



© 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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN DONATUR
BERSEDEKAH PADA PROGRAM SEKOLAH TERSENYUM
LEMBAGA AMIL ZAKAT RUMAH SOSIAL KUTUB
JAKARTA TIMUR**



Disusun Oleh:

Muhammad Fadlisyah / 2104411006

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

2025



© 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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN DONATUR
BERSEDEKAH PADA PROGRAM SEKOLAH TERSENYUM
LEMBAGA AMIL ZAKAT RUMAH SOSIAL KUTUB
JAKARTA TIMUR**



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh:
Muhammad Fadlisyah / 2104411006

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

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fadlisyah
NIM : 2104411006
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 17 Juli 2025



Muhammad Fadlisyah

NIM. 2104411006



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 : Muhammad Fadlisyah
NIM : 2104411006
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah Pada Program Sekolah Tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur

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 : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
Anggota Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si

()
()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 17/07/2025

Ketua Jurusan Akuntansi



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

NIP. 197009131999031002



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 : Muhammad Fadlisyah
NIM : 2104411006
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah Pada Program Sekolah Tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur

Disetujui oleh Pembimbing

Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si
NIP. 197810032015041002

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh

KPS Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 199201122018032001



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah pada Program Sekolah Tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur” dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Nurmansyah dan Ibu Lastri atas doa, cinta, dukungan, dan semangat yang tiada henti. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa terima kasih yang mendalam.
2. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., AWP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan arahan dengan sabar selama proses penyusunan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan kemudahan dalam segala urusan beliau dan keluarga.
6. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi, khususnya dosen-dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, yang telah berbagi ilmu dan pengalaman selama masa studi di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Kakak dan keponakan penulis, Ayu dan Adzriel, atas dukungan dan warna yang turut hadir selama proses penulisan skripsi ini.



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

8. Teman-teman Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2021, serta kakak tingkat yang telah memberikan semangat, bantuan, dan motivasi selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
9. Seluruh teman dan sahabat penulis yang telah memberikan dukungan moril, semangat, dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub dan seluruh amil yang telah memberikan izin, kesempatan, dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian ini.
11. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun turut memberikan bantuan, motivasi, serta doa yang sangat berarti bagi penulis. Semoga segala kebaikan dibalas dengan keberkahan oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penyusunan maupun isi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang membangun demi penyempurnaan ke depannya. Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan dalam penulisan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Aamiin.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 17 Juli 2025

Muhammad Fadlisyah

2104411006



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 : Muhammad Fadlisyah
NIM : 2104411006
Program Studi : Sarjana Terapan 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 Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah Pada Program Sekolah Tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur”

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 : 17/07/2025

Yang menyatakan

(Muhammad Fadlisyah)



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

Muhammad Fadlisyah

D4 Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah Pada Program Sekolah Tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan citra Lembaga terhadap keputusan donatur dalam bersedekah pada program sekolah tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring menggunakan google form. Populasi dalam penelitian ini adalah donatur yang pernah bersedekah pada program sekolah tersenyum di wilayah Jakarta Timur dengan jumlah populasi yang tidak diketahui, sehingga peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden dengan pendekatan purposive sampling. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan Teknik Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan software analisis SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra Lembaga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan donatur bersedekah pada program sekolah tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, Keputusan Donatur Bersedekah, Program Sekolah Tersenyum, Rumah Sosial Kutub



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

Muhammad Fadlisyah

Sharia Finance and Banking Study Program

The Effect of Service Quality and Institutional Image on Donor Decisions to Give Alms to the Sekolah Tersenyum Program of the Zakat Collection Institution, Rumah Sosial Kutub, East Jakarta

ABSTRACT

This research is a quantitative study that aims to analyze the effect of service quality and institutional image on donor decisions in giving alms to the Zakat Collection Institution, Rumah Sosial Kutub, East Jakarta. The type of data used in this study is primary data with the data collection method using a questionnaire distributed online using google form. The population in this study were donors who had given alms to the sekolah tersenyum program in the East Jakarta area with an unknown population size, so the researchers took a sample of 100 respondents with a purposive sampling approach. The method used in this research is Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) technique using SmartPLS 4.0 analysis software. The results of this study indicate that the variables of service quality and institutional image have a positive and significant effect on the donor's decision to give alms to the sekolah tersenyum program of the Zakat Collection Program, Rumah Sosial Kutub, East Jakarta.

Keywords: Service Quality, Institutional Image, Donor Decisions to Give Alms, Sekolah Tersenyum Program, Rumah Sosial Kutub



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB 2.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2. Citra Lembaga.....	14
2.1.3. Sedekah	15
2.1.4. Keputusan Bersedekah	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	27
2.4. Pengembangan Hipotesis	27
BAB 3.....	31



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

METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Objek Penelitian.....	31
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	33
3.5. Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	33
3.6. Definisi Operasional Variabel	34
3.7. Metode Analisa Data.....	35
3.7.1. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	35
3.7.2. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	36
3.7.3. Uji Hipotesis.....	38
BAB 4.....	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Hasil Penelitian	41
4.1.1. Gambaran Umum Responden	41
4.1.2. Analisis Statistik Deskriptif	43
4.1.3. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	46
4.1.4. Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	51
4.1.5. Hasil Uji Hipotesis	53
4.2. Pembahasan.....	56
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah.....	56
4.2.2. Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah	57
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah.....	59
BAB 5.....	61
PENUTUP.....	61
5.1. Simpulan	61
5.2. Saran.....	62
DAFTAR REFERENSI	63
LAMPIRAN.....	67



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 GAMBAR

Gambar 1. 1 Negara Paling Dermawan di Dunia.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1 <i>Loading Factor</i>	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sekolah Menjalankan Program Tersenyum.....	5
Tabel 1. 2 Jumlah Sekolah di Provinsi Daerah Khusus Jakarta	5
Tabel 1. 3 Persentase Implementasi Program Sekolah Tersenyum	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 <i>Skala Likert</i>	33
Tabel 3. 2 Variabel Operasional	34
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili	42
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Sedekah	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Analisis Deskriptif	44
Tabel 4. 6 Hasil Outer Loading	47
Tabel 4. 7 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	49
Tabel 4. 8 Hasil <i>Cross Loading</i>	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>R Square</i>	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>F-Square</i>	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis Simultan.....	55

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner	76
Lampiran 3 Hasil Uji Model Pengukuran	83
Lampiran 4 Hasil Uji Model Struktural	85
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis.....	86





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 Masalah

Salah satu nilai pokok yang terkandung dalam Pancasila, sebagai landasan negara Indonesia, adalah keadilan sosial untuk seluruh rakyat. Nilai ini menekankan pentingnya sikap saling peduli dalam kehidupan sosial, sehingga setiap individu diharapkan turut berkontribusi dalam menciptakan masyarakat yang adil dan sejahtera. Islam, sebagaimana termaktub dalam Al-Qur'an, melarang praktik monopoli kekayaan oleh golongan tertentu. Dalam syariat, setiap harta individu mengandung hak milik orang lain yang wajib ditunaikan sesuai syariat Islam. Berinfak dan bersedekah menjadi bagian dari upaya menciptakan masyarakat yang bersih, sehat, dan berkeadilan, khususnya karena mayoritas masyarakat Indonesia memeluk agama Islam (Amir, 2023). Sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, Indonesia menempatkan zakat sebagai kewajiban individu bagi setiap Muslim yang telah memenuhi syarat. Zakat harus disalurkan kepada mustahik sesuai dengan ketentuan nisab yang berlaku dalam ajaran Islam. Jika seseorang tidak memenuhi nisab tetapi tetap ingin berbagi, maka hal tersebut disebut sebagai infak atau sedekah (Silastia et al., 2023).

