

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum LAZISMU**

###### **a. Sejarah LAZISMU**

zakat di tingkat nasional yang menitikberatkan pada upaya pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan dana zakat, infak, sedekah, wakaf, dan donasi dari para dermawan lainnya secara tepat sasaran dan tepat guna. Donasi diberikan kepada organisasi oleh individu, organisasi, perusahaan, dan jenis entitas lainnya. LAZISMU pertama kali didirikan atas usulan PP. Muhammadiyah pada tahun 2002, dan melalui SK No. 457/21 November 2002, Menteri Agama Republik Indonesia secara resmi mengakui LAZISMU sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional. Posisi LAZISMU sebagai lembaga nasional yang bertugas mengelola zakat semakin kuat seiring berjalannya waktu dengan disahkannya Undang-Undang Zakat Nomor 23 Tahun 2011, Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014, dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 333 Tahun 2015. Ini tercermin dalam penegasan ulang status LAZISMU sebagai lembaga zakat nasional yang dilakukan oleh Menteri Agama Republik Indonesia melalui Surat Keputusan nomor 730 tahun 2016.

Latar belakang terbentuknya LAZISMU meliputi dua faktor pokok. Pertama, Indonesia menghadapi realitas yang ditandai oleh tingginya tingkat kemiskinan, rendahnya indeks pembangunan manusia, dan luasnya masalah kebodohan. Kondisi ini mendorong kebutuhan akan solusi untuk mewujudkan keadilan sosial, memajukan kualitas hidup manusia, dan mengatasi persoalan kemiskinan. Kedua, di samping hal tersebut, zakat diyakini memiliki potensi signifikan dalam mengakselerasi upaya-upaya ini. Maka, didirikannya LAZISMU bertujuan untuk menciptakan sebuah lembaga pengelola zakat yang modern dan efisien, mampu menjadikan zakat sebagai alat yang dapat berkontribusi dalam mengatasi permasalahan sosial yang terus berkembang. Prinsip-prinsip kerja yang

terdiri dari kultur amanah, profesionalisme, dan transparansi di dalam LAZISMU berperan dalam mengembangkan citra lembaga yang dapat diandalkan dalam hal pengelolaan zakat. Seiring berjalannya waktu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap LAZISMU semakin meningkat.

Salah satu kantor perwakilan LAZISMU di Indonesia adalah LAZISMU Kota Medan yang telah beroperasi aktif sejak tahun 2018. Kegiatan operasional pada LAZISMU Medan yaitu melakukan *fundraising* (penggalangan dana). *Fundraising* (penggalangan dana) merupakan suatu proses menghimpun kontribusi sukarela dalam bentuk dana atau sumber daya lainnya melalui permintaan sumbangan kepada individu, perusahaan, yayasan, atau instansi pemerintah. Kemudian dari dana yang telah terkumpul selanjutnya LAZISMU Medan akan menyalurkan dan mendayagunakan dana tersebut dalam beberapa program, meliputi: program pendidikan, program ekonomi, program kesehatan, program sosial dan kemanusiaan, dan program dakwah.

Sebagai institusi zakat, infak, dan sedekah di kota Medan, LAZISMU memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang kurang mampu. Hal ini tercapai melalui dua tahap utama. Pertama, LAZISMU mengumpulkan dana melalui berbagai cara seperti menjemput ke rumah, transfer bank, dan layanan call center. Kedua, dana yang terkumpul akan dialokasikan ke dalam program-program terstruktur, termasuk namun tidak terbatas pada: 1) Pendidikan; 2) Ekonomi; 3) Kesehatan; 4) Sosial kemasyarakatan; 5) Dakwah, dan berbagai kegiatan lainnya.

Bantuan dana dari zakat, infak, dan sedekah memberikan perubahan sosial dan dukungan ekonomi yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari penerima manfaat. Masyarakat yang kurang mampu menerima bantuan melalui dua jalur utama. Pertama, zakat konsumtif yang meliputi pemberian sembako dan uang tunai. Kedua, zakat produktif yang bertujuan untuk memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan memberikan alat dan bahan untuk berjualan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ahamd Suwandi terungkap bahwa LAZISMU kota Medan memiliki dua langkah utama dalam mengumpulkan dana. Pertama, menerima rekomendasi dari masyarakat sekitar, seperti warga atau tetangga, yang mengetahui individu yang berpotensi menjadi mustahik. Kedua, bekerja sama dengan cabang ranting untuk mencatat data mustahik melalui pencatatan yang akurat. Setelah proses pencatatan dan pengumpulan data calon mustahik, divisi program akan melakukan survei yang memperhatikan kondisi dan syarat-syarat tertentu untuk mengidentifikasi calon mustahik yang tepat

#### **b. Visi Misi LAZISMU**

##### 1) Visi

Menjadi Lembaga Amil Zakat Terpercaya

##### 2) Misi

- a) Meningkatkan kualitas pengelolaan ZIS yang amanah, profesional, dan transparan
- b) Meningkatkan pendayagunaan ZIS yang kreatif, inovatif, dan produktif
- c) Meningkatkan pelayanan donatur

#### **c. Prinsip LAZISMU**

Pengelolaan zakat, infaq, shadaqah dan dana sosial keagamaan lainnya (ZISKA) berprinsip:

1. Prinsip Syariat Islam mengharuskan pelaksanaan tugas dan fungsi berdasarkan pedoman ajaran Islam, mulai dari proses perekrutan pegawai hingga pendistribusian ZISKA.
2. Kepercayaan dan integritas diartikan sebagai menjadi entitas yang dapat diandalkan, mengikuti etika serta prinsip-prinsip moral yang kokoh.
3. Tujuan kemanfaatan adalah memberikan manfaat yang substansial bagi mustahik.

4. Prinsip keadilan menunjukkan kemampuan untuk bertindak secara adil, memperlakukan semua pihak setara, sesuai dengan hak dan peraturan yang berlaku.
5. Prinsip kepastian hukum menjamin muzaki dan mustahik memiliki jaminan dan keyakinan hukum dalam proses manajemen dana ZISKA.
6. Keterpaduan mencerminkan pelaksanaan secara hierarkis untuk meningkatkan kinerja dalam pengumpulan, distribusi, dan pemanfaatan dana ZISKA.
7. Akuntabilitas berarti bahwa pengelolaan dana ZISKA dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan diakses dengan mudah oleh pihak berkepentingan.
8. Profesionalisme menandakan perilaku yang didasari oleh tingkat kompetensi, kredibilitas, serta komitmen yang tinggi.
9. Transparansi melibatkan penyampaian informasi yang jelas, konsisten, dan kredibel untuk meningkatkan layanan kepada pemangku kepentingan.
10. Sinergi mencakup upaya membangun hubungan kerja produktif secara internal dan kemitraan harmonis dengan pemangku kepentingan dana ZISKA, dengan tujuan menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.
11. Kemajuan menandakan usaha untuk melakukan tindakan yang tepat dan benar, dengan fokus pada tujuan masa depan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

**d. Tujuan LAZISMU**

Pengelolaan dana ZISKA LAZISMU bertujuan:

1. Memperbaiki tingkat efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan layanan manajemen dana ZISKA guna mencapai sasaran dan tujuan Persyarikatan;
2. Meningkatkan dampak positif dari dana ZISKA dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mengatasi permasalahan kemiskinan, sejalan dengan tujuan dan maksud Persyarikatan;

- Peningkatan kapasitas ekonomi umat melalui upaya pemberdayaan usaha-usaha produktif.

## 2. Lokasi LAZISMU Kota Medan

Lokasi kantor LAZISMU Kota Medan terletak di Jalan Mandala By Pass No. 140, Kelurahan Bantan, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara.

## 3. Struktur Organisasi LAZISMU Kota Medan

Berikut adalah struktur organisasi LAZISMU Kota Medan:



**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi LAZISMU Kota Medan**  
Sumber: Dokumentasi LAZISMU Kota Medan, 2022

#### 4. Deskripsi Karakteristik Responden

Total responden pada penelitian ini adalah 108 orang. Identifikasi responden melalui jenis kelamin, umur, pekerjaan, alamat dan rata-rata berdonasi di LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.

##### a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Ciri-ciri responden donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan berlandaskan jenis kelamin, yaitu:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Laki-laki	53	49,07%
Perempuan	55	50,93%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner kepada responden

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden yang jenis kelaminnya laki-laki sebanyak 53 orang (49,07%), sedangkan responden yang memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang (50,93%).

##### b. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Karakteristik responden donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan berdasarkan usia, yaitu:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah (orang)	Persentase
21 - 30	45	41,67%
31 - 40	11	10,19%
41 - 50	28	25,93%
51 - 60	21	19,44%
> 60	3	2,78%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner kepada responden

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden yang memiliki

usia 21-30 tahun sebanyak 45 orang (41,67%), usia 31-40 tahun sebanyak 11 orang (10,19%), usia 41-50 tahun sebanyak 28 orang (25,93%), usia 51-60 tahun sebanyak 21 orang (19,44%), dan usia di atas 60 tahun sebanyak 3 orang (2,78%).

### c. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan berdasarkan pekerjaan, yaitu:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase</b>
Karyawan Swasta	28	25.93%
Wiraswasta	19	17.59%
Guru	15	13.89%
Dosen	18	16.67%
Dokter	3	2.78%
Bidan	1	0.93%
Perawat	1	0.93%
Hakim	1	0.93%
Ibu Rumah Tangga	13	12.04%
Mahasiswa	9	8.33%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil penyebaran kuesiner kepada responden

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 28 orang (25,93%), yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 19 orang (17,59%), yang bekerja sebagai guru sebanyak 15 orang (13,89%), yang bekerja sebagai dosen sebanyak 18 orang (16,67%), yang bekerja sebagai dokter sebanyak 3 orang (2,78%), yang bekerja sebagai bidan sebanyak 1 orang (0,93%), yang bekerja sebagai perawat sebanyak 1 orang (0,93%), yang bekerja sebagai hakim sebanyak 1 orang (0,93%), yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga sebanyak 13 orang (12,04%), dan yang masih sebagai mahasiswa sebanyak 9 orang (8,33%).

#### d. Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan

Karakteristik responden donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan berdasarkan penghasilan, yaitu:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

Penghasilan	Jumlah (orang)	Persentase
< Rp. 2.500.000	43	39.81%
Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000	45	41.67%
> Rp. 5.000.000	20	18.52%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner kepada responden

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki penghasilan < Rp. 2.500.000 sebanyak 43 orang (39,81%), responden yang memiliki penghasilan Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 45 orang (41,67%), dan responden yang memiliki penghasilan > Rp. 5.000.000 sebanyak 20 orang (18,52%).

### 5. Deskripsi Variabel Penelitian

Tujuannya adalah untuk menganalisis data dengan memperhatikan tren jawaban yang diperoleh dari para responden terhadap seluruh variabel dalam kuesioner. Kuesioner ini menggunakan skala Likert yang terdiri dari 40 pernyataan. Pendekatan ini digunakan untuk mengamati dampak masing-masing variabel, seperti kualitas layanan (X1), kepercayaan (X2), kepuasan donatur (Y), dan loyalitas donatur (Z). Respons dari 108 responden terhadap kuesioner penelitian akan diolah dalam bentuk distribusi frekuensi.:

#### a. Deskripsi Variabel Kepercayaan (X<sub>1</sub>)

Penilaian Kepercayaan dalam studi ini menggunakan skala Likert 5 poin, yang mencakup rentang dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Evaluasinya dilakukan melalui penyajian tujuh pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan dari para donatur.

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Variabel Kepercayaan (X<sub>1</sub>)**

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	1	0.9	2	1.9	8	7.4	47	43.5	50	46.3	108	100
2	1	0.9	4	3.7	7	6.5	45	41.7	51	47.2	108	100
3	3	2.8	4	3.7	7	6.5	54	50.0	40	37.0	108	100
4	2	1.9	1	0.9	5	4.6	44	40.7	56	51.9	108	100
5	2	1.9	1	0.9	8	7.4	47	43.5	50	46.3	108	100
6	2	1.9	3	2.8	9	8.3	45	41.7	49	45.4	108	100
7	2	1.9	5	4.6	7	6.5	55	50.9	39	36.1	108	100
<b>Rata-rata</b>	<b>1.9</b>	<b>1.7</b>	<b>2.9</b>	<b>2.6</b>	<b>7.3</b>	<b>6.7</b>	<b>48.1</b>	<b>44.6</b>	<b>47.9</b>	<b>44.3</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan Tabel 4.5 yang menunjukkan distribusi jawaban donatur terhadap variabel kepercayaan, dapat dilihat bahwa:

- 1) Pada pernyataan pertama mengenai manajemen dana di LAZISMU Kota Medan dikelola secara transparan kepada donatur. Dari 108 orang donatur, sebanyak 50 orang atau 46,3% menyatakan sangat setuju, 47 orang atau 43,5% menyatakan setuju, 8 orang atau 7,4% menyatakan kurang setuju, 2 orang atau 1,9% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 0,9% menjawab sangat tidak setuju.
- 2) Pada pernyataan kedua tentang LAZISMU Kota Medan bersikap jujur dalam memberikan segala informasi atau berita kepada donatur. Dari 108 orang donatur, sebanyak 51 orang atau 47,2% menyatakan sangat setuju, 45 orang atau 41,7% menyatakan setuju, 7 orang atau 6,5% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 0,9% menjawab sangat tidak setuju.

- 3) Pada pernyataan ketiga, LAZISMU Kota Medan menunjukkan konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip. Dari 108 orang donatur, sebanyak 40 orang atau 37% menyatakan sangat setuju, 54 orang atau 50% menyatakan setuju, 7 orang atau 6,5% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 2,8% menjawab sangat tidak setuju.
- 4) Pada pernyataan keempat, Manajemen LAZISMU Kota Medan berkompeten dalam mengelola dana yang masuk dan diisi oleh orang-orang yang berkompeten di bidangnya. Dari 108 orang donatur, sebanyak 56 orang atau 51,9% menyatakan sangat setuju, 44 orang atau 40,7% menyatakan setuju, 5 orang atau 4,6% menyatakan kurang setuju, 1 orang atau 0,9% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 1,9% menjawab sangat tidak setuju.
- 5) Pada pernyataan kelima, LAZISMU Kota Medan terbuka untuk memberikan layanan konsultasi kepada donatur maupun masyarakat luas. Dari 108 orang donatur, sebanyak 50 orang atau 46,3% menyatakan sangat setuju, 47 orang atau 43,5% menyatakan setuju, 8 orang atau 7,4% menyatakan kurang setuju, 1 orang atau 0,9% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 1,9% menjawab sangat tidak setuju.
- 6) Pada pernyataan keenam, LAZISMU Kota Medan menghormati dan menghargai semua kalangan, baik itu para donatur maupun masyarakat yang membutuhkan informasi. Dari 108 orang donatur, sebanyak 49 orang atau 45,4% menyatakan sangat setuju, 45 orang atau 41,7% menyatakan

setuju, 9 orang atau 8,3% menyatakan kurang setuju, 3 orang atau 2,8% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 1,9% menjawab sangat tidak setuju.

7) Pada pernyataan ketujuh, LAZISMU Kota Medan dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara vertikal (kepada Allah) maupun horizontal (kepada donatur dan masyarakat umum). Dari 108 orang donatur, sebanyak 39 orang atau 36,1% menyatakan sangat setuju, 55 orang atau 50,9% menyatakan setuju, 7 orang atau 6,5% menyatakan kurang setuju, 5 orang atau 4,6% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 1,9% menjawab sangat tidak setuju.

8) Tabel di atas menjelaskan bahwa dari 108 responden, dapat disimpulkan bahwa rata-rata donatur lebih banyak memilih skala Setuju (S) yaitu n sebesar 48,1 atau 44,6% pada variabel kepercayaan.

#### **b. Deskripsi Variabel Citra Lembaga (X<sub>2</sub>)**

Variabel citra lembaga dalam penelitian ini diukur melalui 4 butir pernyataan tentang citra Lembaga LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Variabel Citra Lembaga (X<sub>2</sub>)**

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	3	2.8	3	2.8	1	0.9	45	41.7	56	51.9	108	100
2	2	1.9	4	3.7	2	1.9	49	45.4	51	47.2	108	100
3	3	2.8	4	3.7	3	2.8	57	52.8	41	38.0	108	100
4	3	2.8	3	2.8	4	3.7	43	39.8	55	50.9	108	100
<b>Rata-rata</b>	<b>2.8</b>	<b>2.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.2</b>	<b>2.5</b>	<b>2.3</b>	<b>48.5</b>	<b>44.9</b>	<b>50.8</b>	<b>47.0</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan Tabel 4.6 yang menunjukkan distribusi jawaban donatur terhadap variabel citra lembaga, dapat dilihat bahwa:

- 1) Pada pernyataan pertama, LAZISMU Kota Medan merupakan lembaga yang mempunyai tanggung jawab sosial dalam masyarakat. Dari 108 orang donatur, sebanyak 56 orang atau 51,9% menyatakan sangat setuju, 45 orang atau 41,7% menyatakan setuju, 1 orang atau 0,9% menyatakan kurang setuju, 3 orang atau 2,8% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 2,8% menjawab sangat tidak setuju.
- 2) Pada pernyataan kedua, LAZISMU Kota Medan merupakan lembaga yang terpercaya. Dari 108 orang donatur, sebanyak 51 orang atau 47,2% menyatakan sangat setuju, 49 orang atau 45,4% menyatakan setuju, 2 orang atau 1,9% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 1,9% menjawab sangat tidak setuju.
- 3) Pada pernyataan ketiga, Kinerja LAZISMU Kota Medan amanah, transparan dan profesional. Dari 108 orang donatur, sebanyak 41 orang atau 38% menyatakan sangat setuju, 57 orang atau 52,8% menyatakan setuju, 3 orang atau 2,8% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 2,8% menjawab sangat tidak setuju.
- 4) Pada pernyataan keempat, Logo LAZISMU Kota Medan menarik dan mudah diingat oleh masyarakat. Dari 108 orang donatur, sebanyak 55 orang atau 50,9% menyatakan sangat setuju, 43 orang atau 39,8%

menyatakan setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan kurang setuju, 3 orang atau 2,8% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 2,8% menjawab sangat tidak setuju.

- 5) Dari 108 donatur, rata-rata lebih banyak memilih skala Sangat Setuju (SS) yaitu n sebesar 50,8 atau 47% pada variabel citra lembaga.

### c. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Pada penelitian ini, variabel kualitas pelayanan diukur melalui 5 butir pernyataan tentang kualitas pelayanan LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.

**Tabel 4.7**  
**Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )**

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	3	2.8	4	3.7	16	14.8	46	42.6	39	36.1	108	100
2	2	1.9	4	3.7	5	4.6	48	44.4	49	45.4	108	100
3	1	0.9	4	3.7	9	8.3	51	47.2	43	39.8	108	100
4	3	2.8	4	3.7	15	13.9	48	44.4	38	35.2	108	100
5	2	1.9	4	3.7	4	3.7	54	50.0	44	40.7	108	100
<b>Rata-rata</b>	<b>2.2</b>	<b>2.0</b>	<b>4.0</b>	<b>3.7</b>	<b>9.8</b>	<b>9.1</b>	<b>49.4</b>	<b>45.7</b>	<b>42.6</b>	<b>39.4</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan Tabel 4.7 yang menunjukkan distribusi jawaban donatur terhadap variabel kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa:

- i. Pada pernyataan pertama, LAZIS MU Kota Medan memiliki fasilitas fisik yang memadai dalam menjalankan aktivitasnya LAZIS MU Kota Medan memiliki fasilitas fisik yang memadai dalam menjalankan aktivitasnya. Dari 108 orang donatur, sebanyak 39 orang atau 36,1% menyatakan sangat setuju, 46 orang atau 42,6% menyatakan setuju, 16 orang atau 14,8%

menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 2,8% menjawab sangat tidak setuju.

- ii. Pada pernyataan kedua, LAZISMU Kota Medan selalu mencatat dan memberikan laporan setelah donatur memberikan donasi ataupun zakatnya. Dari 108 orang donatur, sebanyak 49 orang atau 45,4% menyatakan sangat setuju, 48 orang atau 44,4% menyatakan setuju, 5 orang atau 4,6% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 1,9% menjawab sangat tidak setuju.
- iii. Pada pernyataan ketiga, Amil LAZISMU Kota Medan tanggap dalam memberikan pelayanan dan membantu donatur dengan pelayanan yang cepat dan baik. Dari 108 orang donatur, sebanyak 43 orang atau 39,8% menyatakan sangat setuju, 51 orang atau 47,2% menyatakan setuju, 9 orang atau 8,3% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 0,9% menjawab sangat tidak setuju.
- iv. Pada pernyataan keempat, Donatur merasa aman dalam menyalurkan donasinya melalui LAZISMU Kota Medan. Dari 108 orang donatur, sebanyak 38 orang atau 35,2% menyatakan sangat setuju, 48 orang atau 44,4% menyatakan setuju, 15 orang atau 13,9% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 2,8% menjawab sangat tidak setuju.

- v. Pada pernyataan kelima, Amil LAZISMU Kota Medan memiliki kemampuan dalam mengarahkan donatur untuk menyalurkan donasinya ke dalam program-program yang dimiliki LAZISMU Kota Medan. Dari 108 orang donatur, sebanyak 44 orang atau 40,7% menyatakan sangat setuju, 54 orang atau 50% menyatakan setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 1,9% menjawab sangat tidak setuju.
- vi. Dari 108 donatur, rata-rata lebih banyak memilih skala Setuju (S) yaitu sebesar 49,4 atau 45,7% pada variabel kualitas pelayanan.

#### d. Deskripsi Variabel Loyalitas (Y)

Pada variabel loyalitas, terdapat 4 butir pernyataan yang menjadi alat ukur mengenai loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.

**Tabel 4.8**  
**Deskripsi Variabel Loyalitas (Y)**

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	0	0.0	4	3.7	3	2.8	54	50.0	47	43.5	108	100
2	0	0.0	6	5.6	8	7.4	58	53.7	36	33.3	108	100
3	0	0.0	4	3.7	6	5.6	49	45.4	49	45.4	108	100
4	1	0.9	3	2.8	3	2.8	52	48.1	49	45.4	108	100
<b>Rata-rata</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>4</b>	<b>3.7</b>	<b>3</b>	<b>2.8</b>	<b>54</b>	<b>50.0</b>	<b>47</b>	<b>43.5</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan Tabel 4.8 yang menunjukkan distribusi jawaban donatur terhadap variabel loyalitas, dapat dilihat bahwa:

- 1) Pada pernyataan pertama (Anda sering berdonasi atau membayar zakat di LAZISMU Kota Medan), dari 108 orang donatur, sebanyak 47 orang atau 43,5% menyatakan sangat setuju, 54 orang atau 50% menyatakan setuju, 3

orang atau 2,8% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.

- 2) Pada pernyataan kedua (Jika di kemudian hari anda akan membayar zakat atau berdonasi, besar kemungkinan anda akan berdonasi kembali di LAZISMU Kota Medan), dari 108 orang donatur, sebanyak 36 orang atau 33,3% menyatakan sangat setuju, 58 orang atau 53,7% menyatakan setuju, 8 orang atau 7,4% menyatakan kurang setuju, 6 orang atau 5,6% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.
- 3) Pada pernyataan ketiga (Anda mengatakan hal-hal yang positif dan baik kepada orang lain tentang LAZISMU Kota Medan), dari 108 orang donatur, sebanyak 49 orang atau 45,4% menyatakan sangat setuju, 49 orang atau 45,4% menyatakan setuju, 6 orang atau 5,6% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.
- 4) Pada pernyataan keempat (Jika anda dimintai saran oleh seseorang tentang LAZ, anda akan menyarankan untuk berdonasi melalui LAZISMU Kota Medan kepada orang tersebut), dari 108 orang donatur, sebanyak 49 orang atau 45,4% menyatakan sangat setuju, 52 orang atau 48,1% menyatakan setuju, 3 orang atau 2,8% menyatakan kurang setuju, 3 orang atau 2,8% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 2,8% menjawab sangat tidak setuju.

- 5) Dari 108 responden, kita dapat melihat bahwa rata-rata lebih banyak memilih skala Setuju (S) yaitu n sebesar 54 atau 50% pada variabel loyalitas.

**e. Deskripsi Variabel Kepuasan (Z)**

Terdapat 4 butir pernyataan yang menjadi alat ukur mengenai kepuasan donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan pada penelitian ini.

**Tabel 4.9**  
**Deskripsi Variabel Kepuasan (Z)**

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	1	0.9	3	2.8	2	1.9	48	44.4	54	50.0	108	100
2	1	0.9	3	2.8	10	9.3	57	52.8	37	34.3	108	100
3	3	2.8	4	3.7	6	5.6	52	48.1	43	39.8	108	100
4	1	0.9	3	2.8	3	2.8	57	52.8	44	40.7	108	100
<b>Rata-rata</b>	<b>1.5</b>	<b>1.4</b>	<b>3.3</b>	<b>3.0</b>	<b>5.3</b>	<b>4.9</b>	<b>53.5</b>	<b>49.5</b>	<b>44.5</b>	<b>41.2</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan Tabel 4.9 yang menunjukkan distribusi jawaban donatur terhadap variabel kepuasan, dapat dilihat bahwa:

- 1) Pada pernyataan pertama, Kualitas jasa yang ditawarkan oleh LAZIS MU Kota Medan sesuai dengan kebutuhan donatur. Dari 108 orang donatur, sebanyak 54 orang atau 50% menyatakan sangat setuju, 48 orang atau 44,4% menyatakan setuju, 2 orang atau 1,9% menyatakan kurang setuju, 3 orang atau 2,8% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 0,9% menjawab sangat tidak setuju.
- 2) Pada pernyataan kedua, Program yang dilaksanakan oleh LAZIS MU Kota Medan sesuai dengan harapan dan keinginan donatur. Dari 108 orang donatur, sebanyak 37 orang atau 34,3% menyatakan sangat setuju, 57

orang atau 52,8% menyatakan setuju, 10 orang atau 9,3% menyatakan kurang setuju, 3 orang atau 2,8% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 0,9% menjawab sangat tidak setuju.

- 3) Pada pernyataan ketiga, Saya memilih berdonasi atau membayar zakat di LAZISMU Kota Medan karena pelayanannya sangat baik. Dari 108 orang donatur, sebanyak 43 orang atau 39,8% menyatakan sangat setuju, 52 orang atau 48,1% menyatakan setuju, 6 orang atau 5,6% menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 3,7% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 2,8% menjawab sangat tidak setuju.
- 4) Pada pernyataan keempat, Pelayanan yang diberikan oleh LAZISMU Kota Medan secara keseluruhan sangat memuaskan. Dari 108 orang donatur, sebanyak 44 orang atau 40,7% menyatakan sangat setuju, 57 orang atau 52,8% menyatakan setuju, 3 orang atau 2,8% menyatakan kurang setuju, 3 orang atau 2,8% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 0,9% menjawab sangat tidak setuju.
- 5) Dari 108 responden, rata-rata lebih banyak yang memilih skala Setuju (S) yaitu n sebesar 53,5 atau 49,5% pada variabel kepuasan.

## **6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **a. Hasil Uji Validitas**

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengukur keabsahan atau validitas dari kuesioner yang digunakan. Keabsahan kuesioner dapat dikonfirmasi jika pernyataan-pernyataan yang terdapat di dalamnya mampu menggambarkan konsep yang ingin diukur dalam penelitian. Pengujian ini melibatkan analisis korelasi antara skor indikator-indikator yang ada dengan total skor dari konstruksi

yang dimaksud. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan metode uji dua sisi. Kriteria keabsahan ini mencakup:

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Derajat kebebasan (df) dari 108 responden dapat dihitung menggunakan rumus  $df = N-2$ , menghasilkan nilai df sebesar 106 (dengan N sebagai jumlah responden). Nilai kritis dua arah pada derajat kebebasan 106 dan signifikansi  $p = 0,05$  adalah 0,1891..

### 1) Variabel Kepercayaan ( $X_1$ )

Pemeriksaan validitas pada variabel kepercayaan ( $X_1$ ) dalam penelitian ini terlihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 4.10**  
**Uji Validitas Variabel Kepercayaan ( $X_1$ )**

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepercayaan	1	0,813	0,1891	Valid
	2	0,810	0,1891	Valid
	3	0,816	0,1891	Valid
	4	0,740	0,1891	Valid
	5	0,839	0,1891	Valid
	6	0,832	0,1891	Valid
	7	0,807	0,1891	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan Tabel 4.10, terlihat bahwa uji validitas pada 7 pernyataan item untuk variabel kepercayaan menunjukkan hasil yang valid. Ini dapat diketahui dari fakta bahwa nilai korelasi item total yang telah dikoreksi (rhitung) untuk seluruh pernyataan melebihi nilai ambang rtabel 0,1891.

### 2) Variabel Citra Lembaga ( $X_2$ )

Pengujian validitas terhadap variabel citra lembaga ( $X_2$ ) pada penelitian ini diperlihatkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Uji Validitas Variabel Citra Lembaga (X<sub>2</sub>)**

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Citra Lembaga	1	0,847	0,1891	Valid
	2	0,859	0,1891	Valid
	3	0,780	0,1891	Valid
	4	0,873	0,1891	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan Tabel 4.11, Terlihat bahwa pengujian validitas terhadap 4 pernyataan item untuk variabel citra lembaga menunjukkan hasil yang valid. Hal ini disimpulkan karena nilai korelasi item total yang telah dikoreksi (rhitung) dari seluruh pernyataan melebihi nilai rtabel 0,1891.

### 3) Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)

Pengujian validitas pada variabel kualitas pelayanan (X<sub>3</sub>) pada penelitian ini dipaparkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.12**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)**

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,889	0,1891	Valid
	2	0,875	0,1891	Valid
	3	0,799	0,1891	Valid
	4	0,901	0,1891	Valid
	5	0,869	0,1891	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari Tabel 4.12, terlihat bahwa pengujian validitas terhadap 5 pernyataan item untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang valid. Ini dinyatakan karena semua nilai korelasi item total yang telah dikoreksi (rhitung) pada seluruh pernyataan melebihi nilai rtabel 0,1891..

### 4) Variabel Loyalitas (Y)

Pengujian validitas pada variabel loyalitas (Y) pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)**

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Loyalitas	1	0,836	0,1891	Valid
	2	0,756	0,1891	Valid
	3	0,844	0,1891	Valid
	4	0,888	0,1891	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari Tabel 4.13, terlihat bahwa pengujian validitas terhadap 4 pernyataan item untuk variabel loyalitas menunjukkan hasil yang valid. Kesimpulan ini didasarkan pada fakta bahwa semua nilai korelasi item total yang telah dikoreksi (rhitung) pada seluruh pernyataan melebihi nilai rtabel 0,1891.

### 5) Variabel Kepuasan (Z)

Pengujian validitas pada variabel kepuasan (Z) pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.14**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan (Z)**

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan	1	0,748	0,1891	Valid
	2	0,792	0,1891	Valid
	3	0,813	0,1891	Valid
	4	0,806	0,1891	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari Tabel 4.14, terlihat bahwa hasil uji validitas terhadap 4 pernyataan item untuk variabel kepuasan menunjukkan hasil yang valid. Hal ini dapat disimpulkan karena semua nilai korelasi item total yang telah dikoreksi (rhitung) pada seluruh pernyataan melebihi nilai rtabel 0,1891.

### b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana konsistensi responden dalam merespons pernyataan yang telah diberikan. Untuk menilai reliabilitas kuisisioner, digunakan uji reliabilitas dengan batas metode nilai Cronbach's Alpha > 0,60 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Hasil dari uji reliabilitas ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien Alpha	Keterangan
<b>Kepercayaan</b>	0,942	0,60	Reliabel
<b>Citra Lembaga</b>	0,931	0,60	Reliabel
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0,951	0,60	Reliabel
<b>Loyalitas</b>	0,927	0,60	Reliabel
<b>Kepuasan</b>	0,905	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Tabel tersebut mengindikasikan bahwa semua variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,60. Temuan ini menggambarkan bahwa kuisisioner yang digunakan untuk mengukur konsistensi respons responden terhadap variabel-variabel kepercayaan, citra lembaga, kualitas pelayanan, loyalitas, dan kepuasan, telah terbukti memiliki reliabilitas yang memadai.

## 7. Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Hasil Uji Normalitas

Untuk memenuhi persyaratan model regresi, dilakukan uji normalitas untuk memastikan apakah data pada variabel terdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan adalah uji one sample Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 0,05..

- 1) Jika nilai  $\text{Asymp.Sig (2-tailed)} > 0,05$ , maka variabel residual tidak mengalami gangguan distribusi normal.
- 2) Jika nilai  $\text{Asymp.Sig (2-tailed)} < 0,05$ , maka variabel residual mengalami gangguan distribusi normal.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***

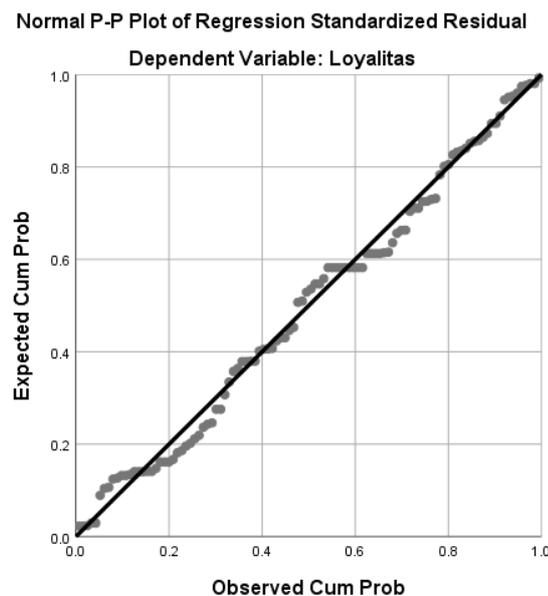
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000

	Std. Deviation	.82030683
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.047
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Tabel 4.16 Nilai Kolmogorov-Smirnov yang terlihat pada Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,20. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal, karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Selain itu, uji normalitas juga dapat diketahui melalui normal probability plot dengan mengamati pola penyebaran dalam grafik P-P (probability-probability) plot. Jika pola dalam grafik membentuk garis diagonal lurus, ini menunjukkan bahwa data mengikuti distribusi normal.

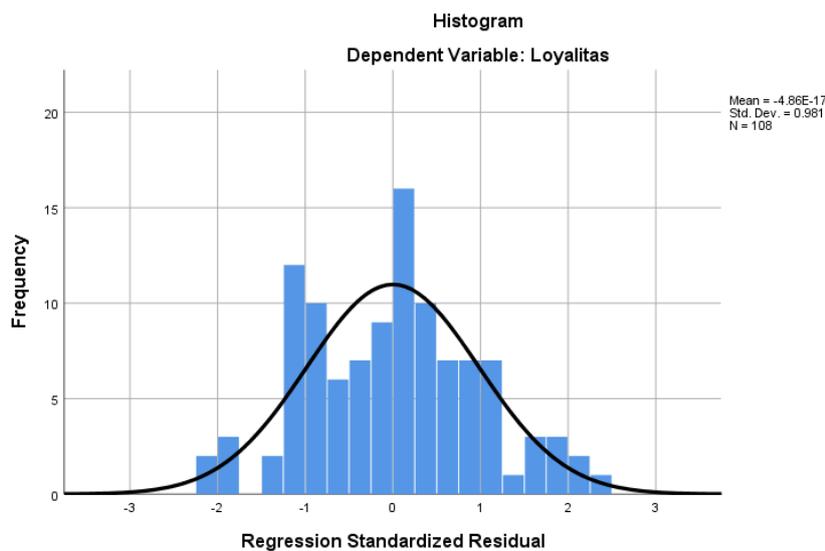


**Gambar 4.2**

### Hasil Uji Normalitas P-Plot

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Grafik yang terdapat pada Gambar 4.2 menjelaskan bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonalnya, dengan demikian model data penelitian berdistribusi normal.



**Gambar 4.3**

### Hasil Uji Normalitas Histogram

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Histogram pada Gambar 4.3 Ketika melihat kurva tersebut, terlihat bahwa ada keseimbangan yang baik antara bagian kiri dan kanan garis lengkungnya. Selain itu, bentuk garis lengkungnya juga menyerupai bentuk lonceng. Hal ini mengindikasikan bahwa data memiliki distribusi normal. Histogram tersebut secara visual menggambarkan bahwa data cenderung terdistribusi dengan simetri dan mengikuti pola yang khas dari distribusi normal.

#### b. Hasil Uji Multikolinearitas

Sebuah model regresi dianggap baik ketika tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel-variabel bebasnya. Keberadaan multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai

Tolerance lebih dari 10% dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa multikolinieritas tidak signifikan.:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.982	.523		3.793	.000		
	Kepercayaan	.160	.045	.298	3.566	.001	.128	7.840
	Citra Lembaga	.164	.072	.192	2.276	.025	.125	7.998
	Kualitas Pelayanan	.178	.058	.267	3.088	.003	.119	8.375
	Kepuasan	.225	.086	.233	2.611	.010	.111	8.984

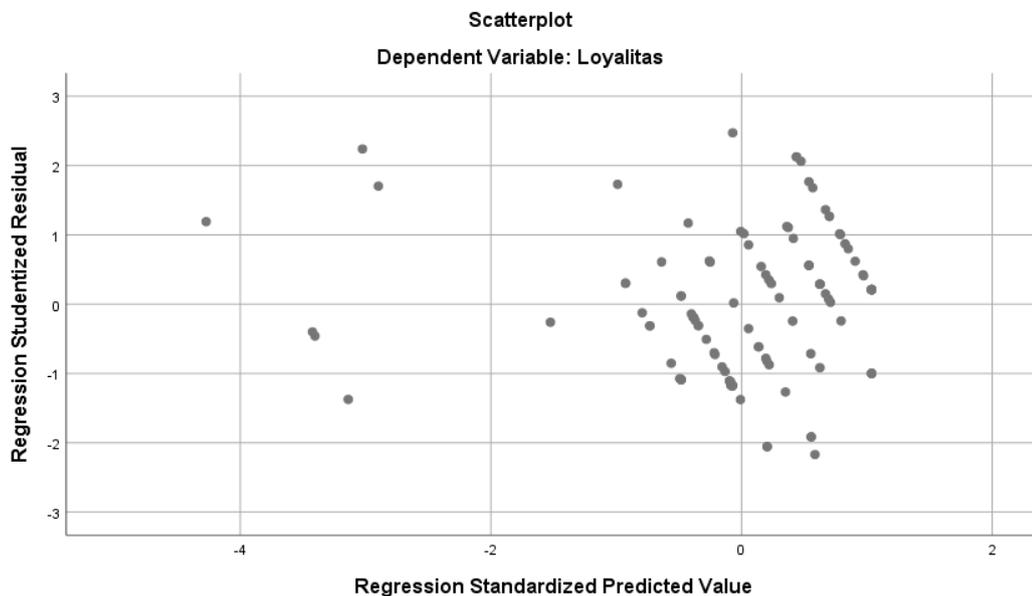
a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari hasil uji multikolinieritas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* pada masing-masing variabel yakni kepercayaan sebesar 0,128, citra Lembaga 0,125, kualitas pelayanan 0,119, dan kepuasan sebesar 0,111 lebih besar dari 0,1. Dapat dilihat juga bahwa nilai VIF yakni kepercayaan sebesar 7,840, citra lembaga 7,998, kualitas pelayanan 8,375, dan kepuasan sebesar 8,984 lebih kecil dari 10. Oleh karena itu, kesimpulannya antar variabel tidak terjadi *multikolinieritas*.

### c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilaksanakan dengan menggunakan Scatterplot atau nilai prediksi dari variabel terikatnya. Heteroskedastisitas dapat dikenali melalui Scatterplot dengan mengamati penyebaran data dalam plot tersebut. Jika terdapat pola tertentu pada grafik atau titik-titiknya membentuk pola seperti bergelombang, melebar, dan kemudian menyempit, maka hal tersebut mengindikasikan adanya heteroskedastisitas pada variabel. Namun, jika pola penyebaran datanya merata, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.



**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Pada Gambar 4.4 Penjelasan ini menggambarkan bahwa titik-titik data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola atau tren tertentu. Titik-titik tersebut juga tersebar baik di atas maupun di bawah garis referensi nol pada sumbu Y. Berdasarkan hal ini, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam konteks penelitian ini tidak terdapat indikasi adanya heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas mengacu pada variasi tidak merata dari residual di sepanjang rentang nilai prediksi dan dapat mempengaruhi validitas hasil analisis regresi.

## 8. Hasil Uji Hipotesis

### a. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan indikator yang menggambarkan sejauh mana hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Rentang nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berada antara 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, dan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) terdapat di  $0 < R^2 < 1$ , dimana  $R^2$  yang bernilai kecil maka

menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas dan begitu juga sebaliknya.

Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.950 <sup>a</sup>	.902	.899	.85915
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Lembaga				
b. Dependent Variable: Loyalitas				

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari tabel 4.18 di atas, maka dapat dinyatakan bahwa:

- 1) Koefisien korelasi (R) sebesar 0,950 yang artinya terdapat hubungan yang cukup kuat antar variabel independen dan dependen dikarenakan telah mendekati angka 1.
- 2) Koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,899 yang berarti kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 89,9% sedangkan sisanya sebesar 10,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### **b. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Uji t memiliki tujuan untuk menguji pengaruh satu variabel independen secara individual dalam hal ini Kepercayaan ( $X_1$ ), Citra Lembaga ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen yakni Loyalitas (Y). Nilai  $t_{tabel}$  melalui signifikansi 0,05 dapat dilihat dari derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n - k = 108 - 4 = 104$ , dengan  $n$  adalah jumlah sampel, dan  $k$  adalah jumlah variabel yang digunakan. Uji t yang dilakukan adalah uji satu arah, maka  $t_{tabel}$  yang digunakan adalah  $t_{0,05}(104) = 1,98304$  Adapun pengambilan keputusan dalam uji ini adalah:

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.471	.501		4.931	.000
	Kepercayaan	.199	.044	.370	4.562	.000
	Citra Lembaga	.192	.073	.225	2.622	.010
	Kualitas Pelayanan	.260	.050	.389	5.232	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari tabel 4.19 di atas, dapat dinyatakan bahwa:

- 1) Variabel Kepercayaan memiliki nilai  $t_{hitung}$  (4,562)  $> t_{tabel}$  (1,983) dan nilai signifikansi 0,000  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
- 2) Variabel Citra Lembaga memiliki nilai  $t_{hitung}$  (2,622)  $> t_{tabel}$  (1,983) dan nilai signifikansi 0,010  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
- 3) Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  (5,232)  $> t_{tabel}$  (1,983) dan nilai signifikansi 0,000  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.

### c. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya bertujuan untuk mengindikasikan apakah ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari semua variabel independen yang dimasukkan dalam model terhadap variabel dependen. Dalam konteks ini, uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh bersama-sama dari variabel independen, yaitu Kepercayaan, Citra Lembaga, dan Kualitas Pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu Loyalitas Donatur.

Adapun pengambilan keputusan dalam uji F ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$  maka berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Untuk menentukan nilai  $F_{tabel}$ , maka diperlukan adanya derajat bebas pembilang dan derajat bebas penyebut, yakni  $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$  ( $k$  = jumlah variabel yang digunakan),  $df_2 = n - k = 108 - 4 = 104$  ( $n$  = jumlah sampel). Maka  $F_{tabel} 0,05 (3 ; 104) = 2,69$ .

Hasil Uji F pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	708.864	3	236.288	320.115	.000 <sup>b</sup>
	Residual	76.766	104	.738		
	Total	785.630	107			
a. Dependent Variable: Loyalitas						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Lembaga						

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan tabel 4.20 tersebut, diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} (320,115) > F_{tabel} (2,69)$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara bersama-sama variabel Kepercayaan, Citra Lembaga, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Donatur.

#### d. Hasil Uji Interaksi

Variabel moderating merujuk pada variabel yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi intensitas hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, sehingga dapat memperkuat atau memperlemah pengaruhnya. Dalam konteks menguji hubungan antara variabel independen dan dependen yang dipengaruhi oleh faktor moderasi, metode yang digunakan adalah Moderated Regression Analysis (MRA). MRA atau uji interaksi adalah sebuah pendekatan khusus dalam analisis regresi berganda yang melibatkan unsur interaksi antara dua atau lebih variabel independen dalam persamaan regresinya.

Kepercayaan dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderasi

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Interaksi Kepercayaan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan ( $Z$ )**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.591	1.335		1.940	.055
	Kepercayaan	.210	.065	.391	3.247	.002
	Kepuasan	.373	.121	.387	3.089	.003
	Kepercayaan *Kepuasan	.004	.004	.188	.975	.332

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

$$Y = a_1 + \beta_1 X_1 + \beta_6 Z + \beta_7 X_1 Z + e_1$$

$$Y = 2,591 + 0,210 X_1 + 0,373 Z + 0,004 X_1 Z + e_1$$

Berdasarkan tabel 4.21, variabel interaksi (Kepercayaan\*Kepuasan) memberikan koefisien 0,004 dan signifikansi  $0,332 > 0,05$  yang berarti variabel Kepuasan (Z) tidak memoderasi atau tidak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas donatur.

1) Citra Lembaga dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderasi

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Interaksi Citra Lembaga (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan (Z)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.001	1.205		4.150	.000
	Citra Lembaga	.181	.095	.212	1.897	.061
	Kepuasan	.234	.119	.243	1.966	.052
	Citra Lembaga*Kepuasan	.017	.006	.507	2.745	.007

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

$$Y = a_2 + \beta_2 X_2 + \beta_5 Z + \beta_8 X_2 Z + e_2$$

$$Y = 5,001 + 0,181 X_2 + 0,234 Z + 0,017 X_2 Z + e_2$$

Berdasarkan tabel 4.22, variabel interaksi (Citra Lembaga\*Kepuasan) memberikan koefisien 0,017 dan signifikansi  $0,007 < 0,05$  yang berarti variabel Kepuasan (Z) memoderasi dan dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas donatur.

## 2) Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderasi

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Interaksi Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>) dengan Kepuasan (Z)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.781	1.276		2.178	.032
	Kualitas Pelayanan	.300	.100	.449	2.998	.003
	Kepuasan	.461	.116	.478	3.981	.000
	Kualitas Pelayanan*Kepuasan	.001	.005	.028	.142	.887

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

$$Y = a_3 + \beta_3 X_3 + \beta_4 Z + \beta_9 X_3 Z + e_3$$

$$Y = 2,781 + 0,300 X_3 + 0,461 Z + 0,001 X_3 Z + e_3$$

Berdasarkan tabel 4.23, variabel interaksi (Kualitas Pelayanan\*Kepuasan) memberikan koefisien 0,001 dan signifikansi 0,887 > 0,05 yang berarti variabel Kepuasan (Z) tidak memoderasi atau tidak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas donatur.

## B. Pembahasan

### 1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Donatur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh variabel Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Donatur sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} (4,562) > t_{tabel} (1,983)$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dari penelitian yang telah ada berdasarkan bukti empiris dengan penelitian yang serupa oleh Safitri dan Nurkhin, 2019 dengan karya tulis berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki dan Kepercayaan Muzaki” bahwa kepercayaan muzaki berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki diterima. Hasil uji signifikansi parameter individual (uji t) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,021 < 0,05$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzaki dengan koefisien regresi pada standarized coefficients untuk variabel loyalitas muzaki menunjukkan angka 0,620. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan muzaki berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki.

Penelitian lain yang serupa oleh Mahdar, 2020 dengan karya tulis berjudul “*Increase Muzaki Loyalti To The Zakat, Infaq And Shadaqah Muhammadiyah Institutions In Indonesia*” bahwa terdapat hasil yang serupa yakni “*Muzaki trust has a positive and significant effect on muzaki loyalty, this shows that increased muzaki trust will result in increased muzaki loyalty to the Zakat Infaq and Sodakoh Muhammadiyah Institute (LAZISMU). The most dominant factor in muzaki belief is reflected by the factor of trust in goodness, especially in the level of attention to muzaki, while the most dominant factor in measuring muzaki loyalty is reflected by the high level of Muzaki not turning to offers of similar products from other institutions.*”

Pernyataan lain yang serupa dalam penelitian Safitri dan Nurkhin, 2019 menyatakan bahwa kepercayaan muzaki berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki diterima. Hasil uji signifikansi parameter individual (uji t) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,021 < 0,05$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzaki dengan koefisien regresi pada standarized coefficients untuk variabel loyalitas muzaki menunjukkan angka 0,620. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan muzaki berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif variabel kepercayaan muzaki menunjukkan bahwa kepercayaan muzaki termasuk dalam kategori tinggi. Variabel ini diukur menggunakan empat indikator yaitu indikator integritas, kompetensi, konsistensi dan transparansi. Analisis statistik deskriptif tiap indikator menggambarkan bahwa indikator integritas berada dalam kategori sangat tinggi, dan tiga indikator lainnya yaitu indikator kompetensi, konsistensi, dan transparansi berada pada kategori tinggi.

Kepercayaan dalam pengelolaan zakat menjadi faktor yang sangat urgen yang harus ada dalam pengelola dan menjadi factor yang utama dari pemakai jasa (muzaki). Pengelola zakat yang tidak dapat dipercaya tidak akan dapat bertahan lama dan akan ditinggal oleh para muzakinya (Jamilatun, 2011)

Maka berdasarkan pernyataan pendukung diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan muzaki berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki.

## 2. Pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas Donatur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Lembaga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh variabel Citra Lembaga berpengaruh terhadap Loyalitas Donatur sebesar  $0,010 < 0,05$  dan  $t_{hitung} (2,622) > t_{tabel} (1,983)$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hal ini diperkuat oleh penelitian serupa yakni dari penelitian yang telah ada berdasarkan bukti empiris oleh Sofiyanti, 2021 dengan karya tulis berjudul “Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Layanan dan Religiusitas terhadap Keputusan Muzaki Membaya Zakat dengan Minat sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada LazisMu Cabang Suruh)” membuktikan bahwasanya citra lembaga berpengaruh terhadap keputusan muzaki membayar zakat di Lazis Mu Cabang Suruh, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar  $0.046 < 0.05$ .

Adapun penelitian lain yang serupa adalah penelitian Suryadi, 2022 dengan karya ilmiah berjudul "*The Effect of Image and Customer Relationship Management on Muzakki Loyalty in Lazizmu Riau*" membuktikan bahwasanya Pengaruh Citra Institusi terhadap Loyalitas Muzakki LAZISMU Riau Setiap perusahaan memiliki identitas yang dijelaskan sebagai citra perusahaan ideal dan berbeda dari perusahaan lainnya. Citra ideal adalah identitas dan karakteristik perusahaan yang dipilih dan ditampilkan kepada publik sebagai upaya untuk mempengaruhi persepsi publik terhadap perusahaan. Hasil perhitungan analisis regresi berganda dengan pengujian parsial terhadap variabel Citra Institusi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Muzakki LAZISMU Riau. Citra memiliki pengaruh terhadap muzakki dalam membayar zakat di Baznas Provinsi Riau. Masyarakat cenderung lebih suka membayar zakat fitrah secara individu atau kepada amil zakat yang dibentuk oleh komunitas daripada yang dibentuk oleh pemerintah atau BAZNAS, oleh karena itu BAZ yang dibentuk oleh pemerintah dalam hal ini BAZNAS Provinsi Riau adalah untuk meningkatkan citra institusi, dengan memprioritaskan kepercayaan, kemampuan manajemen, dan keterlibatan dalam pelaksanaan zakat, sehingga di masa depan orang akan ingin membayar zakat kepada UPZ atau langsung kepada BAZNAS.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Donatur sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} (5,232) > t_{tabel} (1,983)$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil penelitian yang serupa, seperti yang dilakukan oleh Sofiyanti pada tahun 2021 dalam karya tulis berjudul "Analisis Pengaruh Citra Lembaga,

Kualitas Layanan dan Religiusitas terhadap Keputusan Muzaki Membayar Zakat dengan Minat sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada LazisMu Cabang Suruh)," menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan muzaki untuk membayar zakat di cabang LazisMu Suruh. Fakta ini diperkuat oleh nilai signifikansi yang lebih rendah dari 0,05 (0,00), yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan muzaki dalam membayar zakat.

Penelitian lain yang sejenis, yang dilakukan oleh Khairil Saputra dalam skripsi yang berjudul 'Pengaruh Citra Lembaga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Di Baitul Mal Kota Banda Aceh,' juga mendapati bahwa citra lembaga memiliki pengaruh terhadap loyalitas muzakki di Baitul Mal Kota Banda Aceh. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t$  hitung (2,812) yang lebih kecil dari nilai  $t$  tabel dengan derajat kebebasan 96 (1,985), serta tingkat signifikansi sebesar 0,006 yang kurang dari 0,05.

Berdasarkan rangkuman pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memang memiliki pengaruh terhadap keputusan muzaki untuk membayar zakat, sejalan dengan temuan dalam penelitian sebelumnya.

#### 4. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Donatur yang dimoderasi oleh Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan tidak memoderasi pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan. Hal ini ditunjukkan oleh variabel interaksi (Kepercayaan\*Kepuasan) yang memberikan koefisien 0,47 dan tidak signifikan pada 0,332. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### 5. Pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas Donatur yang dimoderasi oleh Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan memoderasi pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.

Hal ini ditunjukkan oleh variabel interaksi (Citra Lembaga\*Kepuasan) yang memberikan koefisien 0,017 dan signifikansi  $0,007 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur yang dimoderasi oleh Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan tidak memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan. Hal ini ditunjukkan oleh variabel interaksi (Kualitas Pelayanan\*Kepuasan) yang memberikan koefisien 0,001 dan tidak signifikan pada 0,887. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Dari penelitian yang telah ada berdasarkan bukti empiris dengan penelitian yang serupa oleh Safitri dan Nurkhin, 2019 dengan karya tulis berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki dan Kepercayaan Muzaki” bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki ditolak. Hasil uji signifikansi parameter individual (uji t) dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,198 > 0,05$ , dengan koefisien regresi sebesar 0,297. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas muzaki.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Satria Darma, 2015) dan (Andi, 2015) yaitu kualitas layanan juga berpengaruh terhadap keputusan membayar zakat. LazisMu Cabang Suruh dalam melayani muzaki dengan menerapkan sistem jemput bola yaitu sistem amil mendatangi para muzaki yang akan membayarkan zakatnya, sehingga memudahkan para muzaki untuk menyalurkan zakatnya. penelitian menunjukkan bahwa citra lembaga dan religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan muzaki membayar zakat, sedangkan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan muzaki membayar zakat di Lazis Mu.

Penelitian menunjukkan bahwa minat memoderasi pengaruh citra lembaga, kualitas layanan, religiusitas, terhadap keputusan muzaki membayar zakat di LazisMu Cabang Suruh. Adapun yang menjadi penyebab lain, yaitu semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang belum tentu memiliki jiwa sosial yang tinggi, yang menimbulkan kesadaran diri. Hal ini dikarenakan pengaruh lingkungan yang terdiri dari berbagai keyakinan agama, serta tinggi rendahnya religiusitas belum tentu menjamin baik buruknya jiwa sosial seseorang (Gurning, 2014)

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa bahwa Ho diterima dan Ha ditolak.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN