

Kekhususan Ekonomi dan Keuangan Syariah: Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Muzakki di Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) Wilayah Jabodetabek = The Influence of Service Quality on Muzakki's Loyalty in Zakah Management Organization (OPZ) Jabodetabek Region

Jhonaidi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20492683&lokasi=lokal>

Abstrak

Potensi zakat di Indonesia begitu besar namun terlihat celah yang begitu besar antara potensi dan realisasi zakat di Indonesia. Pelayanan pengelola zakat merupakan hal yang menjadi daya tarik muzakki (orang yang wajib membayar zakat) dalam menyalurkan zakat dan salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi yaitu kualitas pelayanan, terutama organisasi yang bergerak di bidang jasa. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh service quality (kualitas layanan) terhadap loyalitas muzakki dengan moderasi kepuasan muzakki di Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) Wilayah Jabodetabek. Responden merupakan muzakki yang menyalurkan zakat di Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) yang berdomisili di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) dengan jumlah 150 responden muzakki. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Structural Equation Modeling (SEM) dengan program AMOS 22.

Adapun hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa service quality berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan muzakki dengan nilai koefisien sebesar 0,614. Service quality berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas muzakki dengan nilai koefisien sebesar 0,305. Kepuasan muzakki berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas muzakki dengan nilai koefisien sebesar 0,431. Service quality dengan peran moderating kepuasan muzakki berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas muzakki dengan nilai koefisien sebesar 0,265.

.....The potential of zakah in Indonesia is so high, but there is a huge gap between the potential and realization of zakah in Indonesia. Zakah management services are things that attract muzakki (those who are obliged to pay zakah) in distributing zakah. One of the important factors in the success of an organization is the quality of service, especially organizations which are engaged in services. This study aims to analyze the effect of service quality on muzakki loyalty by moderating muzakki satisfaction in the Jabodetabek Region Zakah Management Organization (OPZ). Respondents are muzakki who distribute zakah in Zakah Management Organization (OPZ) which are resided in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) with a total of 150 muzakki respondents. The data analysis method used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) with the AMOS 22 program.

The results of this study indicate that service quality has a significant direct effect on muzakki satisfaction with a coefficient 0.614. Service quality has a direct and significant effect on loyalty muzakki with a coefficient 0.305. Muzakki satisfaction has a significant direct effect on muzakki loyalty with a coefficient 0.431, Service quality with the role of moderating muzakki satisfaction has an indirect significant effect on muzakki loyalty with a

coefficient 0.265.