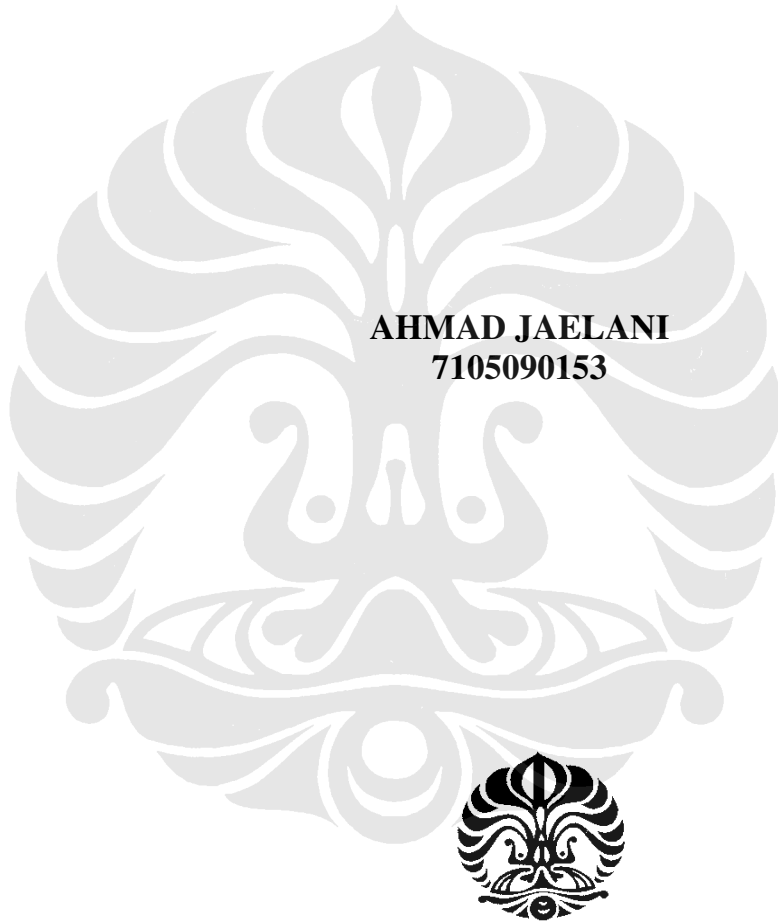


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SOCIAL  
MARKETING* LEMBAGA AMIL (LAZ) TERHADAP  
KEPUTUSAN BERZAKAT *MUZAKKI*  
(STUDI KASUS PADA RUMAH ZAKAT INDONESIA)**

**TESIS**

**AHMAD JAELANI  
7105090153**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM  
JAKARTA  
JULI 2008**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SOCIAL  
MARKETING* LEMBAGA AMIL (LAZ) TERHADAP  
KEPUTUSAN BERZAKAT *MUZAKKI*  
(STUDI KASUS PADA RUMAH ZAKAT INDONESIA)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si)  
dalam bidang Ekonomi dan Keuangan Syariah  
pada Program Studi Timur Tengah dan Islam  
Program Pascasarjana Universitas Indonesia**

**AHMAD JAELANI  
7105090153**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM  
EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH  
JAKARTA  
JULI 2008**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

