

ABSTRAK

Hariyati, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat BAZNAS Kota Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Buyung Romadhoni dan Pembimbing II Samsul Rizal.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat BAZNAS Kota Makassar. Sampel ini diambil dari kantor BAZNAS Kota Makassar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner dengan sampel 35 responden. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 22 mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat BAZNAS Kota Makassar, maka penulis menarik kesimpulan penting bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada Lembaga Amil Zakat BAZNAS Kota Makassar. Pelayanan yang baik sangatlah mempengaruhi citra suatu jasa sehingga masyarakat bisa lebih percaya pada jasa tersebut dan tak segan merekomendasikan kepada orang lain.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan

ABSTRACT

Hariyati, 2022. *The Influence of Service Quality and Trust on Muzakki's Satisfaction at the Makassar City BAZNAS Amil Zakat Institution. Thesis for the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Advisor I Buyung Romadhoni and Advisor II Samsul Rizal.*

This research is a type of quantitative research with the aim of knowing the effect of service quality and trust on Muzakki's satisfaction at the Amil Zakat Institution BAZNAS Makassar City. This sample was taken from the Makassar City BAZNAS office. The type of data used in this study is quantitative data, which is obtained from questionnaires that are distributed and related to the problem under study. Data collection was carried out by observing and distributing questionnaires with a sample of 35 respondents. In this study, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this study used the Likert scale method. The data analysis technique uses multiple linear regression tests.

Based on the results of data research using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 22 application regarding the Effect of Service Quality and Trust on Muzakki Satisfaction at the Amil Zakat Institution BAZNAS Makassar City, the authors draw an important conclusion that service quality and trust have a positive effect and significant to satisfaction with the Makassar City BAZNAS Amil Zakat Institution. Good service greatly affects the image of a service so that people can trust the service more and will not hesitate to recommend it to others.

Keywords: Quality of Service, Trust and Satisfaction