Salah satu bentuk berbagi untuk melakukan pensucian harta adalah dengan bersedekah. Sedekah dapat diartikan sebagai setiap bentuk pemberian atau perbuatan yang dilakukan dengan tujuan untuk meraih ganjaran dari Allah SWT. Sedekah merupakan konsep yang mencakup berbagai aspek kehidupan dan tidak terbatas hanya pada pemberian materi atau harta, tetapi juga mencakup tindakan kebajikan yang bermanfaat pribadi sendiri maupun orang lain (Rahman, 2015). Menurut undang-undang nomor 23 tahun 2011 tentang "Pengelolaan Zakat, definisi sedekah adalah harta dan nonharta yang dikeluarkan seseorang atau badan usaha di luar zakat untuk kemaslahatan umum".

Berdasarkan laporan dari *World Giving Index 2024* dari *Charities Aid Foundation* (CAF) Indonesia menjadi negara paling dermawan di dunia. Indonesia mencapai skor 74 dari 100 poin, sejak tahun 2017 Indonesia berhasil mempertahankan posisi tersebut, pada tahun 2017 Indonesia pertama kali meraih

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

peringkat pertama dengan melewati posisi Myanmar. CAF mencatat skor Indonesia naik sekitar 25 poin dalam satu dekade terakhir(Charities Aid Foundation, 2024).



Gambar 1. 1 Negara Paling Dermawan di Dunia

Sumber: *World Giving Index 2024*

Pada tahun 2023, Gallup's World Poll melaksanakan survei terhadap sekitar 145.700 responden yang berasal dari 142 negara, yang secara keseluruhan mewakili sekitar 95 persen populasi dunia. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kedermawanan suatu negara melalui tiga indikator utama, yaitu kebiasaan berdonasi kepada lembaga sosial, memberikan bantuan kepada orang asing yang membutuhkan, serta keterlibatan dalam kegiatan sukarela. Berdasarkan hasil survei tersebut, Indonesia berhasil mempertahankan posisi pertama dalam *World Giving Index* dengan skor yang secara signifikan melampaui rata-rata dunia, yaitu 40. Fakta tersebut mencerminkan bahwa tingkat kepedulian sosial masyarakat Indonesia tergolong tinggi jika dibandingkan dengan negara lainnya. Indonesia menempati peringkat tertinggi dalam dua dari tiga indikator yang digunakan dalam penilaian indeks ini. Berdasarkan laporan *Charities Aid Foundation* (CAF), sebanyak 90% masyarakat Indonesia memiliki kebiasaan berdonasi, menjadikannya sebagai negara dengan tingkat kedermawanan tertinggi di dunia. Persentase ini menunjukkan selisih yang cukup signifikan dibandingkan dengan Myanmar, yang berada di peringkat kedua dengan angka 78% (Yonatan, 2024).

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

Masyarakat Indonesia dikenal sebagai masyarakat yang gemar bersedekah. Kebiasaan ini tercermin dalam berbagai bentuk kegiatan filantropi yang dilakukan secara individu maupun kolektif. Salah satu sarana yang sering digunakan untuk menyalurkan sedekah yaitu melalui organisasi pengelola ZIS. Pengelolaan Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) di Indonesia dilakukan melalui dua jenis organisasi. Pertama, Badan Amil Zakat yang dibentuk oleh pemerintah sebagai lembaga resmi dalam pengelolaan dana ZIS. Kedua, Lembaga Amil Zakat yang didirikan secara independen oleh masyarakat, memiliki status badan hukum, dan memperoleh legalitas melalui pengesahan pemerintah (Janah, 2023).

Rumah Sosial Kutub adalah Lembaga Amil Zakat yang beroperasi di Jakarta Selatan, Indonesia. Didirikan pada 1 Maret 2018, Fokus utama lembaga ini adalah pada kegiatan penghimpunan dan pengelolaan dana Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF). Legalitasnya terjamin melalui Akta Nomor 136 yang dikeluarkan pada 11 Maret 2020 dan telah terverifikasi oleh Kementerian Hukum dan HAM serta Kementerian Agama Republik Indonesia. Rumah Sosial Kutub adalah anggota Forum Zakat (FOZ) dengan nomor registrasi 101/2019, menunjukkan komitmennya dalam pengelolaan zakat secara profesional dan transparan (Rumah Sosial Kutub, 2023).

Salah satu program sedekah yang dimiliki LAZ Rumah Sosial Kutub adalah Program Sekolah Tersenyum. Tersenyum memiliki arti "Terima Sedekah Minyak Jelantah Untuk Mereka". Minyak jelantah termasuk limbah rumah tangga yang memerlukan penanganan secara tepat. Apabila dibuang sembarangan ke permukaan tanah, limbah ini dapat menutup pori-pori tanah dan menyebabkan tanah menjadi padat serta kehilangan daya serapnya, sedangkan jika dibuang ke air akan terjadi pencemaran menyebabkan penurunan fungsi air yang mengakibatkan ketidakmampuan dalam mendukung aktivitas manusia, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap permasalahan dalam penyediaan air bersih (Mulyaningsih & Hermawati, 2023). Minyak jelantah juga mengandung zat berbahaya seperti akrilamida, radikal bebas, dan asam lemak trans yang bersifat karsinogenik dan dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kanker. Selain itu, keberadaan asam lemak bebas di dalamnya berisiko memicu gangguan pada sistem kardiovaskular (Ulfindrayani & A'yuni, 2018).



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

Program Sekolah Tersenyum hadir sebagai solusi inovatif dalam mengelola limbah minyak jelantah dengan pendekatan berbasis sedekah. mengajak siswa-siswi untuk berkontribusi dalam menjaga lingkungan sekaligus berbagi kebaikan. Melalui program ini, para siswa didorong untuk membawa minyak jelantah dari rumah mereka ke sekolah, di mana minyak tersebut akan dikelola dan disalurkan sebagai bentuk sedekah yang bermanfaat. Program ini tidak hanya berfokus pada pengurangan limbah, tetapi juga membangun kesadaran sosial dan kepedulian lingkungan sejak dini (Rumah Sosial Kutub, 2023).

Program Sekolah Tersenyum mengajarkan para peserta didik untuk bersedekah dan juga peduli terhadap lingkungan. Kegiatan sedekah menggunakan minyak jelantah dapat dilakukan oleh siapa saja dari berbagai macam elemen masyarakat. Tujuan dari program ini adalah agar masyarakat terutama warga sekolah dapat menerapkan konsep hidup sehat, hidup bersih, dan hidup berkah. Setelah proses pengumpulan, minyak jelantah akan dikirim ke negara tujuan ekspor di kawasan eropa yaitu Jerman dan Finlandia untuk dijadikan bahan bakar terbarukan yaitu biodiesel. Kemudian pihak sekolah yang telah melakukan pengumpulan limbah minyak jelantah akan mendapatkan feedback berupa dana sedekah yang nilainya bersifat fluktuatif (Rumah Sosial Kutub, 2023).

Program sekolah tersenyum saat ini sudah berjalan di wilayah Daerah Khusus Jakarta. Pelaksanaan program ini telah menjangkau sejumlah kota, antara lain Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, serta Jakarta Utara. Dalam menjalankan program ini LAZ Rumah Sosial Kutub bekerja sama dengan Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta dan Dinas Lingkungan Hidup Daerah Khusus Jakarta. Berdasarkan surat rekomendasi dari Dinas Pendidikan Provinsi Daerah Khusus Jakarta No e-0235/HM.03.02 dalam hal ini Dinas Pendidikan pada prinsipnya mendukung dan memberikan rekomendasi kepada sekolah untuk menjalankan program sekolah tersenyum. Berdasarkan data dari Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub, saat ini terdapat 801 sekolah yang sudah menjalankan program sekolah tersenyum yang tersebar dalam beberapa kota di Provinsi Daerah Khusus Jakarta, persebaran sekolah tersebut disajikan dalam tabel dibawah ini.



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

Tabel 1. 1 Sekolah Menjalankan Program Tersenyum

No	Kota	Jumlah Sekolah Menjalankan Program Sekolah Tersenyum
1	Jakarta Selatan	237 Sekolah
2	Jakarta Barat	181 Sekolah
3	Jakarta Timur	144 Sekolah
4	Jakarta Pusat	130 Sekolah
5	Jakarta Utara	109 Sekolah

Sumber : Data diolah,2025

Berdasarkan data dari tabel 1.1 menunjukkan jumlah sekolah yang sudah menjalankan program Sekolah Tersenyum di Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Jakarta Selatan memiliki jumlah sekolah terbanyak yang telah menjalankan program ini, yaitu 237 sekolah, diikuti oleh Jakarta Barat dengan 181 sekolah. Sementara itu, Jakarta Timur mencatat 144 sekolah, Jakarta Pusat sebanyak 130 sekolah, dan Jakarta Utara memiliki jumlah terendah dengan 109 sekolah. Dengan jumlah total sekolah 801 yang sudah melakukan implementasi program, hal ini masih sangat jauh dari total sekolah yang berada di provinsi daerah khusus jakarta.

Tabel 1. 2 Jumlah Sekolah di Provinsi Daerah Khusus Jakarta

No	Wilayah	TK	SD	SMP	SMA	SMK	Total
		Jml	Jml	Jml	Jml	Jml	Jml
1	Jakarta Timur	606	607	262	127	182	1784
2	Jakarta Barat	419	563	283	125	121	1511
3	Jakarta Selatan	403	456	221	107	121	1308
4	Jakarta Utara	271	337	195	95	75	973
5	Jakarta Pusat	181	256	111	56	57	661

Sumber : Data diolah,2025

Berdasarkan data dari 1.2 menunjukkan jumlah sekolah yang berada di wilayah Daerah Khusus Jakarta. Sumber data tersebut berasal dari Data Pokok Pendidikan (Dapodik) yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah (Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah, 2025). Jumlah total sekolah di setiap wilayah di Provinsi Daerah Khusus Jakarta menunjukkan variasi yang signifikan. Berdasarkan data



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

yang tersedia, Jakarta Timur memiliki jumlah sekolah terbanyak, yaitu 1.784 sekolah, diikuti oleh Jakarta Barat dengan 1.511 sekolah, serta Jakarta Selatan dengan 1.308 sekolah. Sementara itu, Jakarta Utara memiliki 973 sekolah, dan Jakarta Pusat mencatat jumlah sekolah paling sedikit, yaitu 661 sekolah. Dari tabel 1.1 dan tabel 1.2 terlihat perbedaan yang signifikan dari setiap kota yang berada di provinsi daerah khusus jakarta dari segi jumlah sekolah yang implementasi.

Tabel 1. 3 Persentase Implementasi Program Sekolah Tersenyum

No	Wilayah	Jumlah Sekolah	Sekolah Menjalankan Program	Persentase (%)
1	Jakarta Timur	1784	144	8%
2	Jakarta Barat	1511	181	12%
3	Jakarta Selatan	1308	237	18%
4	Jakarta Utara	973	109	11%
5	Jakarta Pusat	661	130	20%

Sumber : Data diolah ,2025

Merujuk data yang tertera pada tabel 1.3, Jakarta Timur memiliki jumlah sekolah terbanyak, yaitu 1.784 sekolah. Namun, dari jumlah tersebut, hanya 144 sekolah yang menjalankan program, dengan persentase implementasi sebesar 8%. Angka ini merupakan yang terendah dibandingkan dengan wilayah lainnya, seperti Jakarta Pusat (20%), Jakarta Selatan (18%), Jakarta Barat (12%), dan Jakarta Utara (11%). Perbedaan yang cukup signifikan ini menunjukkan bahwa implementasi program di Jakarta Timur masih relatif rendah, meskipun jumlah sekolahnya jauh lebih banyak. Ini menandakan bahwa terdapat *gap* antara jumlah sekolah dan implementasi dari program Sekolah Tersenyum di wilayah Jakarta Timur. Atas dasar itulah, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian di wilayah Jakarta Timur.

Saat ini pelaksanaan program sedekah minyak jelantah untuk mereka atau dikenal dengan program sekolah tersenyum di wilayah Jakarta Timur masih belum efektif. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi donatur untuk bersedekah melalui program sekolah tersenyum LAZ Rumah Sosial Kutub. Dari beberapa penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian ini, terdapat berbagai variabel



© 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

yang dilakukan pengujian. Penelitian ini akan berfokus pada pembahasan pada satu faktor penyebab kesenjangan tersebut yaitu permasalahan eksternal di sekolah.

Pertama adalah kualitas pelayanan yang di terima oleh donatur yaitu pihak sekolah. Dalam proses ini, kualitas layanan yang disediakan oleh Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub memiliki peranan yang signifikan. Informasi yang jelas terkait dengan program yang akan dijalankan di sekolah, kemudian respon dari LAZ Rumah Sosial Kutub yang cepat tanggap akan mempengaruhi sekolah dalam melakukan implementasi program sekolah tersenyum. (Ramadan et al., 2024) mengungkapkan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan muzakki dalam membayar zakat, sejalan dengan penelitian (Agusman, 2024) kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat muzakki dalam menunaikan ZIS. Bertentangan dengan penelitian (Aisyah et al., 2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti selama periode September hingga Desember 2024, ditemukan sejumlah permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub kepada para donatur. Keluhan yang paling sering disampaikan adalah keterlambatan dalam penjemputan minyak jelantah yang telah dikumpulkan oleh pihak sekolah. Selain itu, penyaluran dana sedekah yang seharusnya dikembalikan ke sekolah sebagai bentuk manfaat dari program juga mengalami keterlambatan tanpa adanya pemberitahuan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menentukan keberlangsungan serta efektivitas implementasi program sekolah tersenyum.

Citra lembaga merupakan persepsi masyarakat atau publik terhadap suatu institusi maupun terhadap hasil yang dihasilkan oleh institusi tersebut (Haki, 2020). Dalam penelitian ini citra lembaga adalah bagaimana seorang donatur mempersepsikan LAZ Rumah Sosial Kutub sebagai lembaga yang kredibel, profesional terpercaya, dan terbuka. (Syam et al., 2024) menemukan bahwa citra lembaga berpengaruh terhadap keputusan membayar zakat di Baznas Kabupaten Bulukumba, sejalan dengan penelitian (Sahroni et al., 2022) bahwa Citra Lembaga berpengaruh terhadap Minat Munfiq. Berbanding terbalik dengan

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

penelitian (Sofiyani & Kristiyono, 2020) yang menunjukkan bahwa citra lembaga tidak berpengaruh terhadap keputusan muzaki membayar zakat.

Di sisi lain, temuan di lapangan menunjukkan bahwa citra lembaga merupakan salah satu faktor krusial yang dapat memengaruhi keputusan donatur dalam menyalurkan sedekah, terutama di tengah munculnya berbagai lembaga sosial lain yang menawarkan program serupa. LAZ Rumah Sosial Kutub sebagai pelopor program sekolah tersenyum melalui sedekah minyak jelantah telah membangun identitas sebagai lembaga yang inovatif dalam mengintegrasikan kegiatan amal dengan kepedulian terhadap lingkungan. Namun, saat ini telah hadir lembaga sosial lain seperti *T Care* dengan Program Amanah (Amal dengan Jelantah) yang juga mengusung konsep pengelolaan limbah jelantah secara berkelanjutan untuk kegiatan sosial. Kemunculan program-program serupa dari lembaga lain berpotensi memengaruhi persepsi publik terhadap kredibilitas LAZ Rumah Sosial Kutub. Oleh karena itu, citra lembaga yang mencerminkan profesionalisme, transparansi, dan kepercayaan publik menjadi salah satu aspek yang patut diperhatikan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan donatur dalam berpartisipasi pada program sekolah tersenyum.

Berdasarkan fenomena tersebut, pentingnya penelitian ini terletak pada upaya untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan donatur yaitu pihak sekolah dalam keputusan bersedekah pada program sekolah tersenyum LAZ Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur. Dalam memahami faktor tersebut secara mendalam, LAZ Rumah Sosial Kutub diharapkan dapat merancang strategi untuk meningkatkan partisipasi sekolah dalam melakukan implementasi program sekolah tersenyum Jakarta Timur yang pada akhirnya berdampak positif pada kesejahteraan sosial dan lingkungan.

Berdasarkan gap masalah penelitian diatas, peneliti ingin mengkaji penelitian tentang kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap LAZ Rumah Sosial Kutub dalam mempengaruhi keputusan donatur untuk bersedekah pada program sekolah tersenyum dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah Pada Program Sekolah Tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur.**



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

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Program sekolah tersenyum yang diinisiasi oleh Lembaga Amil Zakat (LAZ) Rumah Sosial Kutub merupakan sebuah inovasi unik dalam bidang sosial dan lingkungan, di mana masyarakat diajak untuk bersedekah melalui pengumpulan limbah minyak jelantah. Program ini tidak hanya mendukung gaya hidup sehat dan bersih, tetapi juga menjadi bagian dari upaya penanganan limbah sekaligus mendorong semangat berbagi. Di wilayah DKI Jakarta, implementasi program ini menunjukkan dinamika yang menarik. Jakarta Timur, dengan jumlah sekolah terbanyak yaitu 1.784 sekolah, hanya terdapat 144 sekolah (8%) yang berpartisipasi dalam program ini. Hal ini berbeda dengan Jakarta Selatan yang memiliki jumlah sekolah lebih sedikit, yakni 1.308 sekolah, namun tingkat partisipasinya lebih tinggi dengan 237 sekolah (18%) yang telah menjalankan program. Perbandingan ini menunjukkan bahwa tingkat partisipasi dalam program sekolah tersenyum di Jakarta Timur masih tergolong rendah. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti mencoba untuk meneliti faktor apa saja yang memengaruhi keputusan donatur untuk bersedekah pada program sekolah tersenyum di wilayah Jakarta Timur.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, penelitian ini mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan donatur bersedekah pada program Sekolah Tersenyum LAZ Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur?
2. Apakah citra lembaga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan donatur bersedekah pada program Sekolah Tersenyum LAZ Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur?
3. Apakah kualitas pelayanan dan citra lembaga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan donatur bersedekah pada program Sekolah Tersenyum LAZ Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur?

Dengan merumuskan ketiga pertanyaan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif terkait berbagai aspek yang menentukan pengambilan keputusan para donatur dalam mendukung program Sekolah Tersenyum LAZ Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur.

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

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian disusun sebagai landasan pokok bagi peneliti dalam menjalankan kegiatan penelitian, yang dapat diuraikan dalam rincian berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan donatur bersedekah pada program sekolah tersenyum LAZ Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur.
2. Untuk menganalisis pengaruh citra lembaga terhadap keputusan donatur bersedekah pada program sekolah tersenyum LAZ Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap keputusan donatur bersedekah pada program sekolah tersenyum LAZ Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk menjadi pijakan dalam pengembangan strategi pelayanan dan penguatan citra lembaga, dengan harapan dapat meningkatkan keterlibatan donatur serta memastikan kesinambungan pelaksanaan program sosial.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan berlandaskan pada tujuan yang telah dirumuskan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang relevan bagi para pembaca. Adapun manfaat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan wawasan yang bermanfaat bagi pembaca serta bisa dijadikan sebagai referensi oleh peneliti yang mengkaji topik serupa terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap keputusan donatur bersedekah.

2. Manfaat Praktis

Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan pemahaman, sekaligus menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang berkaitan dengan perilaku bersedekah. Sementara bagi lembaga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan serta evaluasi yang konstruktif bagi pengambilan keputusan dan peningkatan program LAZ Rumah Sosial Kutub

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

dalam meningkatkan keputusan donatur untuk bersedekah pada program Sekolah Tersenyum.

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Penyusunan sistematika penulisan dalam penelitian dimaksudkan agar mempermudah pembaca dalam menelusuri dan memahami keseluruhan isi kajian yang disajikan. Adapun susunan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan ini meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas secara rinci latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan yang ingin dicapai, manfaat penelitian, serta penjelasan singkat mengenai sistematika penulisan skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian teori yang relevan dengan topik penelitian, telaah terhadap penelitian terdahulu sebagai bahan rujukan, penyusunan kerangka pemikiran, serta perumusan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kajian teori yang relevan dengan topik penelitian, telaah terhadap penelitian terdahulu sebagai bahan rujukan, penyusunan kerangka pemikiran, serta perumusan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum mengenai profil responden, deskripsi masing-masing variable baik variabel bebas maupun terikat dan hasil penelitian yang disertai dengan analisis kuantitatif serta interpretasinya.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini memuat rangkuman hasil pembahasan dari awal hingga akhir penelitian, yang kemudian diikuti dengan pemberian saran yang relevan berdasarkan temuan penelitian.



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 5

PENUTUP

5.1. Simpulan

Mengacu pada hasil analisis data yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, serta pengujian terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap keputusan donatur dalam bersedekah, maka kesimpulan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan donatur bersedekah pada program sekolah tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur, artinya Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sosial Kutub, maka semakin besar pula kemungkinan atau kecenderungan para donatur untuk mengambil keputusan bersedekah, khususnya melalui program Sekolah Tersenyum. Kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup aspek seperti kecepatan layanan, keramahan pegawai, kemudahan program, kejelasan informasi program, serta transparansi penyaluran dana.
2. Citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan donatur bersedekah pada program sekolah tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur, artinya, semakin baik reputasi, kredibilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, maka semakin besar pula kemungkinan atau kecenderungan para donatur untuk mengambil keputusan bersedekah
3. Kualitas pelayanan dan citra lembaga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan donatur untuk bersedekah. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan dan semakin positif citra lembaga di mata masyarakat, maka akan semakin besar pula kecenderungan donatur untuk bersedekah melalui lembaga tersebut. Kedua faktor ini secara bersama-sama menjadi penentu penting dalam membangun kepercayaan dan mendorong partisipasi donatur.

5.2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, terdapat beberapa saran yang perlupenulis sampaikan untuk dijadikan masukan yang baik bagi Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub dan untuk peneliti. Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub, disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada aspek keandalan dan daya tanggap. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keluhan terkait keterlambatan penjemputan minyak jelantah serta penyaluran dana yang tidak sesuai jadwal perlu segera direspons melalui perbaikan sistem penjadwalan dan operasional. Pemanfaatan teknologi seperti sistem notifikasi otomatis atau pelaporan berbasis digital juga dapat menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi dan membangun kepercayaan donatur. Di samping itu, membangun citra positif lembaga melalui transparansi laporan kegiatan serta publikasi dampak program sosial yang dijalankan akan memperkuat persepsi publik terhadap profesionalisme dan kepedulian lembaga, yang pada akhirnya mendorong loyalitas serta partisipasi donatur secara berkelanjutan.

Peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel dalam penelitian agar dapat menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan donatur secara lebih menyeluruh. Selain kualitas pelayanan dan citra lembaga, variabel lain seperti tingkat kepercayaan donatur, transparansi pengelolaan dana, dan strategi sosialisasi program berpotensi memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan perilaku bersedekah. Penelitian lanjutan juga diharapkan mencakup wilayah yang lebih luas, baik di dalam maupun di luar Jakarta, guna mendapatkan perbandingan karakteristik donatur dari berbagai latar belakang geografis. Dengan pendekatan tersebut, hasil penelitian akan lebih komprehensif dan relevan dalam upaya pengembangan strategi penghimpunan dana yang lebih efektif di masa depan.

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 REFERENSI

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial least square (PLS) : alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis* (1st ed.). Yogyakarta : Andi Offset., 2015.
- Afifah, A. A. N., Soleman, R., & Mulyadi, S. (2022). Penafsiran Ayat dan Hadits Sedekah dalam Perspektif Islam. *NATUJA : Jurnal Ekonomi Syariah*, 2.
- Agusman. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Citra Lembaga Terhadap Preferensi Muzakki (Studi Kasus LAZIS Wahdah Jakarta). *Jurnal Bina Ummat: Membina Dan Membentengi Ummat*, 7. <https://doi.org/10.38214/jurnalbinaummatstidnatsir.v7i2.275>
- Aisyah, S., Sutejo, B., Kualitas Pelayanan, P., & Kepercayaan, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit*.
- Amir, N. H. (2023). Pengelolaan Dana Infak dan Sedekah Dari Orang Tua Siswa Pada Sekolah Al-Fityan Gowa. *UNES LAW REVIEW*, 5(4). <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4>
- Aningsih, I. (2019). Pengaruh Pendapatan, Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat Maal LAZ-UQ Jombang. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2.
- Charities Aid Foundation. (2023). *Five Reason To Give To Charity*. Charities Aid Foundation. <https://www.cafonline.org/personal-giving/resources/five-reasons-to-give-to-charity>
- Charities Aid Foundation. (2024). *World Giving Index 2024 Global Trends In Generosity*.
- Djaelani, M., & Darmawan, D. (2021). Dulux Wall Paint Purchase Decision: The Role of Brand Image, Price, And Product Quality on Consumer Behavior of Paint Products. *Jurnal Simki Economic*, 4, 150–160. <https://jipied.org/index.php/JSE>
- Faradilah, V., Arifah, U., & Lestari, D. N. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Berdonasi melalui Platform Crowdfunding Yayasan Hubbul Wathon Kebumen. In *Economics, and Entrepreneur* (Vol. 1).
- Fared, M. A., Darmawan, D., & Khairi, M. (2021). Contribution Of E-Service Quality To Repurchase Intention With Mediation Of Customer Satisfaction : Study Of Online Shopping Through Marketplace. *Journal of Marketing and Business Research*, 93–106. <https://doi.org/10.56348/mark.v1i2.37>



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
- Firdaus. (2017). *Sedekah dalam Perspektif Al-Quran (Suatu Tinjauan Tafsir Maudhu'i)*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 (untuk penelitian empiris)* (2nd ed.). Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. <http://www>.
- Haki, U. (2020). Pengaruh Pengetahuan Zakat dan Citra Lembaga Terhadap Minat Muzakki dalam Membayar Zakat Fitrah. *Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 4(1).
- Irawan, I., Yuliana Yuliana, Arwin Arwin, & Wilbert Jovando. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(3), 332–339. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i3.411>
- Janah, S. (2023). Manajemen Dana Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh Pada Lazis AL-Haromain Cabang Kota Kediri. *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Business*, 3.
- Junaidi. (2010). *Titik Persentase Distribusi F Probabilita = 0.05*. <http://junaidichaniago.wordpress.com>
- Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. (2025). *Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah di Wilayah Jakarta Utara*. Kementerian Pendidikan Dasar Dan Menengah.
- Khalwani, A. M. (2024). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Membayar ZIS di LAZ Rumah Zakat Pusat* (Vol. 4, Issue 1).
- Mamduh, M., Rosyadi, S., & Iskandar, N. (2024). Keutamaan Sedekah dalam Perspektif Hadis. *Tabsyir: Jurnal Dakwah Dan Sosial Humaniora*, 6(1), 12–21. <https://doi.org/10.59059/tabsyir.v6i1.1704>
- Mentang, J. J. J., Ogi, I. W. J., & Samadi, R. L. (2021). The Influence Product Quality and Service Quality Toward Consumer Satisfaction at Marina Hash in Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic. *Jurnal EMBA*, 9, 680–690.
- Monica, T. (2023). *Pengaruh Pendapatan Muzakki dan Citra Lembaga Terhadap Minat Membayar Zakat dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Muzakki LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Lampung*.



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
- Mulyaningsih, & Hermawati. (2023). Sosialisasi Dampak Limbah Minyak Jelantah Bahaya Bagi Kesehatan dan Lingkungan. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 10(1), 61–65.
- Munjin, R. A., & Dewi, S. M. (2024). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI. *Karimah Tauhid*.
- Nuari, R., & Hendratmi, A. (2019). Faktor Minat Berdonasi Pada Lembaga Amil Zakat Sahabat Mustahiq. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6.
- Nurhasanah, E., & Abbas, M. H. I. (2023). Keputusan Membayar Zakat Maal Berdasarkan Literasi Zakat dan Teori Perilaku Terencana. In *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* (Vol. 8, Issue 2).
- Pebrianti, Y., Sucipta, & Anggraeni, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Opsezi Kota Jambi. In *JUPUMI* (Vol. 2). <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php>
- Purwitasari, E. (2023, June 28). *Apa Itu Donasi?* Rumah Zakat. <https://www.rumahzakat.org/apa-itu-donasi/>
- Putra, J. (2023, April 14). *Keutamaan Sedekah*. Badan Litbang Dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Rahman, T. (2015). *Akuntansi Zakat, Infak, dan Sedekah (PSAK 109): Upaya Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Organisasi Pengelola Zakat (OPZ)* (Vol. 6, Issue 1).
- Ramadan, A., Martika, Y., Devi, Y., & Saefurrohman, G. U. (2024). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat (Studi Pada Baznas Provinsi Lampung). *Jurnal Akuntansi Dan Audit Syariah (JAAiS)*, 5(1), 33–50. <https://doi.org/10.28918/jaais.v5i1.7583>
- Rumah Sosial Kutub. (2023a). *Sedekah Minyak Jelantah*. Rumah Sosial Kutub.
- Rumah Sosial Kutub. (2023b). *Sejarah Rumah Sosial Kutub*. Rumah Sosial Kutub.
- Sahroni, M., Iman Hakim Al Faqih, N., & Annisa Mangole, dan. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Citra Lembaga terhadap Minat Munfiq untuk Berinfak di Lazisnu Kabupaten Kebumen. In *Economics, and Entrepreneur* (Vol. 1).
- Salsabila, N., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Berdonasi Secara Online Pada Crowdfunding Platform Kitabisa.com. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 2021.
- Saputra, T. (2022). Hikmah Sedekah dalam al-Qur'an dan Hadis. *Gunung Djati Conference Series*, 8.



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

Setyawan, D. A. (2021). *Modul Hipotesis dan Variabel Penelitian*.

Silastia, S., Rahmadini, S., Artha, N., & Mayvea, J. (2023). Model Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shodaqoh dalam Pembangunan Suatu Negara. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*, 1(3), 393–413. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i5.1992>

Sofiyani, I., & Kristiyono, A. (2020). Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Layanan dan Religiusitas terhadap Keputusan Muzaki Membaya Zakat dengan Minat sebagai Variabel Moderating. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(1), 74–81. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.284>

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

Syam, A. W., Masse, R. A., Sofyan, S., Muin, R., & Putra, T. W. (2024). Pengaruh Religiusitas Dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Di Baznas Kabupaten Bulukumba. *AT TAWAZUN: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2). <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Tishwanah, N., & Latifah, F. N. (2023). Analisis Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 1466–1473. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8449>

Ulfindrayani, I. F., & A'yuni, Q. (2018). Penentuan Kadar Asam Lemak Bebas Dan Kadar Air Pada Minyak Goreng Yang Digunakan Oleh Pedagang Gorengan Di Jalan Manyar Sabrangan, Mulyorejo, Surabaya. *Journal of Pharmacy and Science*, 3(2).

Wahid, A. (2023). *Strategi Membangun Citra dan Kinerja Lembaga*. Fatiha Media.

Yonatan, A. Z. (2024). *Indonesia Jadi Negara yang Paling Suka Berdonasi*. <https://goodstats.id/article/indonesia-jadi-negara-yang-paling-suka-berdonasi-oHCop>



LAMPIRAN

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



KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah Pada Program Sekolah Tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur

Yth. Responden Kuesioner

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Salam sejahtera untuk kita semua,

Perkenalkan saya Muhammad Fadlisyah, mahasiswa semester akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Donatur Bersedekah Pada Program Sekolah Tersenyum Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub Jakarta Timur"** dalam rangka menyusun skripsi, dibawah bimbingan Bapak Dr. Dede Abdul Fatah, SHI., M.Si.

Adapun kriteria responden untuk penelitian ini, yaitu :

1. Berdomisili di Jakarta Timur.
2. Sekolah berada di Jakarta Timur dan mengikuti Program Sekolah Tersenyum.
3. Pernah Bersedekah Pada Program Sekolah Tersenyum.

Sehubungan dengan hal tersebut, Saya mohon kesediaan responden untuk meluangkan waktu sekitar 3-5 menit untuk mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan kondisi dan pengalaman pribadi masing-masing responden.

Semua data dan informasi yang ada pada kuesioner ini bersifat rahasia, tidak dipublikasikan, dan hanya digunakan untuk keperluan akademik (penelitian).



Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan waktu para responden dalam mengisi kuesioner ini. Semoga kebaikan Anda memberikan manfaat yang besar bagi penelitian ini dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Hormat Saya,

Muhammad Fadlisyah



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

a. Petunjuk pengisian kuesioner

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon untuk membaca petunjuk berikut agar proses pengisian berjalan dengan lancar dan data yang diberikan akurat.

Bacalah setiap pernyataan dengan seksama

Berikan jawaban sesuai dengan pendapat dan pengalaman pribadi Anda

Tidak ada jawaban benar atau salah. Mohon dijawab sejujur mungkin sesuai kondisi nyata Anda

Penilaian menggunakan skala Likert 5 (lima) poin, dengan keterangan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

b. Pertanyaan Penelitian

1. Pertanyaan Screening

Pertanyaan	Jawaban
Apakah Anda pernah bersedekah minyak jelantah pada program sekolah tersenyum?	Iya
	Tidak (Jika tidak, maka Anda tidak dapat melanjutkan kuesioner ini)

2. Identitas Responden

Pertanyaan	Jawaban
Nama	



© 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

Jenis Kelamin	Laki-laki
	Perempuan
Apakah Anda bertempat tinggal atau berdomisili di Jakarta Timur?	Iya
	Tidak
Domisi	Matraman
	Jatinegara
	Pasar Rebo
	Kramat Jati
	Pulo Gadung
	Cakung
	Ciracas
	Cipayung
	Makasar
	Duren Sawit
Asal Sekolah	
Pekerjaan	Pelajar
	Guru
	Karyawan/Pegawai
	Wirausaha
Frekuensi Sedekah	1
	2-3
	4-5
	>5

3. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Rumah Sosial Kutub memberikan layanan yang cepat dalam proses penjemputan sedekah minyak jelantah disekolah.					



© 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

2	Rumah Sosial Kutub memberikan pemberitahuan terkait program sedekah minyak jelantah disekolah dengan mudah dipahami.					
3	Admin layanan Rumah Sosial Kutub cepat tanggap dalam mengirimkan bukti setor dana sedekah yang disalurkan ke sekolah					
4	Pegawai Rumah Sosial Kutub merespon pertanyaan atau keluhan sekolah terkait program sedekah minyak jelantah dengan sigap dan penuh perhatian					
5	Pegawai Rumah Sosial Kutub mampu menjelaskan prosedur program sedekah minyak jelantah dengan cara yang mudah dimengerti					
6	Saya yakin bahwa informasi yang diberikan Rumah Sosial Kutub mengenai bukti setor hasil sedekah minyak jelantah disampaikan secara transparan					
7	Rumah Sosial Kutub memberikan layanan yang ramah dan bersikap menghargai partisipasi sekolah dalam program sedekah minyak jelantah					
8	Rumah Sosial Kutub berusaha memahami dan menyesuaikan layanan dengan kondisi serta kebutuhan sekolah dalam program sedekah minyak jelantah					



© 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

9	Fasilitas yang disediakan Rumah Sosial Kutub dalam program sedekah minyak jelantah disekolah sudah memadai					
10	Peralatan yang disediakan oleh Rumah Sosial Kutub dalam program sedekah minyak jelantah dalam kondisi baik					

4. Citra Lembaga

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Program sedekah minyak jelantah di sekolah yang dijalankan oleh Rumah Sosial Kutub mendapat dukungan positif dari warga sekolah					
2	Program sedekah minyak jelantah di sekolah dirasa bermanfaat oleh warga sekolah karena membantu mengurangi pencemaran lingkungan dan memberikan nilai ekonomi dari dana sedekah					
3	Rumah Sosial Kutub secara aktif menggunakan media sosial untuk menyosialisasikan program sedekah minyak jelantah di sekolah					
4	Rumah Sosial Kutub membangun hubungan yang baik dengan pihak sekolah melalui program sedekah minyak jelantah					
5	Rumah Sosial Kutub menerima partisipasi dari semua elemen di					



© 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

	sekolah tanpa memandang latar belakang etnis, agama, atau status sosial					
6	Program sedekah minyak jelantah oleh Rumah Sosial Kutub disekolah menjadi sarana untuk menumbuhkan sikap saling menghargai perbedaan					
7	Pelaksanaan program sedekah minyak jelantah oleh Rumah Sosial Kutub di sekolah tidak mengganggu aktivitas belajar mengajar di sekolah					
8	Penjemputan minyak jelantah yang dilakukan Rumah Sosial Kutub dilaksanakan dengan baik dan tidak mengganggu warga sekolah					

5. Keputusan Donatur Bersedekah

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya menyadari bahwa minyak jelantah yang tidak dikelola dengan baik dapat merusak lingkungan					
2	Saya menyadari bahwa perlu mencari cara agar minyak jelantah dapat dimanfaatkan secara positif					
3	Saya mencari informasi tentang program sedekah minyak jelantah disekolah sebelum memutuskan untuk bersedekah minyak jelantah					
4	Saya mengetahui bahwa Rumah Sosial Kutub mengelola minyak					



© 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

	jelantah untuk mendukung pendidikan di sekolah					
5	Saya mempertimbangkan berbagai cara pengelolaan minyak jelantah sebelum memilih bersedekah pada program sekolah tersenyum					
6	Saya memilih bersedekah minyak jelantah disekolah karena ini cara terbaik mengelola minyak jelantah					
7	Saya memutuskan untuk bersedekah minyak jelantah karena yakin program ini bermanfaat					
8	Saya memilih untuk bersedekah minyak jelantah disekolah karena ingin ikut berkontribusi dalam mendukung pendidikan disekolah.					
9	Saya merasa lebih peduli terhadap lingkungan dan Pendidikan setelah bersedekah minyak jelantah					
10	Saya tertarik untuk terus ikut program sedekah minyak jelantah dan mengajak orain lain untuk ikut bersedekah juga					



© 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 2 Jawaban Kuesioner

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X2.1
1	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4
2	4	2	5	5	5	5	5	3	3	3	5
3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	5	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
6	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5
7	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
8	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	4
9	4	4	4	5	5	2	2	3	3	3	4
10	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4
11	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3
12	1	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4
13	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5
14	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
15	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4
16	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4
17	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
18	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
19	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
20	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
21	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4
22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
23	4	5	2	5	5	5	5	3	3	4	4
24	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
25	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	3
26	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
29	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	2
30	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
36	3	4	4	4	3	5	4	4	4	1	3
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	5	5	5	5	5	3	5	5	5	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

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X2.1
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	4
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	1	3	1	3	4	1	3	3	3	3	4
54	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
56	3	1	3	1	2	3	2	2	1	1	3
57	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	5
59	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
60	2	4	2	4	5	2	3	3	2	4	4
61	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
70	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
72	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	5
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3
76	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4
77	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
78	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5
79	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4
80	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3
81	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
82	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2
83	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
84	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
86	5	3	5	3	3	5	3	4	3	4	4
87	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
88	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	2
89	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
90	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
91	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5
92	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5



© 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	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X2.1
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	4
95	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5
100	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	4

No	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Y1	Y2	Y3	Y4
1	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
2	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
20	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	5	4	2	3	3	2	2	2	2	2
29	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
30	2	4	3	2	4	4	2	2	2	1	2
31	1	3	3	1	3	3	4	1	1	2	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
34	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3
35	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	3
36	3	3	3	5	3	3	5	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

No	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Y1	Y2	Y3	Y4
37	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
38	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
39	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	1	3	3	1	3	3	5	1	1	1	1
41	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
42	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
43	3	3	3	2	2	4	1	2	2	2	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
45	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2
46	1	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4
47	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
48	4	1	1	1	2	2	1	1	1	4	4
49	2	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2
50	1	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3
51	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
56	4	4	4	4	5	5	5	1	5	1	1
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3
59	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
60	4	4	5	5	5	5	5	2	4	1	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	5	5	5	5	5	2	5	1	2
72	5	5	5	4	4	4	2	1	1	2	1
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4
77	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3
78	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4
79	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
80	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
81	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
82	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4
83	3	3	3	3	4	4	4	5	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

No	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Y1	Y2	Y3	Y4
84	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
85	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
86	2	2	4	4	2	2	2	4	4	3	5
87	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4
88	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5
89	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3
90	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4
91	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
93	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3
95	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
96	3	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4
97	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3
98	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
99	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5
100	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3

No	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y 10
1	5	4	3	3	5	3
2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5
5	4	5	4	4	4	4
6	5	5	5	5	4	5
7	4	4	4	4	4	4
8	5	4	5	5	5	5
9	4	4	4	5	4	4
10	4	4	4	4	3	4
11	3	5	4	4	4	1
12	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5
14	4	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3
20	5	3	5	5	5	3
21	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2	2	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

No	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y 10
29	4	4	4	4	1	4
30	2	2	2	2	2	2
31	1	1	1	2	4	4
32	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3
34	2	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4
36	3	1	1	3	3	1
37	5	3	5	5	5	5
38	2	2	2	2	2	2
39	3	3	3	3	3	3
40	1	5	3	3	1	3
41	3	2	2	2	2	2
42	3	3	3	3	3	3
43	2	2	2	2	2	2
44	3	3	3	3	3	3
45	2	4	2	2	2	2
46	4	3	4	4	4	4
47	2	2	2	2	2	2
48	1	1	1	1	1	1
49	2	2	2	2	2	2
50	4	2	2	2	3	2
51	2	2	1	2	2	1
52	2	2	2	2	2	2
53	3	1	4	3	3	4
54	2	2	2	2	2	2
55	2	2	2	2	2	2
56	1	3	2	1	1	2
57	3	3	3	2	2	3
58	3	3	3	3	3	3
59	2	2	2	2	2	2
60	2	2	3	4	4	5
61	5	5	5	5	5	3
62	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3
69	2	2	2	2	2	2
70	4	4	4	1	1	4
71	2	2	2	2	2	2
72	1	1	1	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3
75	2	3	3	3	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

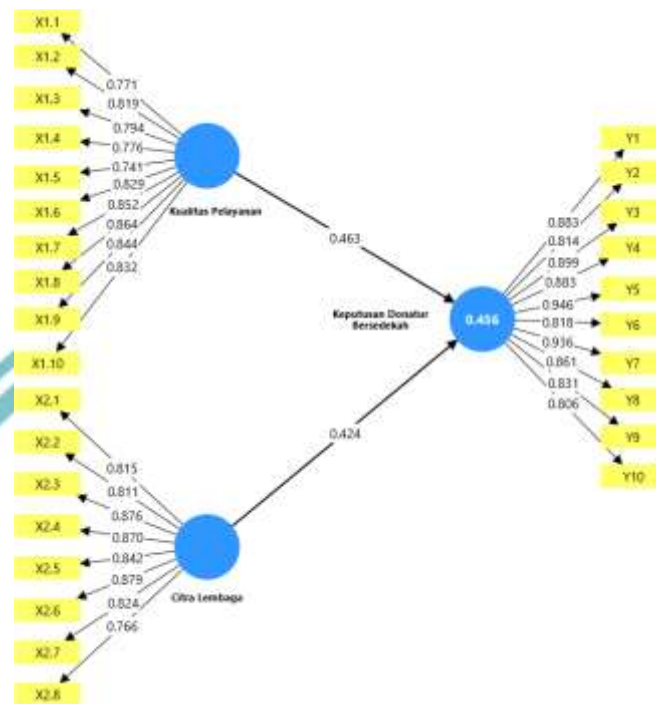
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

No	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y 10
76	3	3	5	3	3	5
77	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4
79	5	5	4	5	3	3
80	4	4	4	4	4	4
81	5	5	4	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5
84	4	5	4	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4
86	4	4	4	1	4	4
87	4	4	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3
95	5	5	5	3	3	5
96	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	2

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 3 Hasil Uji Model Pengukuran

Hasil Outer Loading



Outer loadings - Matrix

	Citra Lembaga	Keputusan Donatur Bersedekah	Kualitas Pelayanan
X1.1			0.771
X1.10			0.832
X1.2			0.819
X1.3			0.794
X1.4			0.776
X1.5			0.741
X1.6			0.829
X1.7			0.852
X1.8			0.864
X1.9			0.844
X2.1	0.815		
X2.2	0.811		
X2.3	0.876		
X2.4	0.870		
X2.5	0.842		
X2.6	0.879		
X2.7	0.824		
X2.8	0.766		
Y1		0.883	
Y10		0.806	
Y2		0.814	
Y3		0.899	
Y4		0.883	
Y5		0.946	
Y6		0.818	
Y7		0.936	
Y8		0.861	
Y9		0.831	

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

Hasil Uji AVE

	Cronbach's alpha	Composite reliability (...)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted ...
Citra Lembaga	0.938	0.943	0.949	0.699
Keputusan Donatur_Bersedekah	0.964	0.965	0.968	0.755
Kualitas Pelayanan	0.943	0.950	0.951	0.661

Hasil Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)
Citra Lembaga	0.938	0.943
Keputusan Donatur_Bersedekah	0.964	0.965
Kualitas Pelayanan	0.943	0.950

Hasil Cross Loading

Discriminant validity - Cross loadings			
	Citra Lembaga	Keputusan Donatur_Berse...	Kualitas Pelayanan
X1.1	0.021	0.390	0.771
X1.10	0.126	0.566	0.832
X1.2	0.187	0.415	0.819
X1.3	0.050	0.405	0.794
X1.4	0.179	0.332	0.776
X1.5	0.196	0.361	0.741
X1.6	0.087	0.432	0.829
X1.7	0.168	0.407	0.852
X1.8	0.090	0.465	0.864
X1.9	0.184	0.455	0.844
X2.1	0.815	0.449	0.293
X2.2	0.811	0.468	0.080
X2.3	0.876	0.398	0.187
X2.4	0.870	0.382	0.111
X2.5	0.842	0.462	0.026
X2.6	0.879	0.429	0.139
X2.7	0.824	0.311	0.111
X2.8	0.766	0.372	0.093
Y1	0.412	0.883	0.426
Y10	0.390	0.806	0.390
Y2	0.575	0.814	0.274
Y3	0.352	0.899	0.564
Y4	0.385	0.883	0.511
Y5	0.434	0.946	0.505
Y6	0.430	0.818	0.533
Y7	0.434	0.936	0.499
Y8	0.479	0.861	0.427
Y9	0.430	0.831	0.431

Lampiran 4 Hasil Uji Model Struktural

Hasil Uji R Square

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Keputusan Donatur_Bersedekah	0.456	0.444

Hasil Uji F Square

	Citra Lembaga	Keputusan Donatur_Bersedekah	Kualitas Pelayanan
Citra Lembaga		0.323	
Keputusan Donatur_Bersedekah			
Kualitas Pelayanan		0.384	

Hak Cipta :

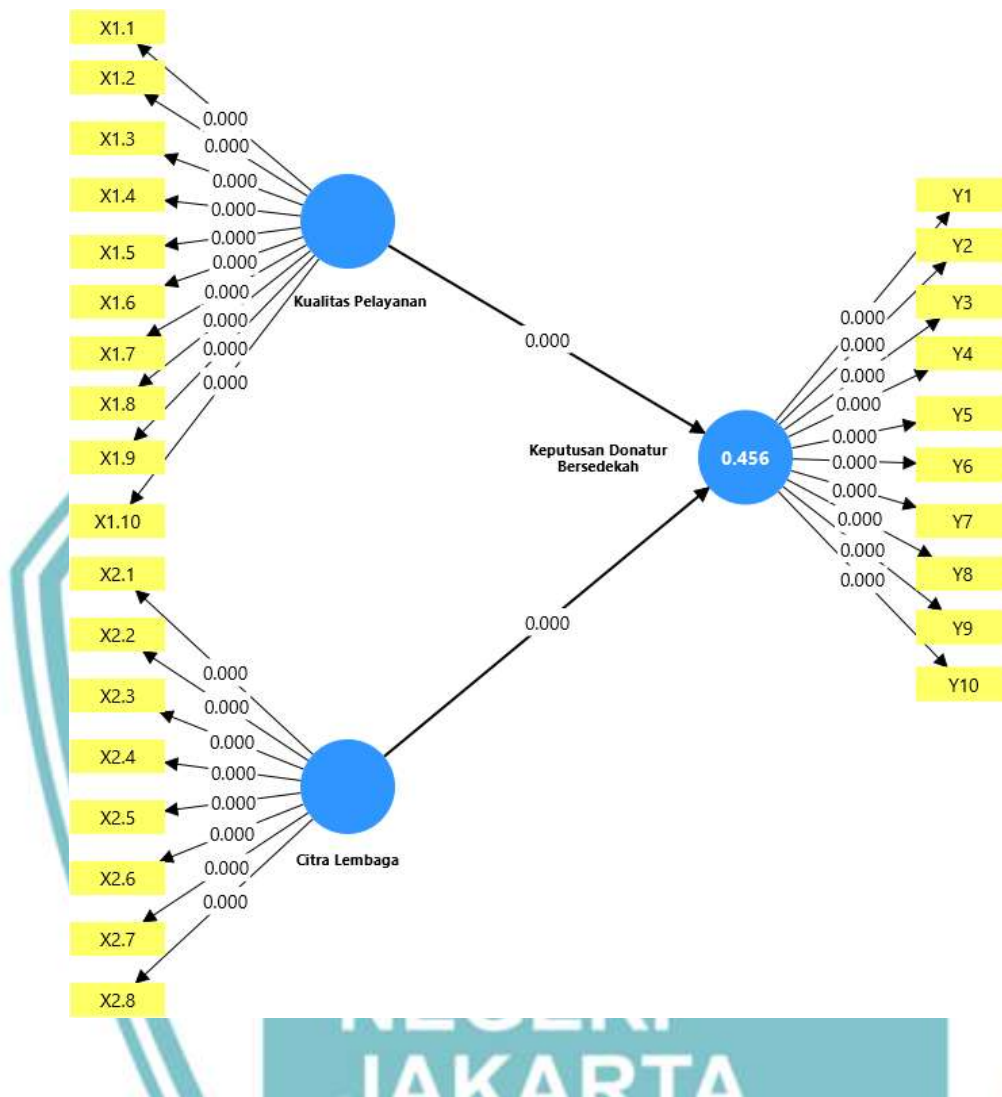
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis Analisis Bootstrapping



	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Citra Lembaga -> Keputusan Donatur Bersedekah	0.424	0.427	0.093	4.549	0.000
Kualitas Pelayanan -> Keputusan Donatur Bersedekah	0.463	0.470	0.095	4.850	0.000

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