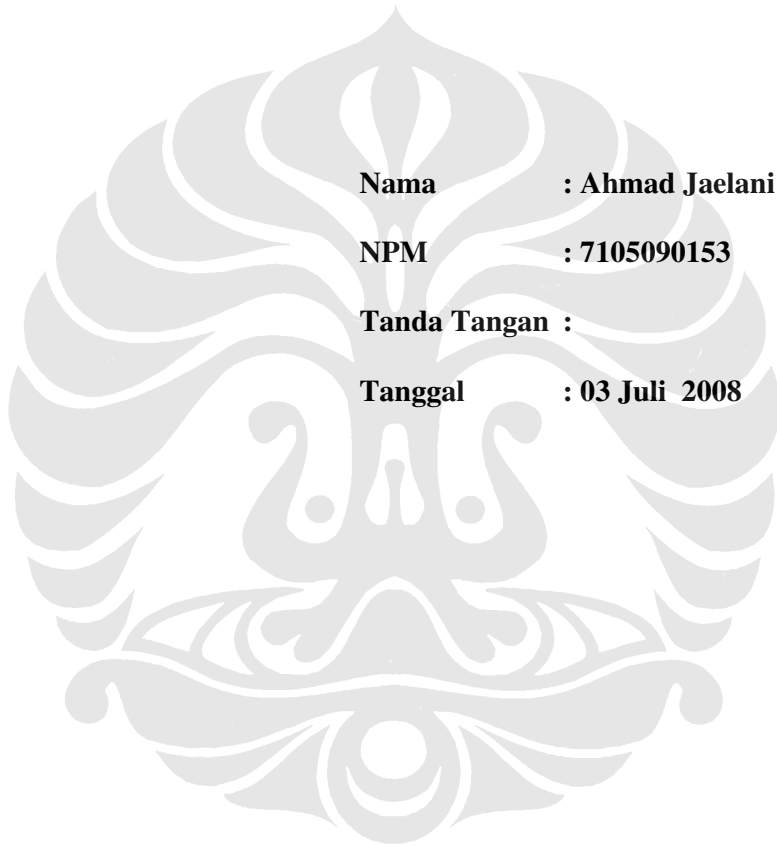
**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Ahmad Jaelani**

**NPM : 7105090153**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 03 Juli 2008**



## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Ahmad Jaelani

NPM : 7105090153

Program Studi : Program Studi Timur Tengah dan Islam

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Social Marketing* yang dilakukan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap Keputusan Berzakat *Muzakki*


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Timur Tengah dan Islam, Program Pascasarjana, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Karnaen A. Perwataatmadja, MPA (  )

Penguji : Nurul Huda, M.Si, MM (  )

Pembaca Ahli : Dr. Uswatun Hasanah, M.Ag (  )

Ketua Sidang : Dr. Muhammad Muslich, MBA (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 Juli 2008

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama	Ahmad Jaelani
Jenis Kelamin	Pria
TTL	Cianjur 05 Januari 1979
Agama	Islam
Alamat	Jl. Teratai Putih I No 92 Gg. 7 RT 02/04 Perumnas Klender Jaktim
Telepon	(021) 99075935
Telepon Seluler	085692667870
E-mail	<a href="mailto:jay_moslem@yahoo.coi.id">jay_moslem@yahoo.coi.id</a>
Status	Menikah
Pekerjaan	Pedagang

### **Pendidikan**

2005 – Sekarang	Kekhususan Ekonomi dan Keuangan Syariah Program Studi Timur Tengah dan Islam Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia
1997 – 2002	Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
1994 – 1997	SMUN I Cianjur
1991 – 1994	SMPN I Cibeber
1985 – 1991	SDN Susukan I

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil 'alamin, Allahu Akbar.* Segala puji dan syukur hanyalah ditujukan kepada ALLAH SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan petunjuk, hidayah dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Magister Sains (M.Si) Ekonomi dan Keuangan Syariah pada Program Studi Timur Tengah dan Islam Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia. Shalawat serta salam tidak lupa diucapkan kepada junjungan kami Rasulullah Muhammad SAW yang telah mengemban amanah yang begitu besar dalam menyampaikan Islam.

Dalam penulisan tesis ini penulis merasakan manfaat yang luar biasa karena secara langsung membawa penulis ke dalam aktivitas penelitian yang nyata dan membantu untuk memahami dengan lebih baik penggunaan instrumen statistik dalam rangka menguji kebenaran hipotesis-hipotesis yang dibangun. Semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi Program Pascasarjana Studi Timur Tengah dan Islam Universitas Indonesia.

Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kepada pihak-pihak yang senantiasa mendorong, membimbing dan membantu dalam penyusunan tesis ini, yaitu kepada :

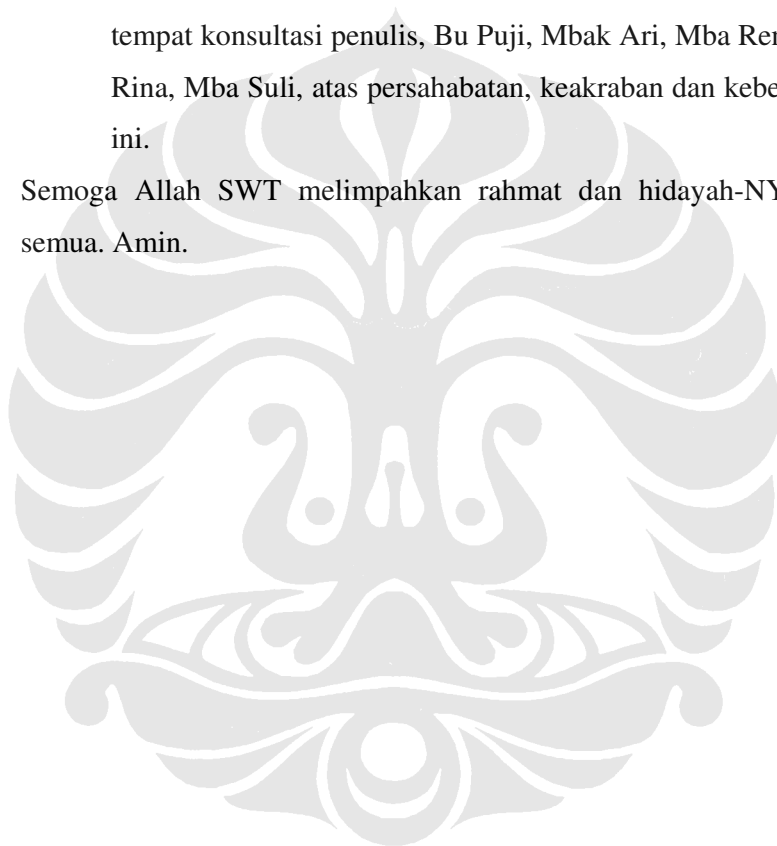
1. Bapak Mustafa Edwin Nasution, Ph.D, selaku Ketua Program Pasca Sarjana Studi Timur Tengah dan Islam.
2. Bapak Drs. Karnaen Perwataatmadja MPA, selaku dosen pembimbing tesis yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta kemudahan hingga penulisan tesis ini selesai
3. Bapak Dr. Muhammad Muslich, MBA, selaku ketua sidang yang telah memberikan saran-saran yang bermanfaat dalam penulisan tesis ini.
4. Bapak Nurul Huda M.Si,MM, selaku penguji yang telah memberikan saran-saran yang bermanfaat dalam penulisan tesis ini hingga selesai.
5. Ibu DR. Uswatun Hasanah selaku *Reader/Pembaca Ahli* yang telah memberikan saran-saran yang bermanfaat dalam penulisan tesis ini hingga selesai.

6. Kedua orang tua, istri dan anak-anakku tercinta (semuanya sumber inspirasi dan pengobar semangat hidup) atas dukungan moril dan materilnya, yang senantiasa mendoakan dan mendorong penulis dalam penyusunan tesis ini.
7. Para dosen dan staf di PSTTI UI yang sumbangsihnya telah banyak membantu penulis dalam menuntut ilmu selama ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Ekonomi Keuangan Syariah Angkatan VIII, IX, X dan di PSTTI UI, Pak Irfan, Arif, Iqbal, Ustadz Fachri kawan sekaligus tempat konsultasi penulis, Bu Puji, Mbak Ari, Mba Reni, Dian, Adis, Veli, Rina, Mba Suli, atas persahabatan, keakraban dan kebersamaannya selama ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA kepada mereka semua. Amin.

Jakarta, Juli 2008

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Jaelani

NPM : 7105090153

Program Studi : Program Studi Timur Tengah dan Islam

Departemen : Ekonomi dan Keuangan Syariah

Fakultas : Program Pascasarjana

Jenis Karya : Tesis

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Social Marketing* yang dilakukan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap Keputusan Berzakat *Muzakki*

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Juli 2008

Yang menyatakan



(Ahmad Jaelani)



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Orsinalitas .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Riwayat Hidup Penulis.....	iv
Kata Penganta.....	rv
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir .....	vii
untuk kepentingan Akademis	
Ringkasan Eksekutif.....	viii
Abstrak .....	xiii
Daftar Isi .....	xvi
Daftar Tabel .....	xviii
Daftar Gambar.....	xix
Daftar Lampiran .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Batasan Masalah .....	11
1.5 Kerangka Pemikiran.....	12
1.6 Hipotesis Penelitian.....	14
1.7 Metode Penelitian .....	15
1.8 Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>18</b>
2.1 Pengantar.....	18
2.2 Teori Zakat dan Lembaga Amil Zakat.....	18
2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berzakat.....	20
2.4 Pengaruh <i>Social marketing</i> terhadap Keputusan Berzakat .....	25
2.5 Penelitian-penelitian Sejenis .....	30
2.6 Manfaat dari Penelitian Sejenis.....	42
2.7 Penerapan Teori dalam Pemecahan Masalah .....	44
<b>BAB III DATA DAN METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Pengantar .....	47
3.2 Rancangan Penelitian .....	47
3.3 Data Penelitian .....	48
3.3.1 Jenis data .....	48
3.3.2 Sumber Data.....	49
3.3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	49
3.3.4 Unit Analisis data .....	49
3.3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.3.6 Instrumen Pengumpulan Data .....	51
3.4 Variabel Penelitian .....	51

3.5 Analisis Data .....	53
3.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas .....	53
3.5.2 Analisis Regresi Berganda .....	54
3.5.2.1 Peninjauan Pemenuhan Asumsi .....	54
3.5.2.2 Perhitungan Regresi .....	58
3.6 Tahapan Metodologi Penelitian .....	60
3.7 Flow Chart Metodologi Penelitian .....	62
3.8 Profil data <i>Muzakki</i> .....	63
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
4.1 Pengantar .....	71
4.2 Analisis Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	71
4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	71
4.2.2 Variable <i>Social marketing</i> .....	81
4.2.3 Variabel Keputusan Berzakat .....	85
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	86
4.4 Analisis Regresi .....	92
4.4.1 Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berzakat .....	92
4.4.2 Analisis <i>Social marketing</i> terhadap Keputusan Berzakat .....	99
4.4.3 Analisis Regresi Berganda .....	104
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Zakat tahun 2005 dan tahun 2006.....	5
Tabel 3.1	Variabel Penelitian Uji Regresi Berganda .....	51
Tabel 3.2	Posisi DW dan Kesimpulan Pengujian .....	56
Tabel 4.1	Hasil Penelitian <i>Reliability</i> .....	72
Tabel 4.2	Hasil Penelitian <i>Responsiveness</i> .....	74
Tabel 4.3	Data Perkembangan Program RZI per Februari 2007.....	76
Tabel 4.4	Hasil Penelitian <i>Assurance</i> .....	77
Tabel 4.5	Hasil Penelitian <i>Emphaty</i> .....	79
Tabel 4.6	Hasil Penelitian <i>Tangible</i> .....	80
Tabel 4.7	Hasil Peneltian <i>Social marketng</i> .....	82
Tabel 4.8	Hasil Penelitian Keputusan Berzakat .....	85
Tabel 4.9	Hasil Pengujian validitas kualitas pelayanan ( <i>reliability</i> ).....	86
Tabel 4.10	Hasil Pengujian validitas kualitas pelayanan ( <i>responsiveness</i> ) .....	87
Tabel 4.11	Hasil Pengujian validitas kualitas pelayanan ( <i>responsiveness</i> ) .....	87
Tabel 4.12	Hasil Pengujian validitas kualitas pelayanan ( <i>Assurance</i> ).....	88
Tabel 4.13	Hasil Pengujian validitas kualitas pelayanan ( <i>Assurance</i> ).....	88
Tabel 4.14	Hasil Pengujian validitas kualitas pelayanan ( <i>emphaty</i> ).....	89
Tabel 4.15	Hasil Pengujian validitas kualitas pelayanan ( <i>Tangible</i> ) .....	89
Tabel 4.16	Hasil Pengujian validitas <i>social marketing</i> .....	90
Tabel 4.17	Hasil Pengujian validitas Keputusan Berzakat .....	90
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	91
Tabel 4.19	Hasil Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan berzakat.....	93
Tabel 4.20	Output Koefisien Determinasi .....	94
Tabel 4.21	Output Regresi Kualitas Pelayanan.....	98
Tabel 4.22	Hasil Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan berzakat.....	99
Tabel 4.23	Output Koefisien Determinasi .....	103
Tabel 4.24	Hasil Regresi Kualitas Pelayanan dan <i>social marketing</i> terhadap.. Keputusan berzakat	104
Tabel 4.25	Hasil Analisis Multikolinearitas.....	108
Tabel 4.26	Hasil Uji F .....	110
Tabel 4.27	Koefisien Regresi Per- Variabel dengan menggunakan Uji T.....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.1	Rancangan Penelitian .....	48
Gambar 3.2	Aturan Membandingkan Durbin Watson .....	56
Gambar 3.3	<i>Flow chart</i> Penelitian .....	62
Gambar 3.4	Persentase Responden Berdasarkan Gender .....	63
Gambar 3.5	Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	64
Gambar 3.6	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan .....	65
Gambar 3.7	Gambar 4.4. Persentase Responden Berdasarkan .....	66
	Pendapatan Perbulan	
Gambar 3.8	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaaa .....	67
Gambar 3.9	Persentase Responden Tempat berzakat selain di RZI .....	68
Gambar 3.10	Persentase Responden lama berzakat.....	69
Gambar 3.11	Persentase Lama Berzakat .....	70
Gambar 4.1	Histogram Uji Normalitas .....	95
Gambar 4.2	Normal PP-Plot Uji Normalitas .....	96
Gambar 4.3	Grafik Heterosdastik .....	97
Gambar 4.4	Histogram Uji Normalitas .....	100
Gambar 4.5	Normal PP-Plot Uji Normalitas .....	101
Gambar 4.6	Grafik Heterosdastik .....	102
Gambar 4.7	Histogram Uji Normalitas .....	105
Gambar 4.8	Normal PP-Plot Uji Normalitas .....	106
Gambar 4.3	Grafik Heterosdastik .....	107

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	L-1
Lampiran 2	<i>Company Profile</i> Rumah Zakat Indonesia.....	L-6
Lampiran 3	Data Penelitian.....	L-16
Lampiran 4	Uji Validita .....	L-18
Lampiran 5	Uji Reliabilitas .....	L-20
Lampiran 6	Hasil Regresi Regresi Berganda .....	L-23
Lampiran 7	Uji Normalitas .....	L-26
Lampiran 8	Uji Regresi Sederhana .....	L-27
Lampiran 9	Uji Normalitas .....	L-30
Lampiran 10	Uji Regresi Sederhana .....	L-31
Lampiran 11	Uji Normalitas .....	L-34
Lampiran 12	Uji Heteroskedastik .....	L-36

