

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA LEMBAGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DONATUR
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(STUDI KASUS PADA LAZIS MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN)**

TESIS

Oleh:

AHMAD BAYU NUGROHO

NIM : 3004194015



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI
S2 EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SUMATERA UTARA
MEDAN**

2023 M / 1445 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis Berjudul

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA LEMBAGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DONATUR
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(STUDI KASUS PADA LAZIS MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN)**

Oleh:

AHMAD BAYU NUGROHO

NIM : 3004194015

Disetujui Untuk Melakukan Sidang Tesis Guna Memperoleh Gelar Magister (S2)
Program Studi Magister Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Medan, 22 Agustus 2023

Pembimbing I



Dr. Sri Sudiarti, M.A.

Pembimbing II



Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis yang berjudul "ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA LEMBAGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DONATUR DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI KASUS PADA LAZIS MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN)" Ahmad Bayu Nugroho, NIM 3004194015 Program Studi Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 28 Agustus 2023. Tesis ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E.) pada program studi Ekonomi Syariah.

Medan, 28 Agustus 2023
Panitia Sidang Munaqasyah Tesis
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan

Ketua,



Dr. Marvam Batubara, MA., Ph.D.
NIP. 197207162007012023
(NIDN. 2016077202)

Sekretaris,



Dr. Rahmi Syafiriza, S.Th.I., M.A.
NIP. 9850103 2011012011
(NIDN. 2003018501)

Anggota,



Dr. Sri Sudiarti, M.A.
NIP. 195911121990032002
(NIDN. 201215903)



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

Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, M.A.
NIP. 197907012009122003
(NIDN. 2001077903)



Dr. Marliah, M.Ag.
NIP. 197601262003122003
(NIDN. 2026017602)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan



Syukri Albani Nst, M.A.
NIP. 198407062009121006
(NIDN. 2006078401)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Bayu Nugroho
NIM : 3004194015
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah
Alamat : Dusun Utama Desa Pasar Miring Kecamatan Pagar Merbau
Kabupaten Deli Serdang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis saya yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA LEMBAGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DONATUR DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI KASUS PADA LAZIS MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN)”, benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya maka kesalahan dan kekeliruan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Medan, 21 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Bayu Nugroho
NIM. 3004194015

NIM : 3004194015
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tempat/ Tanggal Lahir : Pasar Miring, 18 Juli 1995
Pembimbing : 1. Dr. Sri Sudiarti, M.A.
 2. Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, citra lembaga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan dengan kepuasan donatur sebagai variabel moderating. Sampel dalam penelitian ini adalah donatur tetap yang berdonasi di LAZIS Muhammadiyah Kota Medan pada tahun 2022 sebanyak 108 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data dari kuesioner yang diukur dengan skala likert. Pengujian data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, serta uji interaksi *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa kepercayaan, citra Lembaga, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur. Hasil uji interaksi menunjukkan bahwa kepuasan donatur tidak memoderasi pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur. Akan tetapi kepuasan memoderasi pengaruh citra lembaga terhadap loyalitas donatur.

Kata Kunci: Kepercayaan, Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan.



ABSTRACT

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TRUST,
INSTITUTION IMAGE, AND QUALITY OF
SERVICE ON DONATOR LOYALTY WITH
SATISFACTION AS A MODERATING VARIABLE
(CASE STUDY IN LAZIS MUHAMMADIYAH,
MEDAN CITY)**

(AHMAD BAYU NUGROHO)

NIM : 3004194015
Study Program : Islamic Economics
Place and Date of Birth : Pasar Miring, July 18th 1995
Advisor : 1. Dr. Sri Sudiarti, M.A.
 2. Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si.

This study aims to determine and analyze the effect of trust, institutional image, and service quality on donor loyalty at LAZIS Muhammadiyah Medan City with donor satisfaction as a moderating variable. The sample in this study were regular donors who donated to LAZIS Muhammadiyah Medan City in 2022 as many as 108 respondents. The method used in this study uses a quantitative approach using data from a questionnaire as measured by a Likert scale. Testing the data in this study used multiple regression analysis, as well as the Moderated Regression Analysis (MRA) interaction test. The results of this study indicate that trust, institutional image, and service quality partially have a significant effect on donor loyalty. Interaction test results show that donor satisfaction does not moderate the effect of trust and service quality on donor loyalty. However, satisfaction moderates the effect of institutional image on donor loyalty.

Keywords: Trust, Institutional Image, Service Quality, Loyalty, Satisfaction.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

تجريد

تحليل تأثير الثقة وتصوير المؤسسة وجودة الخدمة على ولاء
المانحين بارتياح كمتغير معتدل (دراسة حالة عن لازيس محمدية
مدينة ميدان)

(أحمد بابو نوغروهو)



رقم القيد: ٣٠٠٤١٩٤٠١٥

قسم: الاقتصاد الإسلامي

مكان / تاريخ الميلاد: باسار ميرينج، ١٨ يوليو ١٩٩٥

المشرف: ١. الدكتور سري سويارتي الماجستير

٢. الدكتور نور أحمددي بي رحمانى الماجستير

تهدف هذا البحث إلى تحديد وتحليل تأثير الثقة وتصوير المؤسسة وجودة الخدمة على ولاء المانحين لازيس محمدية مدينة ميدان مع الإكتفاء المانح كمتغير معتدل. العينة في هذا البحث هي من المانح الثابت الذي يمنح في لازيس محمدية مدينة ميدان في السنة ٢٠٢٢ مامجموعه ١٠٨ مجيب. الطريقة المستخدمة في هذا البحث باستخدام نهج كمي باستخدام البيانات من الاستبيانات المقاسة بمقياس ليكرت. اختبار البيانات في هذا البحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، واختبار التفاعل تحليل وتشير نتائج هذا البحث إلى أن التأثير (Moderated Regression Analysis) الانحدار المعتدل الثقة وتصوير المؤسسة وجودة الخدمة جزئياً بشكل كبير على ولاء المانحين. تظهر نتائج اختبار إنتركي أن الإكتفاء المانحين لا يخفف من تأثير الثقة وجودة الخدمة على ولاء المانحين. ولكن، فإن الإكتفاء يخفف من تأثير تصوير المؤسسة على ولاء المانحين.

كلمات رئيسية: المعتقدات، تصوير المؤسسة، وجودة الخدمة، الولاء

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Citra Lembaga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada LAZIS Muhammadiyah Kota Medan)”. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga kita dapat meneruskan perjuangannya dalam menebar nilai-nilai Islam dan menjadi rahmat bagi semesta alam.

Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Ekonomi di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua Penulis, yakni Bapak Waluyo dan Ibu Mariana yang telah membesarkan Penulis dengan segala kekuatan luar biasa serta bimbingan dan nasihat yang tak dapat terbalaskan. Terima kasih untuk yang tercinta istriku Hanifa Syavina yang senantiasa mendampingi, mendukung dan mendoakan Penulis sehingga Penulis mampu menyelesaikan tesis ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ayah Syafrudin dan Ibu Jordiana atas doa dan dukungannya kepada penulis. Terima kasih kepada Saudara-saudari Penulis, yakni Mas Eko Suryo Yuwono, Mbak Dwi Asih Rahmawati, Mas Rahmat Hadi Santoso, Fajar Bagus Prabowo, Indah Sekar Arum, Rahmi Syafina, dan Sabrina Qurrataa'yun Syafina serta seluruh keluarga yang selama ini mendukung perkuliahan hingga penelitian tesis ini selesai.

Proses menempuh pendidikan dan penyelesaian Tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Nurhayati, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

2. Prof. Dr. H. Muhammas Syukri Albani Nasution, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Binis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Ibu Dr. Maryam Batubara, Ph.D. dan Ibu Rahmi Syahriza, MA. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Magister Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Ibu Dr. Sri Sudiarti, MA. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M. Si. selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun tesis.
5. Ibu Dr. Hj. Yenni Samri Juliati., SHI. MA. dan Ibu Dr. Marliyah, M.Ag. selaku Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan masukan terhadap tesis yang disusun.
6. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan untuk segala jasa-jasanya selama perkuliahan.
7. Pimpinan dan seluruh staf Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Sadaqah Muhammadiyah Kota Medan yang telah berkenan memberikan izin penulis untuk meneliti di LAZISMU Kota Medan.
8. Abangda Dr. Saleh Partaonan Daulay, M.Ag., M.Hum., MA. yang telah mendukung dan memberikan ruang kepada Penulis dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan-rekan Penulis, Kader-kader Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Kota Medan yang telah memberikan dukungan, doa dan bantuannya kepada Penulis dalam menyelesaikan tesis.
10. Immawan dan Immawati Keluarga Besar Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Universitas Sumatera Utara (IMM USU) yang senantiasa memberi doa, dukungan, dan semangat selama ini.

11. Rekan-rekan Pimpinan Daerah Pemuda Muhammadiyah Deli Serdang yang telah mendukung kegiatan dan aktivitas Penulis.
12. Rekan-rekan seperjuangan Magister Ekonomi Syariah stambuk 2019, terima kasih atas kebersamaannya. Serta seluruh pihak lainnya yang telah membantu Penulis yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan-kebaikan parapihak yang telah membantu Penulis baik di dunia maupun di akhirat kelak. Sebuah kebahagiaan bagi Penulis karena telah menyelesaikan tesis ini, dan kepada Allah SWT Penulis mohon ampun atas segala kekhilafan yang dilakukan selama proses penyusunan tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu Penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca untuk perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang. Tesis ini diharapkan dapat menjadi sarana membuka ruang dan mengambil peran kebermanfaatan bagi ummat dan bangsa. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan.

Medan, 28 Agustus 2023

Penulis,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
AHMAD BAYU NUGROHO
SUMATERA UTARA MEDAN

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah pengalihan huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin adalah penyalinan huruf-huruf arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Pedoman transliterasi Arab-Latin ini berdasarkan keputusan Kementerian Agama serta Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543bJU/1987.

A. Konsonan

Konsonan Bahasa Arab dalam tesis ini dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lainnya dilambangkan dengan huruf dan tanda. Adapun daftar huruf Arab dan transliterasinya dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	-	Tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B/ b	Be
ت	<i>Tā'</i>	T/ t	Te
ث	<i>Ṣā'</i>	Ṣ/ ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jīm</i>	J/ j	Je
ح	<i>Ḥā'</i>	Ḥ/ h	Ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Khā'</i>	Kh	Ka dan Ha
د	<i>Dāl</i>	D/ d	De
ذ	<i>Ẓāl</i>	Ẓ/ ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Rā'</i>	R/ r	Er
ز	<i>Zāi</i>	Z/ z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S/ s	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	Es dan Ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ/ ṣ	Es (dengan titik di bawah)

ض	<i>Ḍād</i>	Ḍ/ ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	<i>Ṭā'</i>	Ṭ/ ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>Ẓā'</i>	Ẓ/ ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>‘Ain</i>	‘	Koma terbalik
غ	<i>Gain</i>	G/ g	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F/ f	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qiu
ك	<i>Kāf</i>	K/ k	Ka
ل	<i>Lām</i>	L/ l	El
م	<i>Mīm</i>	M/ m	Em
ن	<i>Nūn</i>	N/ n	En
و	<i>Wau</i>	W/ w	We
ه	<i>Ha</i>	H/ h	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	’	Opostrof
ي	<i>Yā'</i>	Y/ y	Ye

B. Vokal

Adapun vokal dalam Bahasa Arab terbagi menjadi 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

1. Vokal Tunggal

Dalam Bahasa Arab vokal tunggal dilambangkan dengan tanda *harakat*, yaitu sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	Kasrah	i	i
ـُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Dalam Bahasa Arab vokal rangkap merupakan gabungan antara harkat dan huruf, yaitu sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي ____	<i>Fathah</i> dan <i>yā''</i>	Ai	a dan i
و ____	<i>Fathah</i> dan <i>wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula



3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...إ...ي...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إ...ي...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...ؤ...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

4. *Tā' al-Marbūṭah*

Ada 2 (dua) transliterasi untuk *tā' al-marbūṭah* yaitu sebagai berikut:

- a. *Tā' al-marbūṭah* hidup, yaitu mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah /t/.
- b. *Tā' al-marbūṭah* mati, yaitu mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah /h/.

Pada kata yang terakhir dengan *tā' al-marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' al-marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَة talhah

5. *Syaddah/ Tasydīd*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda. Tanda *syaddah* atau tanda *tasydīd* dalam transliterasi ini dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf “*ل*”, namun dalam transliterasi ini, kata sandang itu dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

a. Kata Sandang Diikuti oleh Huruf *Qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* yaitu huruf *lām* /ل/ ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ tetap berbunyi /l/.

Contoh:

- الْقَلَمُ al-qalamu
- الْجَلَالُ al-jalālu

b. Kata Sandang Diikuti oleh Huruf *Syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* yaitu huruf *lām* / ل / ditransliterasikan sesuai dengan bunyi huruf setelahnya, yaitu diganti dengan huruf yang mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الشَّمْسُ asy-syamsu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof dan itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim

dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- | | |
|--|---|
| - وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ | Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn |
| - بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا | Bismillāhi majrehā wa mursāhā |

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- | | |
|---|---|
| - الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ | Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/<br>Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn |
| - الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ | Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm |

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- | | |
|-------------------------------|---|
| - اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ | Allaāhu gafūrun rahīm |
| - لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا | Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an |

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

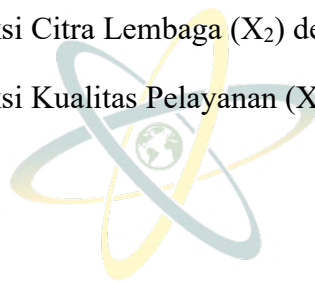
	Halaman
ABSTRAKSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan Penelitian	21
D. Manfaat Penelitian	21
 BAB II LANDASAN TEORI	 23
A. Loyalitas.....	23
B. Kepuasan	30
C. Kepercayaan.....	35
D. Citra Lembaga.....	38
E. Kualitas Pelayanan.....	41
F. Penelitian Terdahulu	50
G. Kerangka Pemikiran	54
H. Hipotesis Penelitian	56
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 58
A. Jenis Penelitian	58
B. Lokasi Penelitian.....	58
C. Populasi dan Sampel	58
1. Populasi	58
2. Sampel.....	58
D. Jenis Data	58

E. Variabel Penelitian.....	59
F. Teknik Pengumpulan Data.....	61
G. Teknik Analisis Data	62
1. Analisis Statistik Deskriptif	62
2. Uji Kualitas Data.....	63
3. Uji Asumsi Klasik.....	64
4. Uji Statistik.....	65
5. Uji Interaksi.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Hasil Penelitian	68
1. Gambaran Umum LAZISNU	68
4. Deskripsi Karakteristik Responden.....	73
5. Deskripsi Variabel Penelitian.....	75
6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	85
7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	89
8. Hasil Uji Hipotesis	93
B. Pembahasan	99
BAB V PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Pengumpulan ZIS Nasional Berdasarkan OPZ	10
Tabel 1.2 Jumlah Donatur LAZISNU Kota Medan.....	18
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	50
Tabel 3.1 Variabel, Dimensi, Indikator dan Item.....	60
Tabel 3.2 Tingkat Penilaian Jawaban.....	62
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas berdasarkan nilai Alpha	64
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	75
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X_1)	76
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Citra Lembaga (X_2).....	78
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	80
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Loyalitas (Y)	82
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan (Z).....	84
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_1).....	86
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Citra Lembaga (X_2).....	87
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	87
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	87
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Kepuasan (Z).....	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	89

Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	92
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	94
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	95
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	96
Tabel 4.21 Hasil Uji Interaksi Kepercayaan (X_1) dengan Kepuasan (Z)	97
Tabel 4.22 Hasil Uji Interaksi Citra Lembaga (X_2) dengan Kepuasan (Z)	98
Tabel 4.23 Hasil Uji Interaksi Kualitas Pelayanan (X_3) dengan Kepuasan (Z) ...	99



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Potensi Zakat Indonesia Tahun 2020	1
Gambar 1.2 Pengumpulan dan Penyaluran ZIS Indonesia Tahun 2019-2020	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi LAZISMU Kota Medan	72
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	90
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	91
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	93



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN