



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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN DONATUR DALAM
MENYALURKAN DANA ZIS PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT
RUMAH SOSIAL KUTUB**



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:

Amelia Putri Azzahra/2204411038

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN DONATUR DALAM
MENYALURKAN DANA ZIS PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT
RUMAH SOSIAL KUTUB**



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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:

Amelia Putri Azzahra/2204411038

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

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

LEMBAR 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 : Amelia Putri Azzahra

NIM : 2204411038

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Depok, 30 Juni 2026



Amelia Putri Azzahra

NIM. 2204411038



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 : Amelia Putri Azzahra
NIM : 2204411038
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Donatur dalam Menyalurkan Dana ZIS pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub

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 : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. ()
Anggota Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 30/06/2026

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah karena dengan karunia serta rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Donatur dalam Menyalurkan Dana ZIS pada LAZ Rumah Sosial Kutub.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan Skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E.,Ak., CA., SAS., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak A. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M. Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si., selaku dosen pembimbing penulis selama menulis skripsi ini yang telah bersedia memberikan waktu, bimbingan, serta arahnya dengan sabar selama proses penyusunan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dimudahkan segala urusannya dan selalu dalam lindungan-Nya.
5. Bapak Agus Subur selaku ayah penulis yang senantiasa mempercayai penulis, tidak pernah memandang remeh dalam setiap pencapaian yang penulis raih, dan tidak pernah memaksakan kehendaknya atas setiap hal yang ingin penulis capai. Terima kasih atas kesabarannya, keikhlasannya, doanya, serta usahanya yang tidak pernah putus untuk penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi beliau, dipanjangkan umurnya, dan diberikan kebaikan didunia dan diakhirat.
6. Ibu Hadijah selaku ibu penulis, yang senantiasa penulis ingat setiap nasihatnya, perilaku baiknya, dan pantang menyerahnya yang menjadi salah satu alasan penulis tetap percaya diri dan tidak mudah menyerah. Terima kasih karena sudah menjadi ibu yang baik dan mencotohkan kebaikan kepada penulis,



© 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

semoga Allah SWT mengampuni setiap dosa-dosanya dan diberikan tempat yang terbaik di sisi-Nya.

7. Inneke Nurul Fauziah, Annisa Muthmainah, Yeni Ardiyanti, Angel Santa Marcelina, Fani Amanda Putri, Cikal Yunitalia, Citra Nandini, Mahmudawati, serta Ibu Gesti karena selama ini sudah menemani penulis dan membantu penulis sehingga penulis tidak merasa sendiri dalam penyusunan skripsi ini maupun sebelum proses penyusunan skripsi ini.
8. LAZ Rumah Sosial Kutub serta seluruh amil yang telah memberikan izin, kesempatan, dukungan, serta arahnya selama pelaksanaan penelitian ini.
9. Seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun turut membantu dan memberikan doa untuk penulis. Semoga Allah SWT membalas kebbaikannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi penyajian maupun kedalaman pembahasan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Penulis juga memohon maaf apabila terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Depok, 30 Juni 2026

Amelia Putri Azzahra

2204411038



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

Amelia Putri Azzahra

D4 Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Donatur dalam Menyalurkan Dana ZIS Pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik non-probability sampling melalui metode *purposive sampling*. Data diperoleh dari 120 responden dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS serta menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling dominan. Secara simultan, variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan keputusan donatur sebesar 73,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan donatur tidak hanya dipengaruhi oleh keyakinan terhadap lembaga, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang diterima selama proses penyaluran dana ZIS.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Donatur Menyalurkan Menyalurkan Dana ZIS, 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

Amelia Putri Azzahra

Sharia Finance and Banking Study Program

The Effect of Trust and Service Quality on Donors' Decisions in Distributing ZIS Funds through Rumah Sosial Kutub Amil Zakat Institution

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of trust and service quality on donors' decisions in distributing ZIS funds through Rumah Sosial Kutub Amil Zakat Institution. This study employed a quantitative approach using a non-probability sampling technique through purposive sampling. Data were collected from 120 respondents and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) method with SmartPLS version 4.1 software. The results indicate that trust has a positive and significant effect on donors' decisions to distribute ZIS funds. In addition, service quality also has a positive and significant effect and becomes the most dominant variable influencing donor decisions. Simultaneously, trust and service quality explain 73.1% of the variance in donor decisions, while the remaining proportion is influenced by other factors outside this study. These findings indicate that donor decisions are shaped not only by confidence in the institution but also by the service experience received during the process of distributing ZIS funds.

Keywords: *Trust, Service Quality, Donor Decision, ZIS Fund Distribution, Rumah Sosial Kutub*

**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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepercayaan.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Zakat, Infak, Sedekah (ZIS)	14
2.1.4 Keputusan Menyalurkan Dana ZIS	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	29



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 III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Objek Penelitian	32
3.3 Metode Pengambilan Sampel	32
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	35
3.6 Definisi Operasional Variabel	35
3.7 Metode Analisa Data	37
3.7.1 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	37
3.7.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	39
3.7.3 Uji Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Karakteristik Responden	42
4.1.2 Analisis Deskriptif	46
4.1.3 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	48
4.1.4 Analisis Model Structural (<i>Inner Model</i>).....	54
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis	55
4.2 Pembahasan.....	57
4.2.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Donatur Menyalurkan Dana ZIS pada LAZ Rumah Sosial Kutub.....	57
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Donatur dalam Menyalurkan Dana ZIS pada LAZ Rumah Sosial Kutub	59
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Donatur dalam Menyalurkan Dana ZIS pada LAZ Rumah Sosial Kutub	61
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	72



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 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1 Loading Factor	49





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 TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Donatur 2022-2025	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Skala Likert	35
Tabel 3. 2 Variabel Operasional	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	45
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Periode Menjadi Donatur.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Analisis Deskriptif	47
Tabel 4. 8 Hasil <i>Outer Loading</i>	50
Tabel 4. 9 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	51
Tabel 4. 10 Hasil <i>Cross Loading</i>	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>R-Square</i>	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>F-Square</i>	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis	56

**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.....	73
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner	80
Lampiran 3 Hasil Uji Model Pengukuran	89
Lampiran 4 Hasil Uji Model Struktural	92
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis.....	93



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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Besarnya populasi masyarakat muslim di Indonesia menempatkan negara ini pada posisi yang sangat strategis terkait peluang akumulasi dana zakat. Merujuk pada statistik dari Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk di dalam negeri per 31 Desember 2025 berada pada angka 288,3 juta jiwa, di mana komunitas muslim mendominasi hingga 87,15% dari keseluruhan populasi (Kemendagri, 2026). Realitas demografis ini mengindikasikan sebuah proyeksi bahwa Indonesia menyimpan kapasitas serta daya dukung zakat dalam skala yang besar (Canggih et al., 2017). Dalam Islam, zakat diposisikan sebagai pilar fundamental yang wajib diimplementasikan oleh seluruh umat muslim yang telah mencapai parameter ketentuan syariat (nisab dan haul). Instrumen ini memegang urgensi sebagai mekanisme redistribusi kekayaan guna mengikis ketimpangan finansial, memicu kesejahteraan, serta meningkatkan kualitas tatanan sosial di tengah masyarakat (Hany & Islamiyati, 2020). Selain itu, infak dan sedekah juga berperan penting sebagai instrumen sosial ekonomi dalam mengurangi kesenjangan dan meningkatkan solidaritas sosial, optimalisasi pengelolaan ZIS menjadi hal yang penting (Hayatudin & Anshori, 2021).

Meskipun demikian, besarnya potensi tersebut belum diikuti dengan realisasi penghimpunan yang maksimal. Data menunjukkan bahwa potensi zakat di Indonesia mencapai Rp327 triliun per tahun, sedangkan realisasi penghimpunan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) baru mencapai sekitar Rp41 triliun (BASNAZ, 2024). Perbedaan yang cukup signifikan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas penghimpunan dana ZIS masih belum optimal. Salah satu faktor penyebabnya yaitu rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat, khususnya dalam mendorong keputusan masyarakat untuk menyalurkan dananya melalui lembaga amil zakat resmi. Oleh sebab itu, diperlukan sistem pengelolaan zakat yang terstruktur serta didukung oleh dasar hukum yang jelas agar mampu meningkatkan tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat. (Khairina, 2019).

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

Payung hukum yang melegitimasi tata kelola zakat, infak, dan sedekah (ZIS) di dalam negeri secara yuridis telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011. Melalui regulasi tersebut, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) ditetapkan sebagai otoritas formal yang memegang mandat pengelolaan zakat pada skala nasional, sekaligus mengintegrasikan posisi Lembaga Amil Zakat (LAZ) swadaya masyarakat di bawah pengawasan langsung BAZNAS. Manifestasi dari kebijakan ini esensinya adalah memstimulasi publik agar menyalurkan dana ZIS mereka lewat koridor institusional yang legal. Kendati demikian, dalam ranah empiris, kecenderungan untuk mendistribusikan dana secara personal masih sering dijumpai di tengah masyarakat. Fenomena ini selaras dengan temuan empiris yang mengonfirmasi bahwa mayoritas muzakki, yakni sebesar 77%, tercatat belum memanfaatkan keberadaan lembaga resmi dalam menunaikan zakat mereka (Cahyani et al., 2019). Kesimpulan serupa turut diperkuat oleh hasil riset dari Heikal et al. (2019) yang melihat preferensi lokal di Kota Lhokseumawe, sebagian besar pembayar zakat di wilayah tersebut lebih memilih untuk menyerahkan kewajibannya secara langsung kepada penerima (mustahik) serta sebagian kecilnya melalui pemuka agama setempat.

Kondisi serupa turut ditemukan pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub yang berdiri sejak 1 Maret 2018, dan telah memperoleh legalitas resmi Rumah Sosial Kutub (2023), sehingga menunjukkan bahwa lembaga tersebut memiliki status operasional yang sah dan dapat dipercaya. Namun demikian, berdasarkan data dari Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub, menunjukkan adanya penurunan jumlah donatur yang ditampilkan pada Tabel berikut.

Tabel 1. 1 Jumlah Donatur 2022-2025

Tahun	Total Donatur
2022	504
2023	502
2024	435
2025	321

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah donatur dari tahun 2022 hingga tahun 2025 menunjukkan tren penurunan yang konsisten dari 504 donatur pada tahun 2022

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

menjadi 321 donatur pada tahun 2025. Penurunan paling signifikan terjadi pada periode 2024 ke 2025, yaitu sebesar 26%. Kondisi ini menunjukkan adanya penurunan partisipasi donatur serta menunjukkan bahwa keputusan dalam menyalurkan dana ZIS melalui lembaga masih belum konsisten. Fenomena ini menjadi indikasi adanya permasalahan yang perlu dikaji lebih dalam.

Dalam upaya meningkatkan keterlibatan para donatur dalam menyalurkan dana ZIS, lembaga perlu menerapkan strategi yang didasarkan pada pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan donatur. Salah satu faktor yang dinilai memiliki peranan penting adalah kepercayaan. Temuan penelitian Irsyad et al., (2023) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang terhadap lembaga pengelola zakat, maka semakin besar kecenderungan muzakki untuk menunaikan zakat melalui lembaga tersebut. Hasil serupa juga ditemukan oleh Anggraini & Indrarini (2022) yang mengungkapkan bahwa kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat dalam membayar zakat melalui media digital.

Dalam konteks lembaga zakat, kepercayaan dapat dipahami sebagai kesediaan muzakki untuk menyalurkan dana zakat kepada lembaga pengelola dengan keyakinan bahwa dana tersebut dikelola secara amanah serta transparan (Fitriyah et al., 2023). Oleh karena itu, tingkat kepercayaan menjadi elemen yang sangat penting karena berkaitan dengan bagaimana donatur memandang kemampuan LAZ Rumah Sosial Kutub dalam menghimpun dan menyalurkan dana ZIS. Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan temuan yang beragam. Penelitian Widowati & Putri (2024) menemukan bahwa kepercayaan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki dalam menggunakan platform digital untuk menyalurkan ZIS. Sementara itu, penelitian Fikri & Najib (2021) menunjukkan bahwa meskipun kepercayaan berpengaruh terhadap minat muzakki, variabel tersebut tidak memberikan pengaruh secara langsung terhadap keputusan muzakki dalam menyalurkan zakat.

Selain kepercayaan, kualitas pelayanan juga dipandang sebagai faktor yang memengaruhi peningkatan jumlah donatur pada lembaga amal zakat. Berdasarkan hasil penelitian Agusman (2024) kualitas pelayanan terbukti memberikan positif dan signifikan terhadap minat muzakki dalam menyalurkan dana zakat dengan



© 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

kontribusi sebesar 21,4%. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan cenderung diikuti oleh meningkatnya minat masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga pengelola. Kondisi tersebut dapat terjadi karena pelayanan yang baik mampu membentuk pengalaman positif dan meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk menyalurkan dana ZIS kepada lembaga terkait (Fitriyah et al., 2023).

Sejalan dengan literatur oleh Agusman (2024), serta Munawwarah et al. (2025) dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki dalam menyalurkan dana zakat. Namun demikian, hasil yang berbeda ditemukan oleh Tishwanah & Latifah (2023), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki.

Perbedaan hasil pada sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) di mana pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan donatur masih belum konsisten. Hal ini diperkuat dengan adanya fenomena penurunan jumlah donatur pada LAZ Rumah Sosial Kutub yang menunjukkan perlunya evaluasi mendalam di tingkat praktis. Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya yang dipadukan dengan kondisi penurunan donatur di lapangan menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut sangat penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS. Pemahaman yang lebih mendalam mengenai variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan diharapkan dapat menjadi dasar bagi lembaga dalam merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan jumlah donatur serta mengoptimalkan penghimpunan dana ZIS.

Selanjutnya pada penelitian ini, peneliti menguji kembali pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS 4.1. Hal ini dikarenakan pada sebagian besar riset terdahulu masih didominasi oleh metode regresi linier berganda, sementara analisis menggunakan SEM-PLS mampu menguji hubungan antar variabel sekaligus mengukur kontribusi indikatornya secara simultan. Berdasarkan latar belakang dan adanya kesenjangan penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul



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

“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Donatur dalam Menyalurkan Dana ZIS pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub.”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Penurunan jumlah donatur pada Rumah Sosial Kutub selama empat tahun terakhir mengindikasikan adanya perubahan dalam capaian penghimpunan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS). Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah donatur tercatat menurun dari 504 orang pada tahun 2022 menjadi 321 orang pada tahun 2025. Kondisi tersebut mengisyaratkan bahwa keputusan donatur untuk menyalurkan dana ZIS melalui lembaga belum menunjukkan tingkat kestabilan yang optimal. Di sisi lain, berbagai penelitian terdahulu mengemukakan bahwa keputusan donatur dipengaruhi oleh sejumlah faktor, di antaranya kepercayaan dan kualitas pelayanan. Akan tetapi, hasil penelitian yang membahas kedua variabel tersebut masih memperlihatkan temuan yang beragam sehingga belum menghasilkan kesimpulan yang konsisten. Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS dengan menitikberatkan pada aspek kepercayaan dan kualitas pelayanan pada LAZ Rumah Sosial Kutub.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub?
3. Apakah kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) pada Lembaga Amil Zakat 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub.
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub.

1.5 Manfaat Penelitian

Mengacu pada pemaparan tujuan riset yang telah ditetapkan, maka kegunaan dari studi ini ditinjau dari manfaat teoritis dan praktis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memperluas keilmuan dan memperkaya perspektif akademis, sekaligus berfungsi sebagai referensi bagi riset mendatang. Khususnya yang memfokuskan kajian pada pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS).

2. Manfaat Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan donatur dalam menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS). Bagi LAZ Rumah Sosial Kutub, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi sekaligus dasar pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan kepercayaan dan kualitas pelayanan guna mendorong peningkatan keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS melalui lembaga. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai sumber referensi



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

dan bahan pengembangan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik sejenis.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan disusun sedemikian rupa untuk menyajikan alur pembahasan serta memudahkan pembaca dalam memahami keseluruhan isi penelitian. Adapun susunan penulisan skripsi ini dikelompokkan ke dalam beberapa bagian utama, meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pembuka ini menguraikan fondasi argumentasi berupa latar belakang urgensi riset, identifikasi dan formulasi masalah, pembatasan ruang lingkup pertanyaan penelitian, tujuan, nilai kegunaan, serta artikulasi umum mengenai tata urutan penulisan dokumen skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyuguhkan bangunan konsep teoretis yang mengupas tuntas variabel-variabel penelitian yang mencakup dimensi kepercayaan, kualitas pelayanan, hingga mekanisme keputusan donatur. Di samping itu, bagian ini juga merangkum sintesis studi empiris terdahulu, konstruksi alur berpikir, serta perumusan hipotesis operasional.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, dipaparkan secara komprehensif mengenai prosedur dan desain riset yang diimplementasikan. Cakupannya meliputi pendekatan penelitian, karakteristik subjek dan objek, penetapan populasi berikut teknik penarikan sampel, instrumen pengumpulan data, operasionalisasi variabel, hingga metodologi analisis statistik yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penyajian hasil pengolahan dan analisis data penelitian yang kemudian diinterpretasikan melalui pembahasan berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bagian akhir ini merangkum kesimpulan yang diambil dari hasil pengujian hipotesis, yang disertai dengan rumusan saran aplikatif maupun rekomendasi solutif

sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak berkepentingan berdasarkan temuan riil di lapangan.



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

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS pada LAZ Rumah Sosial Kutub. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut.

Variabel kepercayaan terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS pada LAZ Rumah Sosial Kutub. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan tingkat kepercayaan donatur terhadap lembaga akan diikuti oleh meningkatnya kecenderungan donatur dalam menyalurkan dana ZIS melalui lembaga tersebut. Dalam penelitian ini, kepercayaan tercermin melalui persepsi positif donatur terhadap pelaksanaan program yang dinilai berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Meskipun demikian, indikator yang berkaitan dengan kemampuan *customer care* dalam memberikan konsultasi mengenai ketentuan ZIS masih memperoleh tingkat persetujuan yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi layanan konsultasi dapat menjadi salah satu strategi untuk memperkuat kepercayaan donatur secara lebih menyeluruh.

Selanjutnya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS pada LAZ Rumah Sosial Kutub. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kemungkinan donatur untuk memutuskan menyalurkan dana ZIS melalui lembaga tersebut. Kualitas pelayanan juga menjadi variabel yang memiliki kontribusi paling dominan dalam penelitian ini untuk mendorong keputusan donatur dalam menyalurkan dana zakat, infak maupun sedekahnya. Komunikasi yang ramah dan sopan dari *customer care* dinilai mampu memberikan rasa aman dan meningkatkan kenyamanan donatur selama proses penyaluran dana. Namun, kemampuan dalam memberikan solusi yang mudah dipahami ketika donatur mengalami kendala masih dapat terus ditingkatkan guna mendukung pengalaman pelayanan yang lebih optimal.

Secara simultan, variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS pada LAZ Rumah Sosial Kutub. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi keputusan donatur sebesar 73,1%, sedangkan 26,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Temuan ini memperlihatkan bahwa keputusan donatur tidak hanya dipengaruhi oleh keyakinan terhadap kredibilitas lembaga, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang diterima selama proses penyaluran dana berlangsung. Oleh sebab itu, konsistensi dalam menjalankan program yang berorientasi pada kemaslahatan masyarakat serta upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dipertahankan dan dikembangkan oleh lembaga.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diperoleh, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub maupun peneliti selanjutnya. Bagi LAZ Rumah Sosial Kutub, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS. Oleh karena itu, selain mempertahankan kualitas layanan yang telah berjalan dengan baik, lembaga dapat mempertimbangkan penguatan fungsi customer care agar tidak hanya berperan dalam aspek administratif, tetapi juga sebagai media konsultasi dan penyedia informasi bagi donatur. Rekomendasi ini didasarkan pada temuan bahwa indikator terkait keluasan wawasan customer care mengenai ketentuan ZIS serta kemampuan memberikan penjelasan dan solusi yang mudah dipahami memperoleh tingkat penilaian yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi tersebut dapat menjadi ruang pengembangan bagi lembaga untuk membangun sistem pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada kecepatan respons, tetapi juga pada kualitas komunikasi dan pendampingan informasi kepada donatur. Beberapa langkah yang dapat dipertimbangkan antara lain penguatan pembekalan pengetahuan customer care terkait ketentuan ZIS, baik melalui penyusunan pedoman atau modul konsultasi layanan internal, pelaksanaan pelatihan berbasis studi kasus yang sering dihadapi donatur, maupun evaluasi

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

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

secara berkala terhadap kualitas komunikasi dan solusi yang diberikan kepada donatur. Rekomendasi ini disusun berdasarkan rendahnya penilaian responden pada dua indikator tersebut, sehingga pelaksanaannya perlu disesuaikan lebih lanjut dengan kondisi dan kebijakan internal lembaga.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas donatur berasal dari kelompok usia 20–30 tahun (35,00%), sementara akun TikTok resmi lembaga belum dikelola seaktif Instagram. Lembaga dapat mempertimbangkan pengaktifan kembali dan pengelolaan konten TikTok secara lebih konsisten guna menjangkau donatur pada segmen usia yang sama, termasuk calon donatur baru. Pada aspek website, tombol "Donasi Sekarang" juga belum terhubung langsung ke WhatsApp customer care sebagaimana nomor kontak yang telah tersedia pada bagian lain website. Lembaga dapat menghubungkan tombol tersebut menggunakan tautan WhatsApp Click-to-Chat (WhatsApp API link) yang dilengkapi pesan otomatis, agar donatur dapat langsung terhubung dengan customer care tanpa perlu mencari nomor kontak secara manual. Melalui upaya yang telah disampaikan lembaga diharapkan mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih informatif, meyakinkan, dan mudah dijangkau, sehingga dapat memperkuat kepercayaan serta mendorong keputusan donatur untuk menyalurkan dana ZIS melalui lembaga.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada cakupan objek penelitian yang hanya dilakukan pada donatur LAZ Rumah Sosial Kutub sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, penelitian berikutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian dengan melibatkan lembaga amal zakat lain atau menggunakan pendekatan komparatif antar lembaga agar diperoleh gambaran yang lebih beragam mengenai perilaku donatur dalam menyalurkan dana ZIS.

Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain di luar model penelitian ini yang berpotensi memengaruhi keputusan donatur, seperti literasi zakat, persepsi terhadap transparansi lembaga, efektivitas digitalisasi layanan, maupun faktor perilaku lainnya yang relevan dengan kerangka teori yang digunakan. Dengan demikian, penelitian lanjutan diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas dan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan donatur dalam menyalurkan dana ZIS.



DAFTAR PUSTAKA

- Agusman. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Citra Lembaga Terhadap Preferensi Muzakki (Studi Kasus Lazis Wahdah Jakarta). *Jurnal Bina Ummat*, 7(2), 54–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.38214/jurnalbinaummatstidnatsir.v7i2.275>
- Aisyah, S., & Sutejo, B. (2020). the Effect of Quality of Service, Knowledge and Trust on the Decision of Muzakki in Paying Zakat in Amil Zakat Institute of Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit Area. *E-Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen, & Akuntansi*, 1(1), 50–59.
- Alam, A. (2018). Analisis Efisiensi Pengelolaan Dana Zakat Infak Sedekah (Zis) Di Baznas Kabupaten/Kota Se-Karesidenan Surakarta Dengan Menggunakan Metode Data Envelopment Analysis DEA. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 262–290.
- Alfi, M. M., & Saifudin. (2023). Pengaruh Tingkat Kepercayaan Konformitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzaki Untuk Membayar Zakat Dengan Tingkat Pendapatan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Muzaki Non ASN Baznas Kabupaten Semarang). *JIEM: Journal of Islamic Entrepreneurship and Management*, 3(1), 34–44.
- Alwi, R. F., Fahruzi, S. A. P., Nabila, A. S., Santoso, M. A., Fadila, F. K., & Haris, D. A. M. (2025). Keputusan Dalam Menunaikan Zakat: Perspektif Muzaki Terhadap Pembayaran Digital. *J-ESA Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(1), 39–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.52266/jesa.v8i1.4343>
- Anggraini, Y. N., & Indrarini, R. (2022). ANALISIS PENGARUH LITERASI ZAKAT DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MEMBAYAR ZAKAT MELALUI ZAKAT DIGITAL PADA MASYARAKAT KABUPATEN SIDOARJO Yuanita. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1), 54–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jekobi.v5n1.p54-66>
- Anjelina, E. D., Salsabila, R., & Fitriyanti, D. A. (2020). Peranan Zakat, Infak dan

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



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

Sedekah dalam Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Perbankan Syariah JIHBIZ*, 4(2), 136–147. <https://doi.org/10.33379/jihbiz.v4i2.859>

BASNAZ. (2024). *Potensi Zakat untuk Indonesia Emas: BAZNAS Targetkan Rp327 Triliun per Tahun*. Berita Resmi Basnaz. <https://kabsidoarjo.baznas.go.id/berita/news-show/potensi-zakat-untuk-indonesia-emas-baznas-targetkan-rp327-triliun-per-tahun/11264>

Cahyani, U. E., Aviva, I. Y., & Manilet, A. (2019). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Intensi Muzakki Dalam Membayar Zakat di Lembaga*. 5(1), 39–58. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24952/tazkir.v5i1>

Canggih, C., Fikriyah, K., & Yasin, A. (2017). Potensi Dan Realisasi Dana Zakat Indonesia. *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 14–26. <https://doi.org/10.26740/jie.v1n1.p14-26>

Fikri, M. K., & Najib, A. A. (2021). *Pengaruh kepercayaan, Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Minat dan Keputusan Muzakki Menyalurkan Zakat di LAZISNU Kabupaten Banyuwangi*. 1(2), 106–121.

Fitriyah, F., Pawenang, S., & Hamidah, R. A. (2023). Analisis Strategi Optimalisasi Penghimpunan Dana Zakat, Infak, dan Sedekah pada Lembaga Amil Zakat Solopeduli 2022. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(5), 2457–2476. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i5.3342>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition*. www.cengage.com/highered

Haliza, D. N., & Rahman, T. (2024). *Pengaruh Kemudahan Akses, Kredibilitas, dan Transparansi Terhadap Keputusan Muslim generasi Z dalam Membayar Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) Melalui Platform Dompethuafajatim.org*. 3(4), 1–16.

Hany, I. H., & Islamiyati, D. (2020). Pengaruh ZIS dan Faktor Makro Ekonomi Terhadap Tingkat Kemiskinan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi*, 25(1), 118.



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

<https://doi.org/10.24912/je.v25i1.631>

Hayatudin, A., & Anshori, A. R. (2021). Analisis Model Pengelolaan Zakat, Infaq Dan Shadaqah (Zis) Di Mesjid Al Istiqomah Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 661–668. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2230>

Heikal, M., Asbar, Y., Khaddafi, M., Saputra, J., & Ikhsan, A. (2019). Modelling of the Zakat Payment Behavior in Aceh, Indonesia. *Opción, Año*, 35(22), 1321–1335.

Hermawati, A. (2023). *Pengaruh Penanganan Keluhan , Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. 1(1), 14–28.

Indrawati, M., Rusdiyanto, & Djuunna, M. (2024). *Keputusan Pembelian Pengaruh Website Quality Sales Promotion Prices Though CONsumer Trust* (N. F. Asyik & B. Ulum, Eds.). PT Literasi Nusantara Abadi Grup.

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>

Irsyad, M., Wediawati, B., & Solikhin, A. (2023). Pengaruh Literasi Zakat dan Kepercayaan pada Lembaga Pengelola Zakat Terhadap Perilaku Membayar Zakat Muzakki di Kota Jambi Tahun 2021- 2022. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 8(1), 148–157. <https://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/ijoieb/article/view/1693>

Izzuddin, F. F., & Rohma, I. K. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Media Sosial Membayar Zakat Infak Sedekah Non Tunai. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5(2), 540–550.

Kemendagri. (2026). *Dirjen Dukcapil Kemendagri Ungkap Jumlah Penduduk RI*



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

Sebanyak 288 Juta Jiwa per Akhir 2025.
<https://kemendagri.go.id/berita/dirjen-dukcapil-kemendagri-ungkap-jumlah-penduduk-ri-sebanyak-288-juta-jiwa-per-akhir-2025>

Khairina, N. (2019). Analisis Pengelolaan Zakat, Infak, Dan Sedekah (ZIS) Untuk Meningkatkan Ekonomi Duafa (Studi Kasus di Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Cabang Medan). *AT-Tawassuth Jurnal Ekonomi Islam*, IV(1), 160–183.

Lotte, luckhy natalia A., Irawan, P., Setiawan, Z., Wulandari, D. S., Daga, R., Elida, S. S., Pandowo, A., Sudirjo, F., Herdiansyah, D., Mulyati, & Santosa, A. D. (2023). *Prinsip dasar manajemen pemasaran* (1st ed.). PT Global Eksekutif Teknologi.

Lubis, N., Mahyarni, & Albahi, M. (2025). Transparansi, Akuntabilitas, Pengetahuan, Kepercayaan Dan Reputasi Lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat Membayar Zakat Pada Baznas Kota Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 8(1), 79–92.
[https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8\(1\).22506](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(1).22506)

Luthfianto, A., Inshira, A. A., Maulana, S. B., Putri, C. S. K., Dewi, N. S., Safitri, N., & Mubarak, R. S. (2024). Lika-Liku Dalam Membangun Kepercayaan Muzakki Terhadap Lembaga Amil Zakat. *Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman*, 10(1), 81–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.61136/fqf0ny30>

Mansur, H., & Makarim, D. F. (2024). Survei Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS (BAZIS) Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 1595–1602.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v10i2.13377>

Mardiantari, A., Ismail, H., Santoso, H., & Muslih, H. (2019). Peranan Zakat, Infak Dan Sedekah (ZIS) Dalam Upaya Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Kota Metro (Studi pada Lazisnu Kota Metro). *Jurnal Studi Islam Dan Muamalah AT-Tahdzib*, 7(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35905/diktum.v17i1.640>



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

Munawwarah, Z., Anwar, N., & Katman, M. N. (2025). Pengaruh Akuntabilitas, Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan terhadap minat Muzakki membayar Zakat dengan Kesadaran Sebagai Variabel Moderating pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Pangkep. *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 7(1), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.46918/point.v7i1.2731>

Priansa, D. J. (2021). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV Alfabeta.

Qoyyim, S. H., & Widuhung, S. D. (2020). Analisis Strategi Penyaluran Dana Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) dan Tingkat Inflasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia Pada Periode 2015-2019. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 1(2), 53–62. <https://doi.org/10.36722/jaais.v1i2.460>

Ramadan, A., Martika, Y., Devi, Y., & Saefurrohman, G. U. (2024). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat: Studi Kasus pada BAZNAS Provinsi Lampung. *Jurnal Akuntansi Dan Audit Syariah*, 5(1), 33–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.28918/jaais.v5i1.7583> ABSTRACT

Rumah Sosial Kutub. (2023). *Legal Formal Rumah Sosial Kutub*. <https://rumahsosialkutub.org/legal-formal/>

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

Tishwanah, N., & Latifah, F. N. (2023). Analisis Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 1466-1473. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8449> 1.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. CV Andi Offset.

Widowati, N. D., & Putri, R. N. A. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pengguna Platform Digital dalam Membayar ZIS pada Masyarakat (Studi pada Muzaki Kabupaten Sragen). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

786–798. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12389>

Yanti, F., Hatamar, H., & Ismanto, R. (2023). Faktor-faktor Keputusan Muzakki untuk Berzakat Melalui Lembaga Amil Zakat: Studi pada BAZNAS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *JYRS: Journal of Youth Research and Studies*, 4(2), 257–276. <https://doi.org/10.32923/jyrs.v4i2.3772>



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





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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Donatur dalam Menyalurkan Dana ZIS Pada LAZ Rumah Sosial Kutub

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

salam sejahtera untuk kita semua.

Perkenalkan, saya Amelia Putri Azzahra, mahasiswa tingkat akhir Program Studi D4-Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Saat ini saya sedang mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Donatur dalam Menyalurkan Dana ZIS pada Lembaga Amil Zakat Rumah Sosial Kutub".

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pernah menyalurkan dana ZIS melalui LAZ Rumah Sosial Kutub
2. Berusia minimal 20 tahun

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i sejenak untuk memberikan penilaian yang objektif sesuai dengan pandangan dan pengalaman pribadi masing-masing responden. Seluruh data dan informasi yang ada berikan dalam kuesioner ini bersifat rahasia dan tidak dipublikasikan secara umum dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Bantuan dan partisipasi yang anda berikan sangat berarti bagi kelancaran penelitian saya. Atas perhatian, kesediaan waktu, dan ketulusannya, saya ucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT membalas kebaikan anda dengan keberkahan yang berlipat ganda. Aamiin Ya Rabbal Alamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat saya,

Amelia Putri Azzahra

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

a. Pertanyaan Penelitian

1. Screening Question

Pertanyaan pada halaman ini ditunjukkan untuk memastikan bahwa anda termasuk dalam kriteria penelitian ini.

Pertanyaan	Jawaban
Apakah anda pernah menyalurkan dana ZIS melalui LAZ Rumah Sosial Kutub?	Iya
	Tidak
Apakah anda berusia minimal 20 tahun?	Iya
	Tidak

Jika salah satu jawaban Anda adalah “Tidak”, maka Anda tidak dapat melanjutkan ke halaman berikutnya

2. Identitas Responden

Pertanyaan	Jawaban
Nama/Inisial	
Jenis Kelamin	Laki-laki
	Perempuan
Usia	20-30 tahun
	31-40 tahun
	41-50 tahun
	51-60 tahun
	> 60 tahun
Pekerjaan	Pegawai Negeri
	Karyawan Swasta
	Wirausaha
	Mahasiswa/Pelajar
	Ibu Rumah Tangga
Pendidikan Terakhir	Yang Lain
	SD/Sederajat
	SMP/Sederajat



© 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

	SMA/SMK/Sederajat
	Diploma
	Sarjana
	Pasca Sarjana
Penghasilan Perbulan	<Rp3.000.000
	Rp3.000.001 - Rp5.000.000
	Rp5.000.001 - Rp10.000.000
	Rp10.000.001 - Rp15.000.000
	Rp15.000.001 - Rp20.000.000
	> Rp20.000.000
Sudah berapa lama menjadi donatur di LAZ Rumah Sosial Kutub	Kurang dari 1 tahun
	1 – 3 tahun
	Lebih dari 3 tahun

3. Kepercayaan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	STS
1	Saya percaya Rumah Sosial Kutub mengelola dana ZIS sesuai program yang ditawarkan				
2	Saya percaya LAZ Rumah Sosial Kutub memberikan informasi penyaluran dana secara transparan				
3	Saya merasa LAZ Rumah Sosial Kutub adalah lembaga yang dapat dipercaya dalam menjaga amanah donatur				
4	Saya merasa program-program yang ditawarkan LAZ Rumah Sosial Kutub tulus untuk kemaslahatan umat				
5	Saya merasa LAZ Rumah Sosial Kutub selalu memberikan kemudahan bagi saya setiap kali ingin menunaikan ZIS				



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

6	Saya menilai staf pengelola LAZ Rumah Sosial Kutub memiliki pemahaman yang baik saat menjelaskan detail program donasi yang sedang berjalan				
7	<i>Customer care</i> LAZ Rumah Sosial Kutub memiliki wawasan yang luas saat saya berkonsultasi mengenai ketentuan ZIS				
8	Saya yakin LAZ Rumah Sosial Kutub mampu menyalurkan dana ZIS secara tepat sasaran kepada yang berhak				

4. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya menerima bukti tanda terima dana ZIS dengan cepat setelah melakukan pembayaran				
2	Bukti tanda terima dana ZIS selalu dikirimkan oleh lembaga tanpa ada yang terlewat				
3	<i>Customer care</i> LAZ Rumah Sosial Kutub sangat cepat dalam membalas chat saya				
4	<i>Customer care</i> selalu memberikan informasi dengan jelas terkait program yang sedang berjalan				
5	Ketika saya mengalami kendala <i>Customer care</i> selalu memberikan solusi yang mudah dipahami				
6	Komunikasi yang ramah dan sopan dari <i>Customer care</i> memberikan rasa aman bagi saya saat membayar dana ZIS				
7	Saya merasa aman berdonasi karena LAZ Rumah Sosial Kutub terbukti amanah dan memiliki reputasi yang baik dalam mengelola dana umat				



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

8	Saya merasakan perhatian yang tulus saat saya berinteraksi dengan <i>Customer care</i> secara online				
9	<i>Customer care</i> LAZ Rumah Sosial Kutub selalu mengucapkan terima kasih yang disertai doa setelah saya menyalurkan dana ZIS				
10	Menurut saya laporan penyaluran program yang diunggah pada media sosial LAZ Rumah Sosial Kutub sangat jelas, informatif, dan menarik				
11	Beragamnya pilihan nomor rekening dan metode pembayaran digital yang disediakan Rumah Sosial Kutub memudahkan saya dalam membayar ZIS				
12	Brosur digital yang dibagikan LAZ Rumah Sosial Kutub semakin memudahkan saya dalam memahami program ZIS yang ditawarkan				

5. Keputusan Menyalurkan Dana ZIS

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya merasa yakin bahwa menyisihkan sebagian dana ZIS yang saya titipkan melalui LAZ Rumah Sosial Kutub adalah keputusan finansial yang sudah saya pertimbangkan dengan matang				
2	Saya selalu mengalokasikan sebagian pendapatan bersih saya untuk menitipkan dana ZIS melalui LAZ Rumah Sosial Kutub				
3	Menyalurkan dana ZIS melalui LAZ Rumah Sosial Kutub menjadi salah satu prioritas pengeluaran keuangan saya				
4	Menyalurkan dana ZIS di LAZ Rumah Sosial Kutub sudah menjadi rutinitas berkala saya				

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

5	LAZ Rumah Sosial Kutub menjadi salah satu lembaga pilihan saya ketika ingin membayar zakat, infak, maupun sedekah				
6	Saya tidak ragu mengajak teman dan keluarga untuk ikut menyalurkan dana ZIS di LAZ Rumah Sosial Kutub				
7	Saya berniat kembali menyalurkan dana ZIS melalui Rumah Sosial Kutub pada kesempatan berikutnya				
8	Saya memiliki pengalaman yang baik selama menyalurkan dana ZIS di LAZ Rumah Sosial Kutub dan tidak berniat pindah ke lembaga lain				

**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 mengumunkan 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
1	4	3	3	4	4	3	3	4
2	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	4	3	4	4	3	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	3
5	3	4	4	4	3	3	3	4
6	4	3	4	3	3	4	4	3
7	3	3	4	4	3	3	4	4
8	3	4	3	4	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	3	4	4
10	3	4	3	3	3	3	4	3
11	3	3	3	3	4	3	3	3
12	3	4	3	4	3	4	3	4
13	3	3	3	4	2	2	3	4
14	3	3	4	3	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	3	4	3
17	3	4	3	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	4	4	3	3	3
20	4	3	3	4	3	4	4	3
21	4	3	4	4	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	3	3	4
23	3	3	4	4	3	3	4	3
24	4	3	4	3	4	4	3	4
25	3	4	4	3	4	4	3	3
26	3	4	4	3	3	4	3	4
27	3	4	3	4	3	4	3	4
28	3	4	3	4	3	4	3	4
29	4	2	4	3	4	3	3	4
30	4	4	4	4	4	3	3	4
31	4	3	4	4	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	4
39	4	3	4	4	3	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	3	4
41	4	3	4	4	4	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	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 mengumunkan 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
43	3	3	3	4	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	4	4	4	3	3	3
48	4	4	4	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	3	4	4	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	4	3	3	3	3
56	3	4	3	4	4	4	4	4
57	4	3	4	4	4	3	3	3
58	3	3	3	4	4	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	2
60	3	4	3	4	3	4	4	2
61	4	4	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	4	4	3	3	3	3
67	3	4	3	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	4	3	3	3
69	3	3	3	4	4	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	4	4	3	3	3	3
74	3	4	3	4	4	4	4	4
75	4	3	4	4	4	3	3	3
76	3	3	3	4	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	2
78	3	3	3	4	4	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	4	3	4	3	3	3
81	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	3	4	4	3	3	3	3
83	4	3	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	4	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 mengumunkan 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
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	4	4	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	2
91	3	4	3	4	3	4	4	2
92	3	2	3	3	3	2	2	2
93	3	3	4	3	4	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	3	4	4	3	3	4
96	3	3	3	4	4	3	3	3
97	4	3	4	4	4	3	3	3
98	3	3	3	4	4	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	2
100	3	3	3	4	4	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	3	4	3	3	3
103	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	3	4	4	3	3	3	3
105	4	3	4	3	3	3	3	4
106	4	3	4	3	3	3	3	2
107	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	4	4	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	4	4	3	3	3	3
114	3	2	3	3	3	2	2	2
115	3	3	4	3	4	3	3	3
116	2	2	2	2	1	2	2	2
117	2	2	2	2	2	2	2	2
118	1	3	1	3	4	1	1	1
119	1	2	2	2	2	2	2	2
120	2	2	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
1	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
7	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
13	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3
14	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
17	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
20	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
21	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
22	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
23	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
24	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
25	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
26	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
27	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
28	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3
29	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	4
30	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
41	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
48	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
58	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
59	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
60	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2
61	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
69	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
73	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
76	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
77	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
78	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
81	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
82	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
90	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
96	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
97	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
98	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
99	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
100	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
103	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
104	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
110	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
111	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
113	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
114	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
115	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
116	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1
119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
120	2	2	2	2	2	2	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8
1	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	3
4	4	3	3	3	4	4	4	4
5	4	3	3	4	4	4	3	4
6	4	4	3	4	3	4	4	3
7	4	4	3	3	3	4	4	4
8	3	4	3	4	3	4	3	4
9	4	3	3	3	4	4	4	4
10	4	4	3	3	4	4	3	3
11	3	2	3	2	3	3	3	3
12	3	2	2	2	2	3	3	2
13	3	2	2	2	3	3	3	3
14	4	3	4	3	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	3	4	3
17	4	3	3	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	3	3	4	3	4
20	3	3	4	4	4	3	3	4
21	3	3	4	3	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	4	4	4
24	4	3	3	4	4	3	3	4
25	3	3	4	3	4	4	4	4
26	3	3	3	3	4	4	3	3
27	4	3	4	3	4	3	4	3
28	3	2	2	3	4	3	4	3
29	4	3	4	3	4	4	3	3
30	3	2	2	3	3	3	3	3
31	4	3	3	3	4	4	3	3
32	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	3	3	4	4	4	3	3
34	4	4	4	4	4	4	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	3	4	4	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	3	4	4	3
40	4	1	4	1	4	4	4	4
41	4	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	3	4	4	4	4
43	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8
44	4	3	3	3	4	4	4	4
45	3	2	2	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	3	3	3	3	4	3
48	4	3	3	3	3	4	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	3	2	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	3	3	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	3	4	4	3
55	4	4	3	3	3	4	4	4
56	3	4	3	4	3	4	4	4
57	4	3	3	3	4	4	4	4
58	4	4	3	3	4	4	4	3
59	3	2	3	2	3	3	3	3
60	3	2	2	2	2	3	3	2
61	4	3	3	3	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	3	3	4
63	4	3	3	4	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	3	3	3	4	4	4
67	3	4	3	4	3	4	4	4
68	4	3	3	3	4	4	4	4
69	4	4	3	3	4	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	4	3	3	3	4
72	4	4	3	4	3	4	4	3
73	4	4	3	3	3	4	4	4
74	3	4	3	4	3	4	4	4
75	4	3	3	3	4	4	4	4
76	4	4	3	3	4	4	4	3
77	3	2	3	2	3	3	3	3
78	4	3	3	3	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	3	3	4	4	4
81	3	3	4	4	4	3	3	4
82	3	3	4	3	4	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	3	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	3	3	4
86	4	3	3	4	4	4	4	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

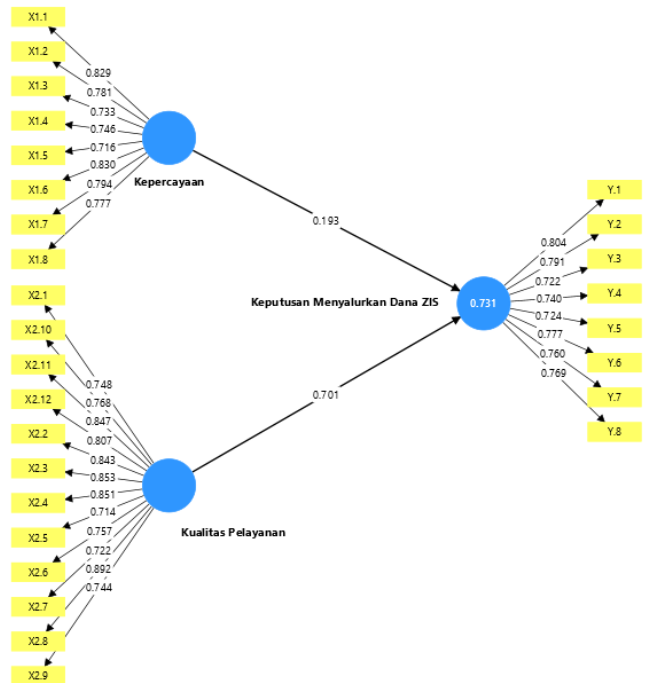
Hak Cipta :

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

NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	3	3	3	4	4	4
90	3	2	3	2	3	3	3	3
91	3	2	2	2	2	3	3	2
92	3	2	2	2	3	3	3	3
93	4	3	4	3	4	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	4	3	3	3	3
96	4	3	3	3	4	4	4	4
97	4	3	3	3	4	4	4	4
98	4	4	3	3	4	4	4	3
99	3	2	3	2	3	3	3	3
100	4	3	3	3	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	3	3	3	4	4	4
103	3	3	4	4	4	3	3	4
104	3	3	4	3	4	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	2	3	2	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	3	4	3	3	3	4
109	4	4	3	4	3	4	4	3
110	4	4	3	3	3	4	4	4
111	4	4	3	4	3	3	3	4
112	4	4	3	4	3	4	4	3
113	4	4	3	3	3	4	4	4
114	3	2	2	2	3	3	3	3
115	4	3	4	3	4	3	3	3
116	2	2	2	2	1	2	2	1
117	2	2	2	2	2	2	2	2
118	3	3	3	1	4	3	3	4
119	2	2	2	2	2	2	2	2
120	2	2	2	2	2	2	2	2

Lampiran 3 Hasil Uji Model Pengukuran

Hasil Uji *Outer Loading*



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



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

Outer loadings - Matrix

	Kepercayaan	Keputusan Menyalurka...	Kualitas Pelayanan
X1.1	0.829		
X1.2	0.781		
X1.3	0.733		
X1.4	0.746		
X1.5	0.716		
X1.6	0.830		
X1.7	0.794		
X1.8	0.777		
X2.1			0.748
X2.10			0.768
X2.11			0.847
X2.12			0.807
X2.2			0.843
X2.3			0.853
X2.4			0.851
X2.5			0.714
X2.6			0.757
X2.7			0.722
X2.8			0.892
X2.9			0.744
Y.1		0.804	
Y.2		0.791	
Y.3		0.722	
Y.4		0.740	
Y.5		0.724	
Y.6		0.777	
Y.7		0.760	
Y.8		0.769	

Hasil Uji AVE dan Composite Reliability

Construct reliability and validity - Overview

	Cronbach's alpha	Composite reliability (r...	Composite reliability (r...	Average variance extrac...
Kepercayaan	0.906	0.906	0.924	0.603
Keputusan Menyalurkan ...	0.896	0.898	0.917	0.580
Kualitas Pelayanan	0.947	0.948	0.954	0.636

JAKARTA

Hasil Uji Cross Loading



Discriminant validity - Cross loadings

	Kepercayaan	Keputusan Menyalurka...	Kualitas Pelayanan
X1.1	0.829	0.567	0.543
X1.2	0.781	0.459	0.539
X1.3	0.733	0.593	0.568
X1.4	0.746	0.538	0.573
X1.5	0.716	0.624	0.565
X1.6	0.830	0.516	0.553
X1.7	0.794	0.531	0.534
X1.8	0.777	0.596	0.765
X2.1	0.707	0.646	0.748
X2.10	0.497	0.678	0.768
X2.11	0.592	0.689	0.847
X2.12	0.741	0.667	0.807
X2.2	0.610	0.697	0.843
X2.3	0.612	0.713	0.853
X2.4	0.601	0.693	0.851
X2.5	0.637	0.657	0.714
X2.6	0.548	0.599	0.757
X2.7	0.547	0.668	0.722
X2.8	0.619	0.726	0.892
X2.9	0.490	0.643	0.744
Y.1	0.584	0.804	0.642
Y.2	0.454	0.791	0.710
Y.3	0.543	0.722	0.601
Y.4	0.661	0.740	0.704
Y.5	0.545	0.724	0.582
Y.6	0.583	0.777	0.617
Y.7	0.571	0.760	0.561
Y.8	0.443	0.769	0.704

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



Lampiran 4 Hasil Uji Model Struktural

Hasil Uji *R-Square*

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Keputusan Menyalurkan ...	0.731	0.727

Hasil Uji *F-Square*

f-square - Matrix			
	Kepercayaan	Keputusan Menyalurka...	Kualitas Pelayanan
Kepercayaan		0.060	
Keputusan Menyalurkan ...			
Kualitas Pelayanan		0.791	

Hasil Uji *Q-Square*

PLSpredict LV summary - PLS-SEM

	Q ² predict	RMSE	MAE
Keputusan Menyalurkan ...	0.726	0.537	0.394

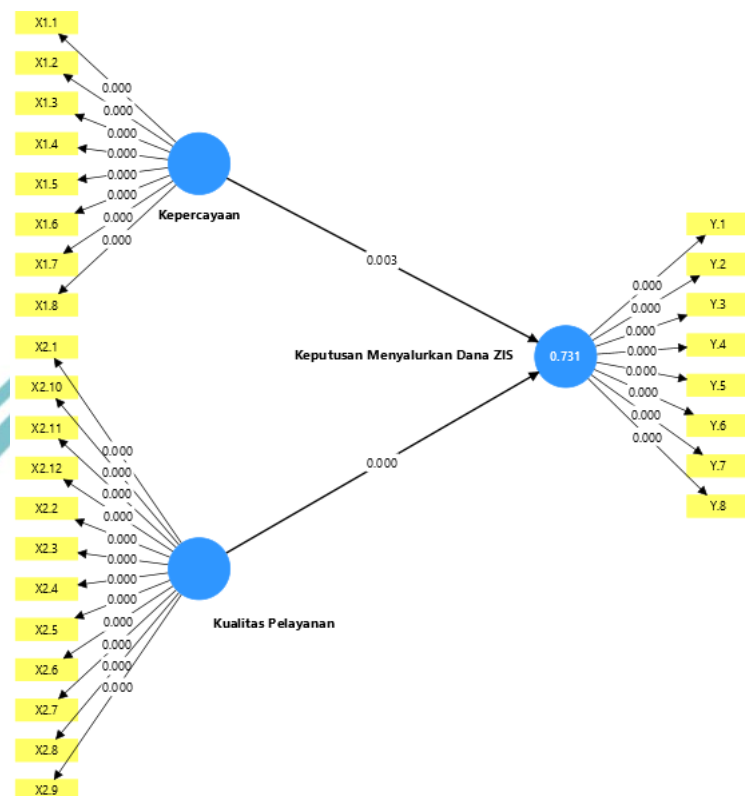
**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

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

Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Analisis Bootstrapping



Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (ST...	T statistics (O /STDEV)	P values
Kepercayaan -> Keputusan Menyalurkan ...	0.193	0.198	0.066	2.927	0.003
Kualitas Pelayanan -> Keputusan...	0.701	0.696	0.058	12.032	0.000

Hasil Uji R-Square untuk pengujian Simultan

R-square - Overview

	R-square	R-square adjusted
Keputusan Menyalurkan ...	0.731	0.727

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