**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Asriza Pasaribu

NIM : 0501171080

TTL : Hasang, 12 Juni 1999

Pekejaan : Mahasiswi

Alamat : Desa Hasang, Kec. Kualuh Selatan, Kab. Labuhanbatu Utara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS DONATUR MEMBAYAR ZAKAT, INFAQ DAN SEDEKAH PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT DOMPET DHUFAA DI KOTA MEDAN” benar karya asli saya kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 05 November 2021



Nur Asriza Pasaribu

0501171080

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## ABSTRAK

**Nur Asriza Pasaribu, 0501171080**, Skripsi berjudul, **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Membayar Zakat Infaq Dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan**. Di bawah bimbingan, Pembimbing Skripsi I oleh Bapak **Dr. Zuhri M. Nawawi, MA** dan Pembimbing Skripsi II oleh Bapak **Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si**.

Pengelolaan zakat di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2011 yang didalamnya mengatur segala kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan terhadap dana zakat. Penyaluran zakat yang efisien adalah terdistribusinya zakat dengan baik namun salah satu faktor tidak tercapainya potensi penerimaan zakat di Indonesia adalah keputusan para muzakki untuk tidak menyalurkan zakat, infaq dan sedekah pada lembaga pengelola zakat. Tujuan Penelitian untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepuasan pelanggan, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas donatur dalam membayar ZIS pada lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif Jenis penelitian menggunakan metode angket yang mana pelaksanaannya dilaksanakan dengan menyebarkan kuisioner pada responden secara tidak langsung yaitu melalui *google form*. Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Dalam Membayar Zakat Infaq dan Sedekah pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa di Kota Medan bahwa Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur dalam membayar zakat, infaq dan sedekah. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur dalam membayar zakat, infaq dan sedekah. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur dalam membayar zakat, infaq dan sedekah. Kepuasan pelanggan, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur dalam membayar zakat, infaq dan sedekah.

**Kata Kunci : Loyalitas Donatur, Zakat Infaq Dan Sedekah, Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## KATA PENGANTAR

Assalamu‘alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula sholawat dan salam penulis curahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang sangat diharapkan syafaatnya.

Atas izin dan kehendak Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan judul —Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Membayar Zakat Infaq Dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medanl.

Penulisan Skripsi ini Merupakan Proses yang panjang dan tentu mengalami beberapa kendala, namun dengan izin Allah dan berkat bantuan, bimbingan, serta kerjasama dari berbagai pihak kendala-kendala yang dihadapi penulis dapat teratasi. Dan tidak lepas pula doa dan dukungan daei segenap keluarga penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ayahanda **Syaripuddin Pasaribu** dan ibunda **Nurlela** yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, doa dan usahanya untuk penulis baik dalam proses penulisan skripsi ini maupun seluruh kegiatan dalam hidup penulis.
2. Adik saya tercinta **Deni Syahputra Pasaribu** dan Abangda saya tercinta **Prada Ali Aldiansyah Pane** yang menjadi motivasi dalam menyelesaikan proses pendidikan ini.
3. Bapak **Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA**, selaku Rektor UIN Sumatera Utara dan para Wakil Rektor serta Seluruh Jajarannya.
4. **Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara dan para wakil Dekan.
5. Bapak **Imsar, M.Si** dan Bapak **Rahmat Daim Harahap, M.Ak** selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas segala kontribusi, bantuan dan bimbingannya selama ini.
6. Ibu Dr. Marliyah, M.AG selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
7. Bapak **Dr. Zuhrinal M. Nawawi, MA** selaku Pembimbing I dan Bapak **Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si** selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan petunjuk dan arahan dalam menyusun skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
9. Seluruh Pegawai, Staf akademik, Staf perpustakaan, Staf jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada seluruh pegawai yg bekerja di Dompot Dhuafa yang telah bersedia memberi informasi kepada penulis.
11. Teman-teman seperjuangan terkhusus Ekonomi Islam C angkatan 2017 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih telah kebersamai.
12. Terimakasih kepada seluruh responden yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang terlibat dan mendukung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Penulis berharap dengan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan penulis secara terkhusus. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini lebih baik kedepannya. Penulis juga berharap semoga kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dari masa yang akan datang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 05 November 2021



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI Nur Asriza Pasaribu  
SUMATERA UTARA MEDAN 0501171080



## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>9</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Perumusan Masalah.....	<b>5</b>
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II : KAJIAN TEORITIS</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Zakat Infaq dan Sedekah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Zakat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengertian Infaq dan Sedekah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Dasar Hukum Zakat.....	<b>9</b>
4. Jenis-Jenis Zakat.....	<b>10</b>
5. Mustahik Zakat (Orang-Orang Yang Berhak Menerima Zakat).....	<b>11</b>
6. Model Penyaluran Zakat.....	<b>13</b>
B. Loyalitas Donatur/Pelanggan.....	<b>14</b>
1. Pengertian Loyalitas.....	<b>14</b>
2. Pengertian Loyalitas Dalam Perspektif Islam.....	<b>15</b>
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	<b>16</b>
C. Kepuasan Pelanggan.....	<b>17</b>
1. Pengertian Kepuasan.....	<b>17</b>
2. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....	<b>18</b>
3. Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	<b>19</b>
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	<b>19</b>
D. Kepercayaan.....	<b>20</b>

1. Pengertian Kepercayaan .....	20
2. Kepercayaan Dalam Islam.....	21
3. Indikator Kepercayaan .....	21
E. Kualitas Pelayanan .....	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	22
2. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	23
3. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Islam .....	24
F. Penelitian Terdahulu .....	25
G. Kerangka Teoritis.....	31
H. HIPOTESIS.....	32
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
D. Jenis dan Sumber Data .....	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	36
F. Defenisi Operasional.....	37
G. Analisis Data.....	42
1. Uji Deskriptif.....	42
2. Uji Kualitas Data .....	42
3. Uji Asumsi Klasik .....	43
a. Uji Normalitas.....	43
b. Uji Multikolinieritas.....	44
c. Uji Heteroskedastisitas.....	44
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	44
5. Uji Hipotesis.....	45
a. Uji Simultan (Uji F).....	45
b. Uji Parsial (Uji t).....	45
c. Koefisien Deterinasi ( $R^2$ ).....	45
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	47
2. Karakteristik Responden .....	47
3. Jawaban Responden .....	48

a. Loyalitas Donatur.....	48
b. Kepuasan Pelanggan.....	49
c. Kepercayaan.....	50
d. Kalitas Pelayanan.....	51
4. Uji Kualitas Data.....	53
a. Uji validitas .....	53
b. Uji Reabilitas .....	54
5. Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas .....	55
b. Uji Multikolonieritas .....	56
c. Uji Heteroskedastisitas .....	57
6. Regresi Linier Berganda .....	58
7. Pengujian Hipotesis.....	60
a. Uji t (Uji Parsial) .....	60
b. Uji F (Uji Signifikan Simultan).....	62
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
B. Pembahasan.....	64
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Donatur di Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Kota Medan .....	2
2. Penelitian Terdahulu .....	25
3. Pengukuran Skala Likert.....	37
4. Indikator Pengembangan Variabel .....	38
5. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
6. Skor Angket Untuk Variabel Loyalitas Donatur (Y).....	48
7. Skor Angket Untuk Variabel Keputusan Pelanggan (X1).....	49
8. Skor Angket Untuk Variabel Kepercayaan (X2).....	50
9. Skor Angket Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	52
10. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	53
11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X1) .....	53
12. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2).....	54
13. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	54
14. Hasil Uji Reabilitas .....	55
15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
16. Hasil Regresi Linear Berganda.....	59
17. Hasil Uji t .....	60
18. Hasil Uji F .....	62
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Kerangka Pemikiran .....	32
2. Hasil Uji Normalitas .....	56
3. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	58



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

### Hal

Riwayat Hidup..... 74

Kuesioner..... 75



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN