



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



Pengaruh Kemudahan Layanan, *Customer Relationship Management* (CRM), dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzzaki LAZ Dana Sosial Al Falah

Disusun oleh:

Nabilla Dianita Eka Krisanti

2104411014

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2026



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



Pengaruh Kemudahan Layanan, *Customer Relationship Management* (CRM), dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzzaki LAZ Dana Sosial Al Falah

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Nabilla Dianita Eka Krisanti/2104411014

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama

: Nabilla Dianita Eka Krisanti

NIM

: 2104411014

Program Studi

: Keuangan dan Perbankan Syariah

Jakarta, 02 Juli 2026



Nabilla Dianita Eka Krisanti

NIM. 2104411014

POLITEK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nabilla Dianita Eka Krisanti
NIM : 2104411014
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Layanan, *Customer Relationship Management* (CRM), dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzzaki LAZ Dana Sosial Al Falah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si.

Anggota Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal :

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si.

NIP. 197009131999031002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nabilla Dianita Eka Krisanti
NIM : 2104411014
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Layanan, *Customer Relationship Management* (CRM), dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzzaki LAZ Dana Sosial Al Falah

Disetujui oleh Pembimbing

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si

NIP. 199201122018032001

Diketahui oleh

Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si.

NIP. 197902232014041001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan pendamping yang senantiasa saling mendukung, bertukar pikiran, dan memberikan semangat selama proses perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu kelancaran penyusunan karya ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi terapan ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh sebab itu, penulis sangat terbuka dan mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan, akademisi, serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Depok, 02 Juli 2026

Mahasiswa,

Nabilla Dianita Eka Krisanti

NIM. 2104411014

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta, khususnya pada Jurusan Akuntansi, yang telah membagikan ilmu pengetahuannya selama penulis menempuh pendidikan.
7. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan pendamping yang senantiasa saling mendukung, bertukar pikiran, dan memberikan semangat selama proses perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu kelancaran penyusunan karya ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi terapan ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh sebab itu, penulis sangat terbuka dan mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan, akademisi, serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Depok, 02 Juli 2026
Mahasiswa,

Nabilla Dianita Eka Krisanti
NIM. 2104411014



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabilla Dianita Eka Krisanti
NIM : 2104411014
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kemudahan Layanan, *Customer Realtionship Management* (CRM), dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzzaki LAZ Dana Sosial Al Falah”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 02 Juli 2026
Yang menyatakan

(Nabilla Dianita Eka Krisanti)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nabilla Dianita Eka Krisanti

Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kemudahan Layanan, *Customer Relationship Management* (CRM), dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzzaki LAZ Dana Sosial Al Falah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Layanan, *Customer Relationship Management* (CRM), dan Citra Lembaga secara parsial maupun simultan terhadap Loyalitas Muzakki pada LAZ Dana Sosial Al Falah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Kemudahan Layanan, *Customer Relationship Management* (CRM), dan Citra Lembaga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Muzakki. Variabel *Customer Relationship Management* (CRM) ditemukan sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi loyalitas. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut terbukti mampu menjelaskan variasi Loyalitas Muzakki. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi LAZ Dana Sosial Al Falah dalam meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan lembaga.

Kata Kunci: Citra Lembaga, *Customer Relationship Management* (CRM), Kemudahan Layanan, Loyalitas Muzakki, SEM-PLS.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nabilla Dianita Eka Krisanti

Islamic Finance and Banking Study Program

The Effect of Service Convenience, Customer Relationship Management (CRM), and Institutional Image on Muzakki Loyalty at LAZ Dana Sosial Al Falah

ABSTRACT

This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of Service Convenience, Customer Relationship Management (CRM), and Institutional Image on Muzakki Loyalty at LAZ Dana Sosial Al Falah. This study uses a quantitative approach with a causal associative research design. The sampling technique used was purposive sampling. The collected data were analyzed using the Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS 4 software. The hypothesis testing results prove that Service Convenience, Customer Relationship Management (CRM), and Institutional Image partially have a positive and significant effect on Muzakki Loyalty. The Customer Relationship Management (CRM) variable was found to be the most dominant factor influencing loyalty. Simultaneously, the three independent variables were proven to be able to explain the variation in Muzakki Loyalty. This research is expected to be a consideration for LAZ Dana Sosial Al Falah in improving the growth and development of the institution.

Keywords: *Institutional Image, Customer Relationship Management (CRM), Service Convenience, Muzakki Loyalty, SEM-PLS.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB 1.....	0
PENDAHULUAN.....	0
1.1 Latar Belakang.....	0
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB II.....	8
Tinjauan Pustaka.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1. Definisi dan Konsep Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.2 Kemudahan Layanan.....	11
2.1.3 Customer Relationship Management (CRM).....	13
2.1.4 Citra Lembaga.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3 Kerangka pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis.....	22
2.4.1 Pengaruh Kemudahan Layanan terhadap Loyalitas Muzakki.....	22
2.4.2 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) terhadap Loyalitas Muzakki.....	23
2.4.3 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzakki.....	23
2.4.4 Pengaruh Simultan Kemudahan Layanan, CRM, dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzakki.....	24
BAB III.....	26
METODELOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.2.1 Populasi Penelitian.....	26
3.2.2 Sampel Penelitian.....	26
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.4.1 Data Primer.....	33
3.4.2 Data Sekunder.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	35
3.6.3 Uji Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	38
4.1.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	42
4.1.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	47



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2 Pembahasan.....	51
4.2.1 Pengaruh Kemudahan Layanan terhadap Loyalitas Muzakki.....	51
4.2.2 Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Muzakki.....	52
4.2.3 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzakki.....	53
4.2.4 Kemudahan Layanan, Customer Relationship Management (CRM), dan Citra Lembaga berpengaruh Simultan terhadap Loyalitas Muzakki.	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	63
Lampiran 1 Kuisioner Penelitian.....	64
PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER.....	64
Petunjuk Pengisian:.....	64
Skala Penilaian:.....	64
KEMUDAHAN LAYANAN.....	65
BAGIAN D: CITRA LEMBAGA.....	67
Lampiran 2 Jawaban Kuisioner.....	70
Lampiran 3 Hasil Running Smart PLS.....	82
1. Nilai Outer Loading.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data pengumpulan ZIS-DSKL LAZ Nasional pada LPZN 2025
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu
Tabel 3.1	Definisi Operasional
Tabel 3.4	Interpretasi Penilaian Koefisien R-Square
Tabel 3.4	Interpretasi Penilaian F-Square
Tabel 4.1	Domisili Responden.
Tabel 4.2	Pekerjaan Responden
Tabel 4.3	Usia Responden.
Tabel 4.4	Jenis kelamin responden.
Tabel 4.5	Pendapatan Responden.
Tabel 4.6	Berdasarkan lama menjadi muzzaki.
Tabel 4.7	Frekuensi Pembayaran ZIS
Tabel 4.8	Nilai <i>outer loadings</i> masing-masing indikator.
Tabel 4.9	Nilai Average Variance Extracted (AVE) dan Reliabilitas
Tabel 4.10	Matriks <i>Fornell-Larcker</i> .
Tabel 4.11	Matriks Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)
Tabel 4.12	Tabel Nilai R-Square
Tabel 4.13	Tabel Nilai R-Square
Tabel 4.14	Tabel Nilai Bootstrapping Analysis

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) merupakan salah satu pilar utama dalam ajaran Islam yang memiliki potensi luar biasa untuk mengatasi kemiskinan dan ketimpangan sosial. Di Indonesia, sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia mencapai 231,5 juta jiwa atau 87,2% dari total penduduk (BPS, 2025), potensi pengumpulan ZIS diperkirakan mencapai Rp 355,2 triliun per tahun berdasarkan data Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) tahun 2025. Namun, realisasi pengumpulan ZIS hanya mencapai Rp 17,8 triliun pada tahun yang sama, menunjukkan gap sebesar 95% atau setara dengan Rp 337,4 triliun yang belum terealisasi (BAZNAS, 2025). Data ini menegaskan bahwa masih rendahnya tingkat pembayaran ZIS.

Fenomena ini semakin nyata di era digital pasca-pandemi COVID-19, di mana pemberi zakat (muzakki) semakin menuntut transparansi, kemudahan transaksi, dan hubungan yang personal dengan lembaga amil zakat (LAZ). Laporan BAZNAS tahun 2025 mencatat 65% muzakki memilih LAZ nasional karena citra yang lebih baik (BAZNAS, 2025). Dalam konteks perilaku konsumen, loyalitas didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli kembali atau berlangganan kembali suatu produk atau jasa secara konsisten di masa depan, meskipun terdapat pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan (Wolter et al., 2025). Penelitian oleh Närvänen et al. (2020) mengembangkan kerangka loyalitas berbasis makna (*meaning-based framework*) yang menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan tidak hanya dipahami melalui perspektif perilaku dan sikap, tetapi juga melalui pemaknaan subjektif yang dibangun konsumen terhadap hubungan mereka dengan merek atau lembaga.

Pelanggan yang loyal cenderung melakukan pembelian berulang secara teratur, menunjukkan kekebalan terhadap tawaran dari pesaing, serta secara sukarela merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain (Bock et al., 2016). *Word of mouth* (WOM) yang positif dari muzakki loyal merupakan bentuk pemasaran yang paling kredibel dan efektif, karena rekomendasi dari individu yang dipercaya memiliki pengaruh yang jauh lebih kuat dibandingkan dengan iklan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

konvensional (Kotler & Keller, 2016). Sebaliknya, rendahnya loyalitas dapat menjadi penyebab utama kesenjangan besar antara potensi dan realisasi. Ketidakloyalan pelanggan (*customer defection*) membawa dampak negatif yang signifikan bagi organisasi, tidak hanya dalam bentuk hilangnya pendapatan langsung, tetapi juga meningkatnya biaya untuk memperoleh pelanggan baru (*customer acquisition cost*) yang secara signifikan lebih tinggi dibandingkan biaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Muzakki yang tidak memiliki ikatan emosional atau kepercayaan yang kuat terhadap lembaga cenderung membayar zakat secara mandiri tanpa melalui LAZ atau bahkan menunda pembayarannya, sehingga potensi dana yang seharusnya dapat dikelola secara terpusat menjadi tersebar dan sulit diukur dampaknya. Oleh karena itu, upaya membangun dan memelihara loyalitas muzakki bukan sekadar strategi pemasaran, melainkan salah satu langkah untuk mengoptimalkan pemanfaatan dana ZIS demi pengentasan kemiskinan dan pemerataan kesejahteraan. *Word of mouth* (WOM) yang positif dari muzakki loyal merupakan bentuk pemasaran yang paling kredibel dan efektif, karena rekomendasi dari individu yang dipercaya memiliki pengaruh yang jauh lebih kuat dibandingkan dengan iklan konvensional (Kotler & Keller, 2016).

Sebaliknya, rendahnya loyalitas dapat menjadi penyebab utama kesenjangan besar antara potensi dan realisasi. Ketidakloyalan pelanggan (*customer defection*) membawa dampak negatif yang signifikan bagi organisasi, tidak hanya dalam bentuk hilangnya pendapatan langsung, tetapi juga meningkatnya biaya untuk memperoleh pelanggan baru (*customer acquisition cost*) yang secara signifikan lebih tinggi dibandingkan biaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Piha dan Avlonitis (2017) dalam penelitiannya pada sektor perbankan ritel menunjukkan bahwa kegagalan kualitas layanan berdampak langsung pada sikap negatif pelanggan, yang pada akhirnya berujung pada ketidakloyalan dan perpindahan ke penyedia layanan lain (Piha & Avlonitis, 2017). Muzakki yang tidak memiliki ikatan emosional atau kepercayaan yang kuat terhadap lembaga cenderung membayar zakat secara mandiri tanpa melalui LAZ atau bahkan menunda pembayarannya, sehingga potensi dana yang seharusnya dapat dikelola secara terpusat menjadi tersebar dan sulit diukur dampaknya. Oleh karena itu, upaya membangun dan memelihara loyalitas muzakki bukan sekadar



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

strategi pemasaran, melainkan salah satu langkah untuk mengoptimalkan pemanfaatan dana ZIS demi pengentasan kemiskinan dan pemerataan kesejahteraan. Pengoptimalan dana ZIS dilakukan oleh semua LAZ

Saat ini sudah banyak sekali LAZ, baik tingkat Nasional, Kabupaten, kota, hingga daerah yang sudah banyak dikenal oleh masyarakat. Beberapa diantaranya sudah menunjukkan perkembangan yang signifikan dan berhasil memperoleh kepercayaan dari para muzaki. LAZ tersebut sudah terdaftar dan diawasi oleh pemerintah dan berstatus LAZ Nasional, sehingga transparansi dan akuntabilitas LAZ terjamin. LAZ di Indonesia sangat beragam dari yang sudah lama berdiri hingga yang baru terbentuk. LAZ tersebut mampu untuk berkembang menjadi wadah bagi masyarakat menitipkan dananya sehingga pengumpulan dan penyaluran dana ZIS terukur dan terarah. Berikut beberapa lembaga zakat nasional yang menjadi wadah bagi masyarakat dalam menghimpun dan menyalurkan dana ZIS menurut data BAZNAS :

Tabel 1.1 Data penghimpunan ZIS-DSKL LAZ Nasional pada LPZN 2025

Nama LAZ	Tahun Pendirian	Penghimpunan 2024 (Rp)	Penghimpunan 2025 (Rp)	Pertumbuhan
LAZ Dompot Dhuafa Republika	1993	284,66 Miliar	401,92 Miliar	+41,2%
LAZ Rumah Zakat Indonesia	1998	401,19 Miliar	469,48 Miliar	+17,0%
LAZ Inisiatif Zakat Indonesia	2014	128,24 Miliar	142,06 Miliar	+10,8%
LAZ Lembaga Manajemen Infaq Ukhuwah Islamiyah	1995	57,62 Miliar	63,12 Miliar	+9,5%
LAZ Asar Humanity	2018	55,34 Miliar	86,45 Miliar	+56,2%
LAZ Dana Sosial Al Falah	1987	53,25 Milia	54,08 Miliar	+1,5%

Sumber : Lampiran LPZN 2025, Data Diolah (2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa seluruh LAZ mengalami pertumbuhan penghimpunan dana selama tahun 2025 dibandingkan tahun 2024. LAZ Dompot Dhuafa dan LAZ Asar Humanity mencatat pertumbuhan di atas 40%, menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. LAZ Rumah Zakat dan LAZ Inisiatif Zakat Indonesia mencatat pertumbuhan di atas 10%. Sementara itu, LAZ Dana Sosial Al Falah (DSF) hanya tumbuh sebesar 1,5%. Menarik untuk dicermati bahwa usia lembaga tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat pertumbuhan penghimpunan dana. LAZ DSF yang telah berdiri sejak tahun 1987 justru memiliki pertumbuhan paling rendah dibandingkan LAZ lain yang lebih muda, seperti LAZ Asar Humanity (berdiri 2018) yang tumbuh 56,2%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa loyalitas muzakki tidak semata-mata ditentukan oleh reputasi historis atau lamanya lembaga beroperasi, melainkan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang lebih dinamis dan kontemporer, seperti kemudahan layanan, pengelolaan hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management/CRM*), dan citra lembaga di era digital.

Kemudahan layanan menjadi salah satu faktor krusial dalam membentuk loyalitas muzakki. Studi oleh Zulkarnain (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki. Temuan ini diperkuat oleh Aygarini (2023) yang membuktikan bahwa kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan muzakki, yang selanjutnya memengaruhi loyalitas. Di sisi lain, Mardhiyah (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak selalu menjadi determinan utama ketika faktor kepercayaan dan risiko dipersepsikan lebih dominan. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan layanan terhadap loyalitas dapat bervariasi tergantung pada karakteristik lembaga dan profil muzakki, sehingga perlu diuji lebih lanjut dalam konteks LAZ lokal mapan seperti DSF.

Selain kemudahan layanan, faktor lainnya yang tidak kalah penting yaitu *Customer Relationship Management (CRM)* memegang peran vital dalam membangun hubungan jangka panjang dengan muzakki. Mahfuzh & Khoiruddin (2023) menyimpulkan bahwa implementasi CRM melalui layanan digital terintegrasi secara efektif mempertahankan loyalitas muzakki. Istiqamah (2025)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

juga menjelaskan bahwa CRM mampu meningkatkan loyalitas muzakki serta efektivitas penghimpunan zakat. Namun, Prasmawati (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa tidak semua dimensi CRM berpengaruh signifikan; misalnya, komitmen tidak terbukti memengaruhi loyalitas, sementara kepercayaan dan komunikasi justru lebih berperan. Inkonsistensi temuan ini mengisyaratkan bahwa efektivitas CRM bersifat kontekstual dan implementasinya perlu disesuaikan dengan kebutuhan spesifik muzakki di masing-masing LAZ.

Selain kemudahan layanan dan CRM, citra lembaga juga menjadi salah satu indikator kepercayaan dan loyalitas muzakki. Penelitian Nisa' (2024) membuktikan bahwa citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki, baik secara parsial maupun simultan. Mahiro (2023) juga menyimpulkan bahwa citra lembaga berpengaruh signifikan secara parsial. Sebaliknya, penelitian oleh Lembaga Lazismu (2025) menemukan bahwa citra lembaga secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki, karena variabel kepercayaan lebih dominan. Kontradiksi ini semakin memperkuat urgensi penelitian, karena menunjukkan bahwa pengaruh citra lembaga tidak bersifat universal, melainkan bergantung pada persepsi publik yang terbentuk di masing-masing lembaga. Bagi LAZ DSF yang telah memiliki sejarah panjang, penting untuk menguji apakah citra positif yang terbangun selama 39 tahun mampu mendorong loyalitas, atau justru tertutupi oleh faktor-faktor lain seperti kemudahan layanan dan CRM.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian di atas, penelitian ini secara kuantitatif akan menguji pengaruh Kemudahan Layanan, *Customer Relationship Management* (CRM), dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzakki pada LAZ Dana Sosial Al Falah. Penelitian ini relevan untuk mengisi gap empiris, di mana studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada LAZ nasional besar, sementara dinamika LAZ lokal seperti DSF yang mengalami stagnasi pertumbuhan belum banyak dieksplorasi.

1.2 Rumusan Masalah

LAZ Dana Sosial Al Falah (DSF) hanya tumbuh sebesar 1,5%. Menarik untuk dicermati bahwa usia lembaga tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat pertumbuhan penghimpunan dana. LAZ DSF yang telah berdiri sejak tahun 1987



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

justeru memiliki pertumbuhan paling rendah dibandingkan LAZ lain yang lebih muda, seperti LAZ Asar Humanity (berdiri 2018) yang tumbuh 56,2%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa loyalitas muzakki tidak semata-mata ditentukan oleh reputasi historis atau lamanya lembaga beroperasi, melainkan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang lebih dinamis dan kontemporer, seperti kemudahan layanan, pengelolaan hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management/CRM*), dan citra lembaga di era digital.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, potensi pengumpulan dana ZIS belum diimbangi dengan realisasi yang optimal. Hal tersebut dikarenakan masih banyak muzakki yang menyalurkan dana ZIS langsung tanpa melalui LAZ. Rendahnya tingkat loyalitas muzakki dalam menyalurkan dana di lembaga zakat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kemudahan akses layanan, CRM dan juga citra lembaga dari LAZ. LAZ Dana Sosial Al Falah sebagai LAZ yang sudah tiga puluh sembilan tahun beroperasi menunjukkan pertumbuhan penghimpunan yang tidak terlalu signifikan menurut Tabel 1.1 dibandingkan dengan LAZ yang lain. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian lebih lanjut mengenai LAZ Dana Sosial Al Falah terhadap loyalitas muzakki dari beberapa faktor seperti kemudahan akses layanan, CRM, dan citra dari LAZ.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kemudahan Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Muzzaki LAZ Dana Sosial Al Falah?
2. Apakah *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki LAZ Dana Sosial Al Falah?
3. Apakah Citra Lembaga berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki LAZ Dana Sosial Al Falah ?
4. Apakah Kemudahan Layanan, CRM, dan Citra Lembaga secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki LAZ Dana Sosial Al Falah?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses terhadap loyalitas muzakki pada Yayasan Dana Sosial Al Falah
2. Untuk menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap loyalitas muzakki pada LAZ Dana Sosial Al Falah
3. Untuk menganalisis pengaruh citra lembaga terhadap loyalitas muzakki pada LAZ Dana Sosial Al Falah
4. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan, *Customer Relationship Management* (CRM), dan citra lembaga terhadap loyalitas muzakki pada LAZ Dana Sosial Al Falah.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi berbagai pihak, antara lain:

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ekonomi Islam, keuangan syariah, dan pengelolaan lembaga zakat, terutama yang berkaitan dengan loyalitas muzakki.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan rekomendasi strategis bagi pengelola lembaga untuk meningkatkan loyalitas muzakki melalui perbaikan sistem layanan digital, penerapan CRM yang lebih baik, dan penguatan citra lembaga. Membantu pihak manajemen dalam memahami kebutuhan dan perilaku muzakki di era digital sehingga pengumpulan dana ZIS dapat lebih optimal.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibuat agar susunan pembahasan saling berkaitan dan mendukung serta dapat memberikan gambaran keseluruhan isi penelitian bagi pembaca. Adapun sistematika penulisan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pada Bab 1 Pendahuluan ini menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

Pada Bab II Tinjauan Pustaka ini mendeskripsikan segala teori yang berhubungan dengan judul pada penelitian ini dengan tujuan untuk menjelaskan permasalahan yang ada pada penelitian ini. Selain itu, juga ada pembahasan penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis (jika ada hipotesis) yang akan dibahas pada bab ini.

Pada Bab III Metodologi Penelitian ini berisikan tentang metode yang digunakan oleh penulis. Berisikan jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

Pada Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan ini dijelaskan tentang hasil daripada penelitian dengan menggunakan penelitian kuantitatif, serta berisikan pembahasannya.

Pada Bab V Penutup ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai pengaruh Kemudahan Layanan, *Customer Relationship Management* (CRM), dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzakki pada LAZ Dana Sosial Al Falah (DSF), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki

Hasil penelitian membuktikan bahwa Kemudahan Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Muzakki LAZ Dana Sosial Al Falah. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah layanan yang diberikan LAZ DSF, semakin loyal pula muzakki dalam menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut. Karakteristik responden yang didominasi oleh karyawan perkotaan menegaskan pentingnya kemudahan akses layanan digital yang praktis dan tidak memakan banyak waktu

2. *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki

Hasil penelitian juga membuktikan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Muzakki. Temuan ini menunjukkan bahwa CRM merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi loyalitas muzakki. Implementasi CRM yang efektif, yang mencakup profesionalisme petugas, kecepatan merespons keluhan, pemberian informasi berkala, pemanfaatan teknologi, dan perhatian personal, mampu membangun ikatan emosional yang kuat antara LAZ DSF dan muzakkinya. Hal ini sangat penting mengingat mayoritas responden masih membayar ZIS 1-2 kali setahun, sehingga CRM berperan penting dalam mendorong pembayaran yang lebih rutin.

3. Citra Lembaga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki

Hasil penelitian membuktikan bahwa Citra Lembaga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Muzakki. Temuan ini menunjukkan bahwa

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

reputasi positif LAZ DSF yang telah berdiri selama 39 tahun sejak 1987 menjadi modal penting dalam membangun loyalitas muzakki. Aspek-aspek seperti transparansi pelaporan dana, akuntabilitas, profesionalisme pengelolaan dana, dan kepercayaan terhadap amanah lembaga terbukti mampu menciptakan ikatan kepercayaan yang kuat antara lembaga dan muzakkinya.

4. Kemudahan Layanan, CRM, dan Citra Lembaga secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki.

Secara bersama-sama, ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki variasi loyalitas muzakki dapat dijelaskan oleh kemudahan layanan, CRM, dan citra lembaga. Temuan ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut saling melengkapi dalam membentuk loyalitas muzakki yang kuat. Kemudahan layanan memicu loyalitas kognitif (berbasis keyakinan rasional), CRM membangun loyalitas afektif (berbasis ikatan emosional), dan citra lembaga mengokohkan loyalitas konatif dan aksi (berbasis komitmen dan tindakan nyata).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat, baik secara praktis maupun akademis:

1. Saran Praktis bagi Manajemen LAZ Dana Sosial Al Falah

a. Mengoptimalkan Program CRM sebagai Prioritas Utama

Karena CRM terbukti memberikan pengaruh paling besar, lembaga perlu lebih agresif mengubah kebiasaan donasi responden yang mayoritas masih 1-2 kali setahun (71,82%). Manajemen disarankan untuk mengimplementasikan *auto-reminder* yang personal, mendistribusikan *impact report* bulanan secara *real-time*, dan mengedukasi donatur mengenai donasi harian/bulanan guna meningkatkan loyalitas jangka panjang.

b. Pengembangan Fitur Otomasi

Mengingat 73,64% penyumbang berprofesi sebagai karyawan di usia produktif 26-30 tahun dengan tingkat penghasilan menengah, LAZ DSF sangat disarankan untuk berinvestasi pada penyederhanaan fitur *auto-debet*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pemotongan zakat gaji otomatis atau kolaborasi dengan *payment gateway* modern untuk menjembatani kesibukan kaum pekerja.

2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

a. Penambahan Variabel Penelitian

Disarankan untuk menambahkan atau mengeksplorasi variabel intervening atau moderasi lain yang relevan dengan fenomena filantropi digital terkini, seperti Religiusitas, Literasi Zakat Digital, atau Tingkat Kepercayaan, untuk melihat dinamika model loyalitas yang lebih luas.

b. Perluasan Objek dan Sampel

Penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah responden diluar Jabodetabek untuk menguji apakah perilaku muzakki jabodetabek sama dengan muzakki di daerah lain. Selain itu, dapat pula dilakukan studi komparasi antara LAZ DSF dengan LAZ baru yang memiliki lonjakan pertumbuhan seperti LAZ Asar Humanity untuk menemukan strategi pengembangan yang signifikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Salim, T., Onsy, N., & Odeh, M. (2024). Understanding user adoption of mobile wallet: extended TAM with knowledge sharing, perceived value, perceived privacy awareness and control, perceived security. Emerald Publishing. 54(2), XX–XX <https://doi.org/10.1108/ARTICLE>.
- Adam, A., Kanto, D. S., & Multifiah. (2022). The Effect of Service Quality, Trust, and Satisfaction on Loyalty of Zakat Payers: Case Study of National Amil Zakat Agency of East Java. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 9(1), 1–16. <https://doi.org/10.20473/vol9iss20221pp1-16>
- Adib, M. S., & Muljaningsih, S. (2023). PENGARUH KEPERCAYAAN, TRANSPARANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI LAZ SOLO PEDULI. *Islamic Economics and Finance in Focus (IEFF)*, 2(2). <https://doi.org/10.21776/ieff.2023.02.02.01>
- Albertaadinata, A., Sudarmiati, S., & Hermawan, A. (2025). Analyzing Customer Loyalty among Generation Z Food Consumers: A Systematic Literature Review of System Quality, Ease of Use, Perceived Value, Payment Availability, and Customer Satisfaction as Mediators. *International Journal of Economics and Management Studies*, 2(4), 1–15. <https://doi.org/10.61132/ijems.v2i4.1074>
- Albertaadinata, A., Sudarmiati, S., & Hermawan, A. (2025). Analyzing Customer Loyalty among Generation Z Food Consumers: A Systematic Review of System Quality, Ease of Use, Perceived Value, Payment Availability, and Customer Satisfaction as Mediators. *International Journal of Economics and Management Studies*, 2(4), 1–15. <https://doi.org/10.61132/ijems.v2i4.1074>
- Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). (2025). Laporan Pengelolaan Zakat Nasional Tahun 2025. BAZNAS. Retrieved from <https://www.baznas.go.id/laporan-pengelolaan>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2025). Jumlah Penduduk Muslim Indonesia 2025. Badan Pusat Statistik. Retrieved from <https://www.bps.go.id/>
- Bock, D. E., Mangus, S. M., & Folse, J. A. G. (2016). The road to customer loyalty paved with service customization. *Journal of Business Research*, 69(10), 3923–3932. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.06.002>
- Cammarota, A., Ottolenghi, C., Cinti, A., & Sabatini, A. (2024). Sustainable Customer Relationships Management: A Conceptual Framework for Integrating CRM and Sustainability. *Micro & Macro Marketing*, 33(3), 517–550. <https://doi.org/10.1431/114941>
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336. (Referensi untuk justifikasi kelonggaran loading factor 0.5 - 0.6).



Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hamdani, L., Sunarsih, S., Yusfiarto, R., Rizal, A., & Khoirunnisa, A. N. (2024). Social media, trust and intention to pay zakat through institution: lessons from Indonesian experience. *Journal of Islamic Marketing*, 15(9), 2399–2418. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2023-0016>

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications. (Buku panduan utama untuk SEM-PLS, standarisasi Bootstrapping 5.000, t-statistik, f-square, dll).

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8> (Referensi valid yang menciptakan/memperkenalkan metode analisis HTMT).

Indartini, M., & Mutmainah. (2024). Analisis data kuantitatif: Uji instrumen, uji Asumsi klasik, uji korelasi dan regresi linier berganda. Penerbit Lakeisha.

Istiqamah. (2025). Implementasi Customer Relationship Management dalam Meningkatkan Efektivitas Penghimpunan Zakat di LAZNAS Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Cabang Kalimantan Timur. *Journal of Innovation in Management and Marketing*, 1(1), 41–52. <http://www.ejournal.sembilanpemuda.id/index.php/jiimm/article/view/1014>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Global ed.). Pearson Education.

Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (n.d.). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva Buku.

Latipah, Y., Supriani, I., & Sudarsono, H. (2024). WHAT DRIVES THE INTENTION OF MILLENNIALS AND GENERATION Z TO PAY ZIS VIA DIGITAL PLATFORM? RELIGIOSITY AS THE MODERATING VARIABLE. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (JEBIS)*, 10(2), 380–401. <https://doi.org/10.20473/jebis.v10i2.62338>

Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2014). *Teknik-Teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi*. Salemba Empat.

Lodiya. (2024). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kalimantan Barat. <https://digilib.iainptk.ac.id/xmlui/handle/123456789/6090>

Mahfuzh, M. A., & Khoiruddin, A. Y. (2023). Tingkatkan Loyalitas Muzaki: Analisis Customer Relationship Manajemen (CRM) pada Digital Service Badan Amil

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Jurnal Ekonomi Islam, 14(2), 206–221. Akses: <https://doi.org/10.22236/jei.v14i2.11276>

Mardhiyah, A. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi risiko dan kepercayaan terhadap minat muzakki membayar zakat melalui Kitabisa.com.

Meinanda, A. S. (2022). Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Amil Zakat (Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta).

Mudjahidin, M., Aristio, A. P., Febyanti, S. M., Junaedi, L., & Septiananda, A. S. (2024). Structural Model for Analyzing the Impact of Social CRM on Customer Relationship Performance in Automotive Manufacturing Company. *Procedia Computer Science*, 234, 861–868.

Muhajir, A. (2025). Pengaruh transparansi, kepercayaan, persepsi kemudahan, dan tingkat pendapatan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat secara online

Mulyani, S. (2024). Pengaruh emotional marketing dan pelayanan terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat online. *Mutlaqah: Jurnal Kajian Ekonomi Syariah*. <https://garuda.kemdikbud.go.id/author/view/5477898?jid=27548&jname=Mutlaqah:+Jurnal+Kajian+Ekonomi+Syariah>

Närvänen, E., Kuusela, H., Paavola, H., & Sirola, N. (2020). A meaning-based framework for customer loyalty. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 48(8), 825–843. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-05-2019-0153>

Nurfadillah, S. (2024). Analisis pengaruh literasi digital, budaya, persepsi risiko terhadap keputusan muzakki membayar ZIS melalui platform digital di Provinsi Aceh <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/37234/>

Nurhayati, S., & Siswanto, D. (2023). Factors Influencing Muzakki's Loyalty in Paying Zakat Through Digital Platforms: Evidence from Indonesia. *Journal of Islamic Accounting and Finance Research*, 5(1), 145–168. <https://doi.org/10.21580/jiafr.2023.5.1.14058>

Opoku, M. O., & Enu-Kwesi, F. (2020). Relevance of the technology acceptance model (TAM) in information management research: a review of selected empirical evidence. *Pressacademia*, 7(1), 34–44. <https://doi.org/10.17261/pressacademia.2020.1186>

Prasetyo, A. (2023). Pengaruh religiusitas, pengetahuan, trust dan transparansi terhadap minat membayar zakat digital oleh muzakki dengan persepsi kemudahan sebagai variabel moderasi <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/15941/>

Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Karya Abdi*, 5(2), 202–208.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Purnamasari, D., & Hendratmi, A. (2023). The Effect of Ease of Use, Transparency, and Accountability on Muzakki Loyalty with Trust as an Intervening Variable. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(2), 255–274.
<https://doi.org/10.20473/jebis.v9i2.42976>
- Purnomowati, I. (2022). Model E-Customer Relationship Management (E-CRM) dalam Membangun Loyalitas pada Lembaga Amil Zakat di Indonesia [Disertasi, Universitas Lampung]. Digilib Unila. <http://digilib.unila.ac.id/66249/>
- Rahmawati, D. (2025). Pengaruh literasi zakat, kepercayaan layanan digital, dan pengaruh sosial terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui fintech
- Rizal, H. P., Situmorang, S. H., & Fauzi, A. (2023). Impact of Brand Image and Relationship Marketing on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction. *Proceedings of the 7th Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2022)*, 662–673. Atlantis Press.
https://doi.org/10.2991/978-94-6463-234-7_69
- Rizky, M. (2025). Strategi peningkatan minat muzakki membayar zakat di LAZ Energi Kebaikan Rokan Kota Pekanbaru
- Roosta, S., Sadjadi, S. J., & Makui, A. (2025). Predicting customer loyalty in omnichannel retailing using purchase behavior, socio-cultural factors, and learning techniques. *PLoS One*, 20(8), e0330338.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0330338>
- Roziq, A., Suryaningsih, E. D., & Hisamuddin, N. (2020). Variables Determining Muzaki Loyalty in Paying Zakat, Infaq and Sadaqah at Zakat Institutions in Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 14(2), 159–175.
<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/103171>
- Safeer, A. A., & Liu, H. (2023). Role of corporate social responsibility authenticity in developing perceived brand loyalty: a consumer perceptions paradigm. *Journal of Product & Brand Management*, 32(2), 330–342.
<https://doi.org/10.1108/JPBM-01-2022-3807>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Salman, K. R. (2022). Effect of Transparency and Accountability on Muzaki Loyalty through Muzaki Satisfaction as an Intervening Variable at the Amil Zakat Institution (LAZ) in Indonesia. *Journal of Finance and Islamic Banking*, 5(2), 72–87.
- Sari, D. P. (2024). Efektivitas pelayanan zakat dengan menggunakan e-digital dalam meningkatkan jumlah penerimaan zakat pada BAZNAS Provinsi Kalimantan Timur.
- Sevilla, C. G., Ochave, J. A., Punsalan, T. G., Regala, B. P., & Uriarte, G. G. (2007). *Research Methods (Rev. ed.)*. Rex Bookstore.



Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Watson IV, G. F., Beck, J. T., Henderson, C. M., & Palmatier, R. W. (2015). Building, measuring, and profiting from customer loyalty. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(6), 790–825. <https://doi.org/10.1007/s11747-015-0439-4>

Wolter, J. S., Bock, D. E., Smith, J. S., & Cronin Jr, J. J. (2025). Customer loyalty: A refined conceptualization, measurement, and model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 78, 103456. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103456>

Zahriyah, A., Parmono, A., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika: Teknik dan aplikasi Dengan SPSS*. Mandala Press.

Zakaria, F., & Hidayat, R. (2026). The role of digital zakat transformation in increasing muzaki participation. *International Journal of Zakat and Islamic Philanthropy*, 8(1), 15–29. <https://ijazbaznas.com/index.php/journal/article/view/768>

Zerbino, P., Aloini, D., Dulmin, R., & Mininno, V. (2018). Big Data-enabled Customer Relationship Management: A holistic approach. *Information Processing & Management*, 54(5), 818–846. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2017.10.005>

PlakCipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kemudahan Layanan, Customer Relationship Management (CRM),
dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Muzakki
LAZ Dana Sosial Al Falah

Peneliti: Nabilla Dianita Eka Krisanti (NIM: 2104411014)

Program Studi: Keuangan dan Perbankan Syariah

Institusi: Politeknik Negeri Jakarta

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Bapak/Ibu yang terhormat,

Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan data penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas Anda sebagai muzakki (pemberi zakat, infak, dan sedekah) terhadap LAZ Dana Sosial Al Falah. Partisipasi Anda sangat penting dan berharga bagi kesuksesan penelitian ini.

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan cermat sebelum menjawab.
2. Jawab semua pertanyaan sesuai dengan pendapat dan pengalaman Anda pribadi.
3. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.
4. Data yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya untuk penelitian.
5. Waktu pengisian: kurang lebih 10-15 menit.

Skala Penilaian:

Skala penilaian yang digunakan:

- SS = Sangat Setuju (Skor 5)
- S = Setuju (Skor 4)
- N = Netral (Skor 3)
- TS = Tidak Setuju (Skor 2)
- STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Terimakasih atas perhatian dan kerja sama Anda.



A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah data pribadi Anda pada kolom yang telah disediakan.

Nama Lengkap: _____

Usia (tahun): ☐ <17 Tahun ☐ 17-21 Tahun ☐ 22-25 Tahun ☐ >25 Tahun

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pekerjaan: ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Karyawan ☐ Ibu Rumah Tangga

Penghasilan Bulanan: ☐ < Rp 5 juta ☐ Rp 5-10 juta ☐ Rp 10-20 juta ☐ > Rp 20 juta

Lama Menjadi Muzakki LAZ DSF: ☐ < 1 tahun ☐ 1-3 tahun ☐ 3-5 tahun ☐ > 5 tahun

Frekuensi Pembayaran ZIS/Tahun: ☐ 1-2 kali ☐ 3-4 kali ☐ 5-6 kali ☐ > 6 kali

KEMUDAHAN LAYANAN

Silakan berikan penilaian Anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai.

B1. Saya dapat dengan mudah mengakses informasi tentang program ZIS LAZ DSF melalui website, media sosial, atau aplikasi mobile.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
B2. Informasi tentang laporan keuangan LAZ DSF tersedia dan mudah dipahami oleh saya.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
B3. Tata cara pembayaran ZIS di LAZ DSF dijelaskan dengan jelas melalui berbagai kanal komunikasi.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
B4. Prosedur pembayaran ZIS di LAZ DSF tidak berbelit-belit dan mudah diikuti.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
B5. LAZ DSF menyediakan berbagai metode pembayaran digital seperti QRIS, mobile banking, dan transfer bank.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
B6. Proses transaksi digital pembayaran ZIS di LAZ DSF berlangsung dengan cepat dan lancar.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
B7. Aplikasi digital LAZ DSF user-friendly dan mudah digunakan.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
B8. LAZ DSF menyediakan pilihan kanal layanan yang beragam (online dan offline) sesuai preferensi saya.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
B9. Saya dapat menghubungi LAZ DSF melalui	☐ SS	☐ S	☐ N	☐ TS	☐ STS



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

berbagai cara (telepon, WhatsApp, email, media sosial, atau datang langsung).	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
---	-----	-----	-----	-----	-----

BAGIAN C: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

Silakan berikan penilaian Anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai.

C1. Petugas LAZ DSF menampilkan sikap profesional dan ramah dalam melayani saya.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
C2. Petugas LAZ DSF memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan saya.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
C3. LAZ DSF dengan cepat menindaklanjuti keluhan atau permintaan saya.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
C4. Solusi yang diberikan LAZ DSF atas keluhan saya sangat memuaskan.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
C5. LAZ DSF secara rutin menginformasikan tentang program penyaluran ZIS kepada saya.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
C6. LAZ DSF memberikan laporan keuangan/pertanggungjawaban secara transparan dan berkala.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
C7. Saya selalu mendapat update terbaru tentang kegiatan LAZ DSF.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
C8. Teknologi komunikasi yang disediakan LAZ DSF memudahkan saya untuk berinteraksi.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
C9. LAZ DSF memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik saya.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)



BAGIAN D: CITRA LEMBAGA

Silakan berikan penilaian Anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

D1. LAZ DSF adalah lembaga zakat yang kredibel dan terpercaya.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
D2. Saya percaya bahwa LAZ DSF adalah pilihan tepat untuk menyalurkan ZIS.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
D3. LAZ DSF secara terbuka melaporkan penggunaan dana ZIS kepada masyarakat.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
D4. Laporan keuangan LAZ DSF mudah diakses dan dapat saya verifikasi.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
D5. Saya yakin bahwa dana ZIS saya digunakan sesuai dengan tujuan yang diumumkan.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
D6. LAZ DSF mematuhi semua regulasi yang ditetapkan pemerintah tentang lembaga zakat.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
D7. LAZ DSF mengelola dana ZIS dengan profesional dan efisien.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
D8. Penyaluran dana ZIS oleh LAZ DSF tepat sasaran dan sesuai prioritas.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

D9. Program penyaluran ZIS LAZ DSF berdampak positif bagi penerima manfaat.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
D10. Saya mempercayai bahwa LAZ DSF mengelola dana ZIS saya dengan amanah.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
D11. Saya yakin dana ZIS saya dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
D12. LAZ DSF adalah lembaga yang dapat diandalkan untuk menjaga amanah muzakki	☐ SS (5)	☐ S (4)	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

BAGIAN E: LOYALITAS MUZAKKI

Silakan berikan penilaian Anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 2 Jawaban Kuisioner

B. Kemudahan Layanan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

N o	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL1 0	KL1 1			
1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3			
E1. Saya berkomitmen untuk terus membayar ZIS di LAZ DSF di masa mendatang.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
E2. Pembayaran ZIS saya di LAZ DSF adalah keputusan yang akan saya pertahankan.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
E3. Saya tidak akan beralih ke lembaga zakat lain kecuali ada alasan yang sangat kuat.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
E4. LAZ DSF adalah pilihan utama saya dibandingkan dengan lembaga zakat lainnya.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
E5. Saya akan merekomendasikan LAZ DSF kepada keluarga dan teman-teman saya.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
E6. Saya secara aktif menyarankan orang lain untuk menyalurkan ZIS melalui LAZ DSF?	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
E7. Jika ada yang bertanya tentang lembaga zakat, saya akan merekomendasikan LAZ DSF.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
E8. Saya memberikan testimoni positif tentang LAZ DSF kepada orang lain.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
E9. Saya sering menceritakan pengalaman positif saya dengan LAZ DSF kepada orang sekitar.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
E10. LAZ DSF bukan hanya lembaga penyalur ZIS, tetapi memiliki makna khusus bagi saya.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	☐ N (3)	☐ TS (2)	☐ STS (1)
29	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2			
30	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
31	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3			
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3			
33	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2			
34	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3			
35	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3			
36	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2			
37	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4			
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2			



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

39	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
40	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
42	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4
45	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
48	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
49	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
51	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
52	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
53	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
54	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
55	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
56	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3
58	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
63	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
64	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
65	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
66	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
67	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
70	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
71	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5
72	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
73	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
74	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
76	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
78	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
79	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2
80	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
86	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
88	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2
89	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
91	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
92	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
94	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
95	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
96	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
97	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
99	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
100	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
101	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
102	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
103	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
104	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
105	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
109	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3

C. Customer Relationship Management

No	CR M1	CR M2	CR M3	CR M4	CR M5	CR M6	CR M7	CR M8	CR M9	CR M10	CR M11
1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3
2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
8	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3
11	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
12	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
14	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
16	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
17	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
20	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
21	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
22	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
23	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
24	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

2 7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2 8	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
2 9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3 0	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4
3 1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
3 2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
3 3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
3 4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3 5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3 6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3 7	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
3 8	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4
3 9	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4
4 0	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4 1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4 2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
4 3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
4 4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
4 5	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
4 6	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3
4 7	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
4 8	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
4 9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5 0	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

51	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
52	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
53	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
54	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
55	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
58	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
59	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
62	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
67	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
68	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
69	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
70	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4
71	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
72	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2
79	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
81	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
82	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
83	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
85	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
87	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
88	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
89	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
91	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
92	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
93	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
94	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
95	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
96	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
97	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

99	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
100	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
1001	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
1002	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
1003	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
1004	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1005	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
1006	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1007	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3
1008	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
1009	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2
1100	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



D. Citra Lembaga

Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9	CL10	CL11
1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
7	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
9	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
17	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
18	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
21	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
22	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
26	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
28	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
29	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
32	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
33	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
35	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
38	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
39	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

40	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
43	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4
44	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
46	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
47	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
48	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
50	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
51	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3
52	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
53	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
56	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
57	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
58	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
60	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
61	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
62	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
64	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
65	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
68	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
70	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
71	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
72	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3
73	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
74	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
75	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
76	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
77	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
78	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
79	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
81	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
82	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
84	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
86	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
87	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
88	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3
95	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
96	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
98	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
102	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
103	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
104	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
106	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
107	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4
108	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
109	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
110	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2



E. Loyalitas Muzzaki

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	LM 1	LM 2	LM 3	LM 4	LM 5	LM 6	LM 7	LM 8	LM 9	LM1 0
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
6	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
8	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
12	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
13	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
14	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
15	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
17	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
18	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
19	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
21	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
22	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2
23	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2
24	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
28	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
29	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
32	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
33	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
36	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2
37	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2
38	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
41	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
42	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
43	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
44	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
45	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
47	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3
48	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
49	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
50	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2
51	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
53	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
54	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
55	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2
56	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
57	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
58	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
59	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
61	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
62	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
63	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
64	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
65	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
66	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
68	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
71	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
72	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1
73	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
75	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2
76	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
77	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
78	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
79	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
81	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

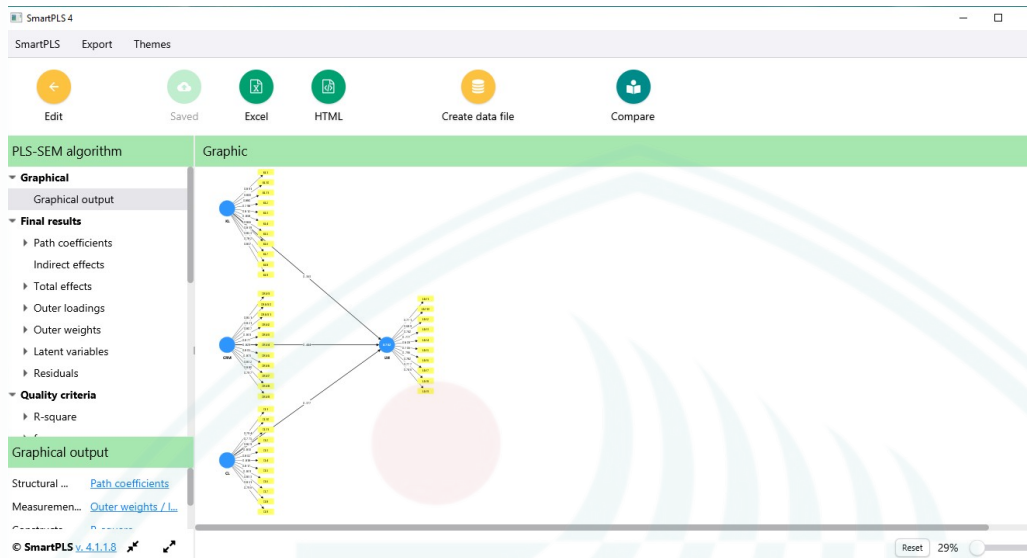
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

82	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
86	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
87	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
88	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
90	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
91	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
92	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
93	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
94	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
95	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
96	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
97	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4
99	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
100	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
101	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
102	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
103	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
106	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
110	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3

Lampiran 3 Hasil Running Smart PLS

1. Nilai Outer Loading



	CL	CRM	KL	LM
CL1	0.794			
CL10	0.775			
CL11	0.829			
CL2	0.813			
CL3	0.802			
CL4	0.818			
CL5	0.817			
CL6	0.831			
CL7	0.833			
CL8	0.851			
CL9	0.796			
CRM1		0.851		
CRM10		0.821		
CRM11		0.807		
CRM2		0.831		
CRM3		0.877		
CRM4		0.829		
CRM5		0.805		
CRM6		0.873		
CRM7		0.832		
CRM8		0.880		
CRM9		0.797		
KL1			0.891	
KL10			0.800	
KL11			0.880	
KL2			0.798	

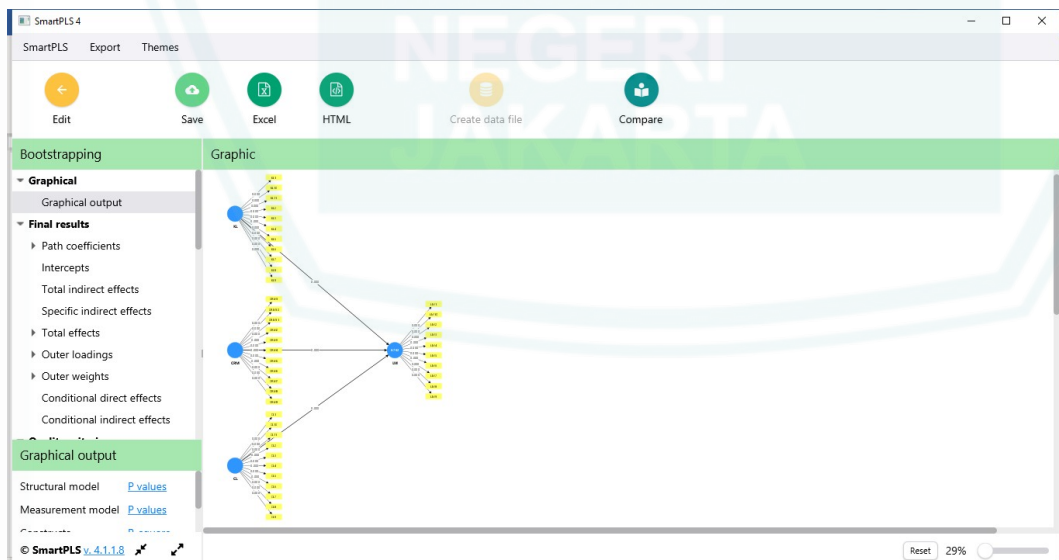
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KL3			0.812	
KL4			0.858	
KL5			0.866	
KL6			0.839	
KL7			0.853	
KL8			0.782	
KL9			0.837	
LM1				0.771
LM10				0.689
LM2				0.742
LM3				0.777
LM4				0.809
LM5				0.706
LM6				0.796
LM7				0.782
LM8				0.777
LM9				0.746

Path Coefisien

	CL	CRM	KL	LM
CL				0.377
CRM				0.444
KL				0.363
LM				





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
CL -> LM	0.377	0.378	0.050	7.552	0.000
CRM -> LM	0.444	0.444	0.050	8.962	0.000
KL -> LM	0.363	0.363	0.047	7.733	0.000

	R-square	R-square adjusted
LM	0.782	0.776

	CL	CRM	KL	LM
CL				0.547
CRM				0.702
KL				0.520
LM				

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
CL	0.949	0.951	0.956	0.664
CRM	0.957	0.958	0.963	0.701
KL	0.958	0.960	0.963	0.703
LM	0.919	0.921	0.932	0.578

	CL	CRM	KL	LM
CL				
CRM	0.402			
KL	0.249	0.367		
LM	0.676	0.763	0.647	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	VIF
CL1	2.412
CL10	2.331
CL11	2.881
CL2	2.653
CL3	2.555
CL4	2.652
CL5	2.637
CL6	2.907
CL7	2.783
CL8	3.127
CL9	2.496
CRM1	3.106
CRM10	2.662
CRM11	2.630
CRM2	2.857
CRM3	3.917
CRM4	2.851
CRM5	2.688
CRM6	3.687
CRM7	2.839
CRM8	4.066
CRM9	2.589
KL1	4.356
KL10	2.618
KL11	3.993
KL2	2.513
KL3	2.765
KL4	3.610
KL5	3.714
KL6	2.919
KL7	3.490
KL8	2.415
KL9	3.094
LM1	2.181
LM10	1.732
LM2	1.860
LM3	2.155
LM4	2.441
LM5	1.841
LM6	2.264
LM7	2.276
LM8	2.156
LM9	2.074