



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRANSPARANSI  
DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN  
MASYARAKAT MEMBAYAR ZAKAT, INFAK, SEDEKAH  
DI LAZISNU KOTA PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Oleh:

**NAULUL RIDHO**  
**NIM. 2013115141**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRANSPARANSI  
DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN  
MASYARAKAT MEMBAYAR ZAKAT, INFAK, SEDEKAH  
DI LAZISNU KOTA PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)



Oleh:

**NAULUL RIDHO**  
**NIM. 2013115141**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2020**

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naulul Ridho

NIM : 2013115141

Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Menyatakam bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transparansi Dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat Membayar Zakat, Infak, Sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan." adalah benar-benar karya penulis sendiri dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Dengan demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini ternyata plagiat penulis bersedia memperoleh sanksi akademik dengan di cabut gelarnya.

Pekalongan, 11 Juni 2020

Yang menyatakan



METERAI  
TEMPEL  
622D8AHF51643472  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

**NAULUL RIDHO**  
**NIM. 2013115141**



## NOTA PEMBIMBING

**Aenurofik, M.A**

Jl. Kutilang No. 123 Panjang Wetan, Pekalongan

---

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. **Sdr. Naulul Ridho**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam  
IAIN Pekalongan  
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah  
di  
PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah dilakukan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara:

Nama : Naulul Ridho

NIM : 2013115141

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transparansi Dan Citra  
Lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat Membayar  
Zakat, Infak, Sedekah Di LAZISNU Kota Pekalongan.

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan,  
Pembimbing,



Aenurofik, M.A

NIP. 19820120 201101 1 001





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan No.52, Rowolaku Kajen Pekalongan Telp.085728204134 /Fax. (0285) 423418  
Website: febi.iainpekalongan.ac.id/ Email: febi@iainpekalongan.ac.id

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : **NAULUL RIDHO**  
NIM : **2013115141**  
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRANSPARANSI DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMBAYAR ZAKAT, INFAK, SEDEKAH DI LAZISNU KOTA PEKALONGAN.**

Telah diujikan pada hari Jum'at tanggal 19 Juni 2020 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Penguji I  
  
**Drajat Stiawan M.Si**  
NIP. 19830118/201503 1 001

Penguji II  
  
**Ahmad Dzulfikar M.Pd**  
NIP. 19891129 201801 1 001

Dewan Penguji  
Pekalongan, 19 Juni 2020

Disahkan oleh



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Sianta Dewi Rismawati, SH., M.H**  
NIP. 19750220 199903 2 001



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa		es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha		ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha



د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad		es (dengan titik di bawah)
ض	Dad		de (dengan titik di bawah)
ط	Ta		te (dengan titik di bawah)
ظ	Za		zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
= a		=
= i	= ai	=
= u	= au	=

## 3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة     ditulis     *mar'atun jam lah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

   ditulis     *f timah*

## 4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا     ditulis     *rabbān*

البر     ditulis     *al-birr*

## 5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.





Contoh:

ditulis *asy-syamsu*

ditulis *ar-rojulu*

السيدة      ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “hruuf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

ditulis *al-qamar*

البديع      ditulis *al-badi'*

ditulis *al-jal l*

## 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / `/.

Contoh:

أمرت      ditulis *umirtu*

شيء      ditulis *syai'un*

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala hidayah dan rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Shalawat serta salam bagi junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir. Sebagai rasa cinta dan kasih, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ibu dan Bapak yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti dipanjatkan untuk anak tercintanya sehingga terselesaikannya skripsi ini demi keberhasilan saya dalam masa perkuliahan ini serta untuk kesuksesan di masa depan.
2. Kakak-kakak kandung saya, terimakasih atas doa yang dipanjatkan untuk adik kecilmu ini, serta motivasi dan masukan-masukan yang diberikan.
3. Pak Ustadz dan Ustadzah (KH. Taufiq dan Bu Nyai Hj. Mudzakiroh) terimakasih atas bimbingannya dari kecil sampai sekarang dan masukan-masukan yang diberikan.
4. Sahabat terbaik (Anis Wahdati dan Ikrima Anin Nikhlah), yang selalu mendoakan, menemani dan membantu saya ketika saya membutuhkan kalian.
5. Sahabat-sahabat Bolo Ghibah (Ikrima, anis, Deva, Degun, Umar), Bolo Mbeb (Mahfud, Rizka, Cusnul, Lupi), Bolo Sambat (Diput, Dara, Kiki, Makmul, Mislina), Bolo PS (Jaya, Erwin, Rizqi, Teguh) yang sudah saya anggap sebagai keluarga yang telah menemani hari-hari dengan penuh





canda tawa dan selalu setia menemani dan menjadi tempat keluh kesah saya.

6. Perempuan yang kelak akan menemani kehidupan saya sebagai Makmum dalam kehidupan di masa suka maupun duka.
7. Keluarga besar KKN 46 Dukuh Jrasah (Swallow Team), Bapak Lurah Tembelang gunung dan Semua Warga Dukuh Jrasah (WNJ) yang tak akan pernah terlupakan, atas semua pengalaman yang telah banyak dilalui bersama.
8. Almamater tercinta IAIN Pekalongan yang penulis selalu banggakan.

Pekalongan, 11 Juni 2020

Penulis

**Naulul Ridho**  
**2013115141**



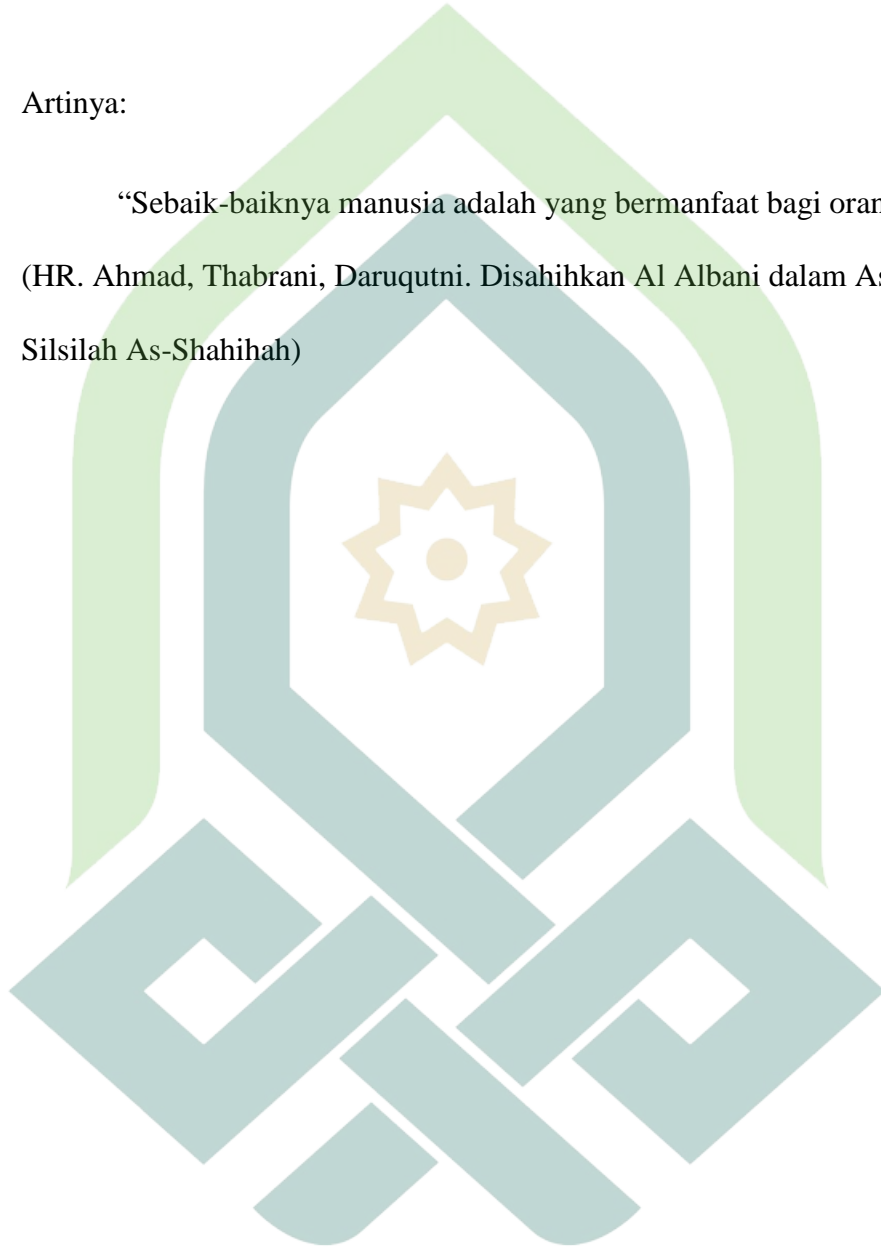
## MOTTO

خير الناس أنفعهم للناس

Artinya:

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain”.

(HR. Ahmad, Thabrani, Daruqutni. Disahihkan Al Albani dalam As-Silsilah As-Shahihah)





## ABSTRAK

Dalam agama Islam dikenal adanya dana sosial yang bertujuan untuk membantu kaum dhuafa. Sumber utama dana tersebut meliputi zakat, infak dan sedekah. Salah satu lembaga amil zakat yang terdapat di Kota Pekalongan ialah Lembaga Amil Zakat, Infak, dan Sedekah Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Kota Pekalongan LAZISNU Merupakan salah satu lembaga yang sudah mendapatkan legalitas dari Kementerian Agama dan sudah menjalankan program-program yang ada di LAZISNU seperti : NuSmart, NuCare, NuSkill dan NuPreneur.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh Kualitas pelayanan, transparansi, dan citra lembaga terhadap Keputusan masyarakat membayar Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) di LAZISNU Kota Pekalongan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Random Sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan *Software Spss*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, transparansi, dan citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan masyarakat membayar Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) di LAZISNU Kota Pekalongan. Berdasarkan Uji F, Kualitas pelayanan, transparansi, dan citra lembaga secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan masyarakat membayar Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) di LAZISNU Kota Pekalongan. Besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen sebesar 35,3%, sedangkan 64,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan didalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Transparansi, Citra Lembaga Dan Keputusan Masyarakat.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb*

*Bismillahirrahmanirrohim*

*Alhamdulillah rabbil'alamiin*, tiada untaian yang lebih indah selain puji syukur Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa menjadi suri tauladan dan yang selalu kami nantikan syafa'atnya di yaumul akhir. Aamiin.

Alhamdulillah wa syukurilah berkat rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transparansi Dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat Membayar Zakat, Infak, Sedekah Di Lazisnu Kota Pekalongan*".

Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ade Dedi Rohayana, M. Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Muhammad Aris Syafii, M.E.I selaku Kepala Jurusan Ekonomi Syari'ah
4. Dr. Ade Dedi Rohayana, M. Ag selaku Wali Dosen.
5. Aenurofik, M.A selaku Dosen Pembimbing Skripsi





6. Kedua orang tua dan kelima saudara kandung saya yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi dalam skripsi ini.
7. Para sahabat dan teman-teman mahasiswa IAIN Pekalongan se-angkatan se-jurusan maupun yang berbeda jurusan dan angkatan yang telah ikut serta berpartisipasi dalam memberikan ide atau motivasi dan pemikiran dalam proses pembuatan skripsi ini.

Saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak baik yang sudah tertulis maupun yang tidak tertulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat sederhana dan masih banyak kekurangan, baik dari segi materi, gaya bahasa, tatanan atau cara penulisan, dan sebagainya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan bersama.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamiin yaa Robbal'alamiin.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Pekalongan, 11 Juni 2020

Penulis

**NAULUL RIDHO**  
**2013115141**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	v
PERSEMBAHAN .....	ix
MOTTO .....	xi
ABSTRAK .....	xii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Landasan Teori .....	11
1. Zakat .....	11
a. Definisi Zakat .....	11
b. Dasar Hukum .....	12
c. Syarat Wajib Zakat .....	14
2. Infak .....	17
3. Sedekah .....	18





4. Kualitas Pelayanan .....	19
5. Transparansi .....	21
6. Citra Lembaga .....	22
7. Keputusan.....	25
B. Tinjauan Pusataka .....	28
C. Kerangka Berpikir .....	37
D. Hipotesis Penelitian.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	40
B. Variabel Penelitian .....	40
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	43
D. Sumber Data.....	45
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	45
F. Teknik Analisis Data .....	47
a. Analisis Uji Instrumen .....	48
b. Uji Asumsi Klasik .....	49
c. Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
d. Uji Hipotesis.....	52
e. Analisis koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Deskripsi Data .....	55
1. Deskripsi Data Penelitian .....	55
2. Karakteristik Responden .....	56
B. Analisis Data .....	59
1. Uji Instrumen.....	59
a. Uji Validitas .....	59
b. Uji Reliabilitas.....	62
2. Uji Asumsi Klasik .....	63
a. Uji Normalitas .....	63



b. Uji Multikolinearitas .....	65
c. Uji Heteroskedastisitas .....	67
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	69
4. Uji Hipotesis.....	71
a. Uji statistic t (parsial) .....	71
b. Uji Statistic F (Simultan).....	72
5. Koefisien Determinasi .....	74
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	75
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam membayar zakat, infak, sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan. ....	75
2. Pengaruh transparansi terhadap keputusan masyarakat dalam membayar zakat, infak, sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan. ....	78
3. Pengaruh citra lembaga terhadap terhadap keputusan masyarakat dalam membayar zakat, infak, sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan. ....	79
4. Pengaruh kualitas pelayanan, transparansi, dan citra lembaga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam membayar zakat, infak, sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan. ....	81
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Jumlah Masyarakat yang membayar ZIS .....	4
<b>Tabel 1.2</b>	Jumlah Dana Terhimpun .....	5
<b>Tabel 2.1</b>	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	28
<b>Tabel 3.1</b>	Alternatif Jawaban dengan skala likert .....	46
<b>Tabel 4.1</b>	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
<b>Tabel 4.2</b>	Responden Berdasarkan Usia.....	57
<b>Tabel 4.3</b>	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
<b>Tabel 4.4</b>	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
<b>Tabel 4.5</b>	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	60
<b>Tabel 4.6</b>	Hasil Uji Validitas Transparansi .....	61
<b>Tabel 4.7</b>	Hasil Uji Validitas Citra Lembaga.....	61
<b>Tabel 4.8</b>	Hasil Uji Validitas Keputusan.....	62
<b>Tabel 4.9</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	63
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Uji Normalitas dengan 1-KS.....	65
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Uji Multikolinieritas .....	66
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	69
<b>Tabel 4.14</b>	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	71
<b>Tabel 4.15</b>	Hasil Uji F (Simultan) .....	73
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	74





## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Skema Kerangka Berfikir .....	38
<b>Gambar 4.1</b> Normal Probability Plot.....	64
<b>Gambar 4.2</b> Uji Scatterplot.....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Mentah Penelitian

Lampiran 3 Rumus dan Hasil Perhitungan Statistik

Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen

Lampiran 5 Dokumentasi

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup





## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bidang Ekonomi menjadi sebuah bidang yang sangat penting di kalangan masyarakat karena menjadi salah satu bidang yang berhubungan secara langsung dengan kelanjutan kehidupan manusia. Oleh sebab itu permasalahan yang timbul dalam bidang ekonomi harus dicermati secara teliti dan mendalam. Permasalahan ekonomi cenderung berdampak negatif terhadap kehidupan sosial masyarakat, seperti kemiskinan dan munculnya pengangguran yang menimbulkan tindakan-tindakan kriminal di kalangan masyarakat luas. Oleh karena itu, untuk mengatasi problematika tersebut perlu adanya sebuah tindakan untuk menyelesaikan masalah kemiskinan.<sup>1</sup>

Sebagai negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, maka tuntunan dalam agama Islam sangat penting dijadikan sebagai pedoman untuk mengatasi problematika kemiskinan yang berkembang dalam masyarakat. Namun, saat ini permasalahan kemiskinan menjadi sebuah permasalahan pelik dan tidak bisa diselesaikan dengan mudah, karna kemiskinan merupakan salah satu bukti kekuasaan Allah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepedulian dan kemauan hamba-Nya yang diberi harta lebih untuk berbagi dengan kaum yang membutuhkan. Harta merupakan hak penuh milik Allah SWT, manusia

---

<sup>1</sup> M. Abdul Rouf, *Metode penelitian kuantitatif: analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat membayar zakat di rumah zakat cabang semarang*, (Semarang: IAIN Walisongo. 2011), Hlm 1

hanya sebagai pengelola dan didalam harta milik setiap orang terdapat hak milik orang lain.

Dalam agama Islam dikenal adanya dana sosial yang bertujuan untuk membantu kaum dhuafa. Sumber utama dana tersebut meliputi zakat, infak dan sedekah, serta dapat ditambahkan wakaf dan investasi kebajikan.<sup>2</sup> Sesungguhnya zakat infak dan sedekah memiliki dimensi yang sanga luas bagi manusia. Selain itu zakat infak dan sedekah tidak saja memiliki dimesni ketuhanan, tetapi juga memiliki dimensi kemanusiaan yang sangat kuat. Zakat infak dan sedekah menjadi bukti bahwa islam bukanlah agama yang melupakan kehidupan dunia semata, zakat adalah pembangunan umat manusia.

Zakat adalah kewajiban seorang Muslim untuk mengeluarkan sebagian hartanya yang sudah memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh Al-Qur'an. Dalam Islam setiap orang muslim diwajibkan untuk mengeluarkan zakat atas penghasilan yang telah diperoleh seorang muslim ketika sudah mencapai Nisab dan kepemilikan harta tersebut telah Khol untuk diberikan kepada kaum yang berhak seperti yang terkandung dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 60. Kewajiban menunaikan zakat secara jelas telah dijelaskan dalam surah An-Nuur ayat 56.

Untuk memberdayakan potensi zakat, infak dan sedekah (ZIS) maka diperlukan adanya lembaga yang mampu mengelola dana tersebut untuk

---

<sup>2</sup> Gustian Djuanda dkk, *Pelaporan Zakat Pengurang Pajak Penghasilan*, (Jakarta: PT Radja Grafindo Persada, 2006), Hlm 1.



mendistribusikannya baik untuk keperluan konsumtif maupun produktif.<sup>3</sup> Di Indonesia terdapat dua lembaga pengelolaan zakat, lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah. Lembaga pengelolaan zakat yang dikelola oleh pemerintah adalah Badan Amil Zakat (BAZ). Sedangkan lembaga pengelolaan zakat non pemerintah adalah Lembaga Aamil Zakat yang dikelola oleh pihak swasta atau yayasan yang elah mendapatkan legalitas pemerintah dalam melakukan pengelolaan dana zakat.

Di Indonesia, peraturan yang mengatur tentang zakat terdapat pada Undang-undang nomor 38 tahun 1999 yang kemudian disempurnakan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat yang secara garis besar mengatur teknis pelaksanaan pengelolaan zakat yang dimulai dengan perencanaan sampai pendistribusian dan pendayagunaan. Potensi pembayaran zakat di kalangan masyarakat cukup tinggi, tetapi seringkali ditemui beberapa masyarakat yang belum membayar zakat melalui Lembaga Zakat. Masyarakat seringkali membayar zakat sendiri/dibagikan dirumah sendiri. Atas latar belakang tersebut, pemerintah mendirikan Badan Amil Zakat (BAZ) dan Masyarakat juga mendirikan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang kemudian dikukuhkan oleh Pemerintah untuk menjadi wadah bagi masyarakat yang ingin menyalurkan zakatnya.

Salah satu lembaga amil zakat yang terdapat di Kota Pekalongan ialah Lembaga Amil Zakat, Infak, dan Shedekeh Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Kota Pekalongan. LAZISNU Kota Pekalongan adalah lembaga pada pengurus

---

<sup>3</sup> Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah Lingkup, Peluang, Tantangan dan prospek*, (Jakarta: Alvabeth, 2000) Hlm 44.





cabang Nahdhatul Ulama Kota Pekalongan yang berkhidmah dalam penghimpunan, pengelolaan dan pentasyarufan zakat, infak dan sedekah yang keberadaannya disahkan melalui SK PC NU Kota Pekalongan Nomer: PC. 11.20/016/SK/V/2018 tentang pengesahan pimpinan cabang lembaga amil zakat, infak dan sedekah nahdhatul ulama (LAZISNU) Kota Pekalongan masa khidmah 2018-2023.<sup>4</sup>

LAZISNU Kota Pekalongan terletak di Jl Sriwijaya Nomor 02 Kota Pekalongan tepatnya di gedung Aswaja. LAZISNU Kota Pekalongan adalah lembaga pengelola dana zakat, infak, sedekah, NU Smart, NU Care, NU Skill, NU Preneur. Lembaga ini berfokus pada program pendidikan Beasiswa melalui pendistribusian Beasiswa untuk siswa, santri dan mahasiswa yang kurang mampu melalui program NU Smart.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Masyarakat yang membayar ZIS di LAZISNU Kota Pekalongan**

Jumlah masyarakat yang membayar ZIS	
Zakat	Infak dan Sedekah
46 Orang	70 Orang

Sumber : Data Donatur Zakat, Infak dan Sedekah LAZISNU Kota Pekalongan.

Data pada tabel diatas menunjukkan jumlah masyarakat yang membayar ZIS yang menyalurkan zakat, infak dan sedekah. Jumlah seluruh masyarakat yang membayar ZIS pada tabel diatas ada 116 orang yaitu 46 orang

<sup>4</sup> Wawancara Dengan Bapak Basyir selaku pimpinan LAZISNU Kota Pekalongan Pada 16 Juli 2019 Pukul 13.30.

menyalurkan zakat dan 70 orang melakukan infak dan sedekah. Jumlah donatur zakat lebih sedikit daripada donatur infak dan sedekah. Melihat kondisi dan fakta tersebut seharusnya semua masyarakat memiliki kesadaran yang sama untuk membayarkan zakat, infak dan sedekah. Pihak LAZISNU Kota Pekalongan harus lebih semangat lagi untuk melakukan sosialisasi pada masyarakat mengenai pentingnya membayar zakat, infak dan sedekah.

Berikut ini adalah jumlah pemasukan zakat, infak dan sedekah LAZISNU Kota Pekalongan :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Dana Zakat, Infak dan Sedekah di LAZISNU**  
**Kota Pekalongan Tahun 2019**

Tahun	Jumlah Dana Terhimpun	
	Zakat	Infak dan Sedekah
2019	81.236.166	68.286.294

Sumber : Laporan Keuangan LAZISNU Kota Pekalongan 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa padatahun 2019 sendiri jumlah zakat, infak dan sedekah yang terkumpul masing-masing mencapai 81.23.166 dan 68.286.294. Jumlah itu tidaklah sedikit, hal ini menunjukkan bahwa keputusan masyarakat membayar zakat dan infak begitu baik.

Kualitas pelayanan mengidentifikasi upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai cara untuk membandingkan persepsi masyarakat yang membayar ZIS atas pelayanan yang nyata yang mereka terima dari pelayanan LAZISNU Kota Pekalongan yang memenuhi tanggung jawabnya dengan standard profesionalisme tertinggi dan mencapai tingkat kinerja tertinggi.

Dengan transparansi pengelolaan zakat, maka akan menciptakan suatu sistem kontrol yang baik, karena melibatkan pihak intern organisasi dan pihak muzakki maupun masyarakat luas. Dengan transparansi maka rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat akan dapat diminimalisir.<sup>5</sup>

Citra perusahaan adalah persepsi yang berkembang dalam benak publik mengenai realita (yang terlihat) dari perusahaan itu. Informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat indikator yaitu: *Personality, Reputation, Value, Corporate Identity*.

Dari pemaparan diatas, penulis memilih objek pada LAZISNU Kota Pekalongan karena lembaga ini termasuk didalam LAZISNU Kota Pekalongan yang sudah mendapatkan legalitas dari Kementrian Agama dan sudah menjalankan program-program yang ada di LAZISNU seperti : NuSmart, NuCare, NuSkill dan NuPreneur.

Dengan demikian Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Citra Lembaga merupakan faktor penting dalam menentukan keputusan masyarakat untuk menunaikan zakat, infak dan sedekah. Dengan dilatar belakangi oleh keadaan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRANSPARANSI DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMBAYAR ZAKAT, INFAK, SEDEKAH DI LAZISNU KOTA PEKALONGAN”**.

---

<sup>5</sup> Sholahudidin, *Ekonomi Islam*, Surakarta: Muhammadiyah Unibersity Press, 2006, hlm. 236



## B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar Zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan” adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar Zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan?
2. Apakah Transparansi berpengaruh terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar Zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan?
3. Apakah Citra Lembaga berpengaruh terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar Zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Citra Lembaga secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar Zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan” adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar Zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan.



2. Untuk mengetahui apakah variabel Transparansi berpengaruh terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar Zakat di LAZISNU Kota Pekalongan
3. Untuk mengetahui apakah variabel Citra Lembaga berpengaruh terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar Zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan
4. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Citra Lembaga secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar Zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai saran implementasi ilmu pengetahuan bagi perkembangan dunia pendidikan dan perekonomian serta memberikan pembuktian yang empiris hubungan antara variabel-variabel Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar zakat, infak dan sedekah

##### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan lebih kepada penulis sehingga dapat menambah ilmu yang demikian, khususnya tentang kualitas pelayanan, transparansi, Citra Lembaga terhadap keputusan masyarakat membayar zakat infak dan sedekah di suatu lembaga.



- b. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi informasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terkait ilmu ekonomi pembangunan.
- c. Bagi institusi terkait, Memberikan kontribusi bagi institusi tentang pengaruh kualitas pelayanan, transparansi dan citra lembaga terhadap keputusan masyarakat membayar zakat infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Rumusan masalah pada penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Membayar Zakat, Infak Dan Sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan” terbagi menjadi lima bab

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang permasalahan yang merupakan landasan pemikiran secara garis besar, rumusan masalah, tujuan dari penulisan, manfaat dari penulisan serta Bagaimana sistematika penulisan ini disusun.

#### **BAB II KERANGKA TEORI**

Bab ini membahas tentang landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka berpikir dan Hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, variabel penelitian, populasi dan sampling dan metode analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum penelitian yang diangkat, analisis data serta pembahasan atas pengujian hipotesis yang dilakukan untuk memecahkan masalah dari penelitian tersebut.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan penelitian yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian serta saran yang merupakan rekomendasi dari penulis kepada pihak-pihak tertentu yang berkaitan dengan penelitian.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan, transparansi dan citra lembaga terhadap keputusan masyarakat membayar zakat, infak, sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membayar zakat, infak, sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan sebanyak 54 responden. Berdasarkan data yang telah dilakukan maka dapat diambil keputusan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat dan pengaruhnya positif karena  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima.
2. Variabel transparansi dapat disimpulkan bahwa berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat dan pengaruhnya positif karena  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima.
3. Variabel Citra lembaga dapat disimpulkan bahwa variabel citra lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat dan pengaruhnya positif karena  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima.



4. Variabel kualitas pelayanan, transparansi, dan citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan masyarakat dalam membayar zakat, infak, sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan karena  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima dan variabel kualitas pelayanan, transparansi, dan citra lembaga berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam membayar zakat, infak, sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan sebesar 35,3%, dan sisanya 64,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti religiusitas, kepercayaan, gaji dan reputasi dan lain sebagainya.

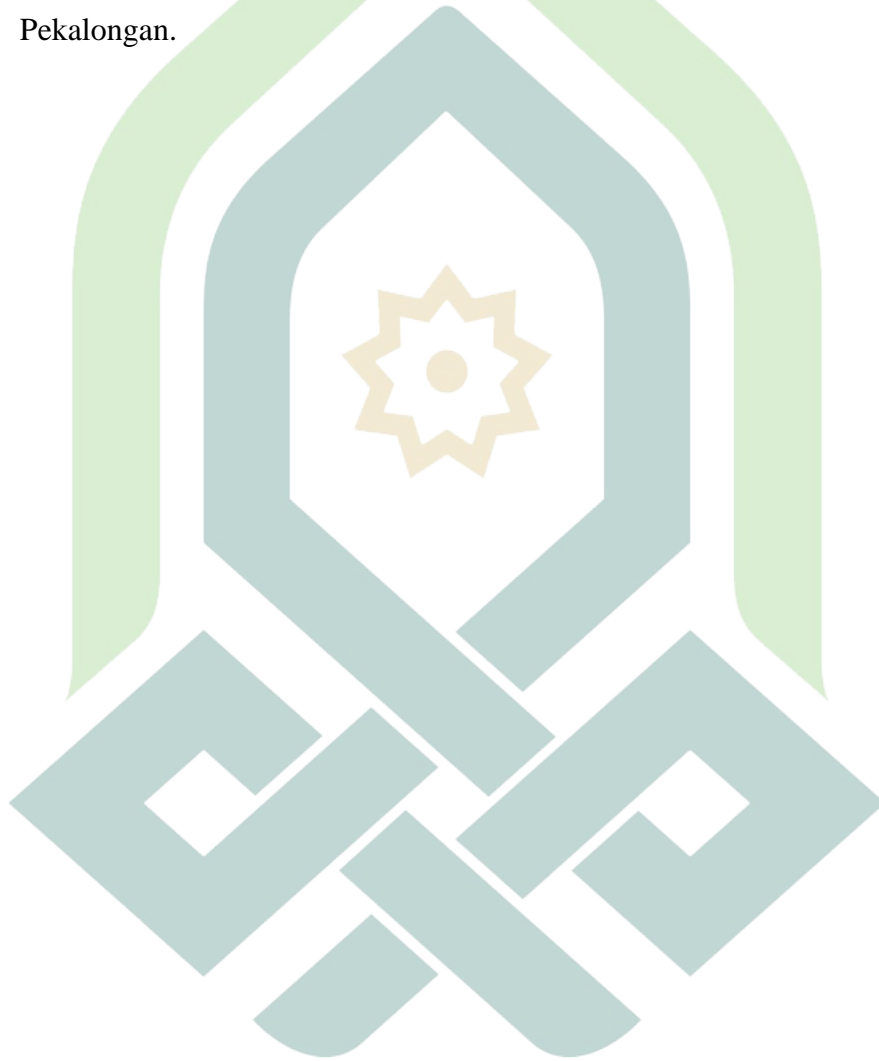
#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan simpulan di atas maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi LAZISNU Kota Pekalongan hendaknya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan keputusan masyarakat untuk membayar zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan. Kualitas Pelayanan meningkatkan keamanan, kemudahan dan kenyamanan masyarakat yang ingin membayar zakat, infak dan sedekah melalui layanan transfer dari rekening bank dan juga lebih mensosialisasikan tentang layanan jemput donasi untuk memudahkan masyarakat yang tidak sempat untuk datang langsung ke kantor :AZISNU Kota Pekalongan.
2. Bagi LAZISNU Kota Pekalongan seharusnya lebih giat untuk mempublikasikan laporan keuangannya setiap bulan sekali agar

masyarakat berpandangan bahwa lembaga LAZISNU itu lembaga yang transparan.

3. Bagi LAZISNU Kota Pekalongan harusnya lebih meningkatkan strategi mengkomunikasikan citra lembaga untuk meningkatkan keputusan masyarakat membayar zakat, infak dan sedekah di LAZISNU Kota Pekalongan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aflah, Noor. 2009. *Arsitektur Zakat Indonesia Dilengkapi dengan Kode Etik Amil Zakat Indonesia*. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia. UI-PRESS.
- Aibak, Kutbuddin. 2009. *Kajian Fiqh Kontemporer*. Yogyakarta. Teras.
- Al-Zuhayly, Wahbah. *Zakat Kajian Berbagai Mazhab*. Bandung. PT. Rosdakarya
- Arifin, Zainul. 2000. *Memahami Bank Syariah Lingkup, Peluang, Tantangan dan prospek*. Jakarta. Alvabeth.
- Azwar, Saifudin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Djuanda, Gustian dkk. 2006. *Pelaporan Zakat Pengurang Pajak Penghasilan*. Jakarta. PT Radja Grafindo Persada.
- Erwan dan Dyah. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta. Gava Media.
- George A Steiner. 1997. *Kebijakan dan Strategi Manajemen*. Jakarta. Erlangga
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivarieted dengan program SPSS Edisi ketiga*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Hafidhuddin, Didin. 1998. *Panduan Praktis Tentang Zakat, Infaq, Sedekah*. Jakarta. Gema Insani.
- Hasan, M. Ali. 2008. *Zakat dan Infaq: Salah Satu Solusi Mengatasi Problema Sosial di Indonesia*. Jakarta. Kencana
- Hurriyati, Rati. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas consume*. Bandung. Alfabeta.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Juanda, Gustian dkk. 2006. *Pelaporan Zakat Pengurang Pajak Penghasilan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0.*, Bandung. ALFABETA.





- Lestar D. Crowdan Alice Crow. 1989. *Psikologi Pendidikan, diterjemahkan oleh Abd. Rachman Abror dari Éducational Psychology*” Yogyakarta. Nur Cahaya.
- Mamang, Etta dan sopiah. 2010. *Metodelogi penelitian pendekatan praktis dalam penelitian*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Mappiare, Andi. 1997. *Psikologi Remaja*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Nova, Firsya. 2011. *CRISIS Publik Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta. Rajawali Press.
- Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia. edisi keempat*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Mal Watamwil*. Yogyakarta. UII Press.
- Sahroni, Oni dkk. 2018. *Fikih Zakat Kontemporer*. Depok. PT Rajagrafindo Persada.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2005. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta. Salemba Empat.
- Sholahudidin. 2006. *Ekonomi Islam*. Surakarta. Muhammadiyah Unibersity Press.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Kencana Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung. CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Sukardi. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi dan Praktiknya. Cet. III*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Supranto. 1998. *Statistika*. Jakarta. Erlangga.
- Umar, Husein. 1998. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta. PTSUN.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta. Gramedia. 2003.



## Skripsi

- Azimah, Nailul Hidayatil. 2016. *Pengaruh Religiusitas, Gaji dan Kepercayaan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di Badan Amil Zakat Nasional*. Surabaya. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Bahri, Syaiful. 2016. *Pengaruh Gender dan Kualitas Layanan Terhadap Intensitas Menabung Nasabah Di Bank Sampah Syari'ah Sunan Ampel Surabaya*. Skripsi UIN Sunan Ampel. Surabaya.
- Ikhwandha, Mohammad Fahmi. 2018. *Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Kepercayaan Afektif dan Kognitif Terhadap Minat Bayar Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat*. Yogyakarta. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Larasati, Sheila Aulia Eka. 2017. *Pengaruh Kepercayaan, Religiusitas dan Pendapatan Terhadap Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Berzakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Labuhanbatu Selatan (Studi Kasus Masyarakat Desa Sisumut*. Medan. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Pangestu, Itaq 2016. *Analisis Dalam Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Muzakki Membayar Zakat Di Lembaga Amil Zakat Kota Semarang*. Semarang: Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Pratiwi, Novi Dian. 2019. *Pengaruh Pengetahuan Zakat dan Kepercayaan Muzakki Pada Organisasi Pengelolaan Zakat Terhadap Keputusan Membayar Zakat di BAZNAS Kabupaten Tulungagung*. Tulungagung. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Alauddin Tulungagung.
- Rouf, M. Abdul. 2011. *Metode penelitian kuantitatif: analisis faktor faktor yang mempengaruhi minat masyarakat membayar zakat di rumah zakat cabang semarang*. Semarang. IAIN Walisongo.
- Setiawan, Fery. 2017. *Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan dan Reputasi terhadap Minat Muzaki dalam membayar Zakat Profesi (studi kasus di Kabupaten Ponorogo)*. Surakarta. Skripsi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.



### Jurnal

Nur'aini, Hanifah dan M Rasyid Ridla. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki untuk menyalurkan Zakat Profesi (Studi di Pos Keadilan Peduli Ummat Yogyakarta)*. Jurnal MD 1 (2). Desember 2015.

Putra, Rizky Pratama dan Sri Herianingrum. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*. Journal. JESTT. Vol. 1 No.9 September 2014.

Sidiq, Hanwar Ahmad. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Zakat, Tingkat Pendapatan, Religiusitas Dan Kepercayaan Kepada Organisasi Pengelola Zakat Terhadap Minat Membayar Zakat Pada Lembaga Amil Zakat : (Studi Kasus Terhadap Muzakki Di Fakultas Agama Islam Dan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. Surakarta. Naskah Publikasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Agama Islam Muhammadiyah Surakarta.

### Internet

Imam Mulyana Dwi asuwandi, *Citra Perusahaan Seri manajemen Perusahaan*. [www.e-iman.uni.cc](http://www.e-iman.uni.cc) diakses pada 18 Oktober 2019.



**LAMPIRAN 1**

**KUESIONER PENELITIAN**


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRANSPARANSI DAN CITRA  
LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMBAYAR  
ZAKAT, INFAK, SEDEKAH DI LAZISNU KOTA PEKALONGAN**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan guna penyusunan tugas akhir berupa skripsi Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, maka dengan kerendahan hati peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi angket berikut dengan jawaban yang sejujur-jujurnya. Peneliti bertanggungjawab penuh atas kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i. Atas kesediaan dan kerja samanya saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Peneliti

  
Naulul Ridho  
2013115141



A. Identitas Pribadi

Mohon dengan hormat kesediaan bapak/ibu/sdr/I untuk mengisi pertanyaan di bawah ini:

Berilah tanda ( ) di depan jawaban yang sesuai dengan pilihan anda

1. Nama : ..... (Boleh Tidak Diisi)
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan
3. Umur : 17-29 tahun 30-40 tahun >40 tahun
4. Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah SD SMP SMA Sarjana
5. Pekerjaan / Pofesi : PNS Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (Sebutkan).....

B. Petunjuk Pengisian angket, variable kualitas pelayanan, transparansi dan citra lembaga terhadap keputusan membayar zakat, infak dan sedekah.

Berilah tanda ( ) pada kolom bapak/ibu/sdr/I pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternative jawaban sebagai berikut:

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





### 1. Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Ruang Pelayanan LAZISNU Kota Pekalongan bagus bersih dan nyaman.					
2.	Peralatan dan perlengkapan layanan yang digunakan LAZISNU Kota Pekalongan memadai					
3.	LAZISNU Kota Pekalongan memberikan pelayanan pengecekan donasi yang di berikan para muzakki untuk memastikan jumlah donasi					
4.	Pihak LAZISNU Kota Pekalongan secara cepat dalam mengatasi setiap masalah yang timbul					
5.	Pelayanan dari karyawan LAZISNU Kota Pekalongan cepat dan akurat.					
6.	Karyawan LAZISNU Kota Pekalongan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan para muzakki atau donator					
7.	Karyawan LAZISNU Kota Pekalongan memahami produk-produk yang ditawarkan					
8.	Karyawan LAZISNU Kota Pekalongan memberikan pelayanan yang baik					
9.	Karyawan LAZISNU Kota Pekalongan selalu siap sedia bila muzakki					



	mengalami kesulitan					
10.	Karyawan LAZISNU Kota Pekalongan bersedia memberikan pelayanan lebih lama bila dibutuhkan muzakki					
11.	Karyawan LAZISNU Kota Pekalongan selalu memahami kebutuhan muzakki					
12.	LAZISNU Kota Pekalongan memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan					
13.	LAZISNU Kota Pekalongan memberikan jaminan pelayanan yang dapat di percaya.					
14.	LAZISNU Kota Pekalongan merupakan lembaga yang dipercaya masyarakat sejak lama					
15.	LAZISNU Kota Pekalongan mempunyai tanggung jawab sosial terhadap masyarakat					

## 2. Variabel Transparansi

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Laporan keuangan dan pemaparan program mudah diakses oleh publik secara bebas.					
2.	LAZISNU Kota Pekalongan biasanya memberikan kemudahan bagi seseorang untuk mengetahui informasi					



	yang diinginkan.					
3.	LAZISNU Kota Pekalongan biasanya memberikan informasi yang mudah untuk dimengerti.					
4.	LAZISNU Kota Pekalongan selalu memberitahukan laporan keuangan.					
5.	LAZISNU Kota Pekalongan biasanya menyampaikan penggunaan dana kepada masyarakat umum.					
6.	LAZISNU Kota Pekalongan selalu menyampaikan kegiatannya dalam penyaluran dana.					

### 3. Variabel Citra Lembaga

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	LAZISNU Kota Pekalongan merupakan lembaga yang dipercaya masyarakat sejak lama.					
2.	LAZISNU Kota Pekalongan merupakan lembaga amanah, transparan, dan professional dalam mengelola dana.					
3.	LAZISNU Kota Pekalongan mempunyai program-program yang mampu memberdayakan masyarakat.					
4.	Karyawan LAZISNU Kota Pekalongan ramah dan dapat					



	dipercayakan amanahnya.					
5.	Logo/symbol LAZISNU Kota Pekalongan mudah diingat.					

**4. Variabel Keputusan**

NO.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya telah terbiasa untuk membayar ZIS di LAZISNU Kota Pekalongan.					
2.	Saya mendapatkan rekomendasi membayar ZIS di LAZISNU Kota Pekalongan dari orang lain.					
3.	Saya telah menetapkan hati saya untuk membayar ZIS di LAZISNU Kota Pekalongan.					
4.	Saya akan terus membayar ZIS di LAZISNU Kota Pekalongan.					

## LAMPIRAN 2

## TABULASI DATA KUESIONER

NO	KUALITAS PELAYANAN															Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	
1.	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	71
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	70
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	70
5.	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	69
6.	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	66
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	69
8.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
9.	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	66
10.	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	63
11.	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	68





12.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	63
13.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62
14.	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
15.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	70
16.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
17.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	70
18.	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	57
19.	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	67
20.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	68
21.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
22.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	68
23.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	66
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	69
25.	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	56
26.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61



27.	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	59
28.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	54
29.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
30.	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	64
31.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	62
32.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	68
33.	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	63
34.	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	64
35.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61
36.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
37.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	64
38.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
39.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
40.	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	65
41.	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	65

42.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	72
43.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
44.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	64
45.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	62
46.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	62
47.	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
48.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
49.	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	63
50.	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
51.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	57
52.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	56
53.	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	66
54.	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	63

Sumber : 2020, data primer diolah





NO	TRANSPARANSI						TOTAL X2	CITRA LEMBAGA					TOTAL X3
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1.	4	5	5	4	5	4	27	5	5	5	4	5	24
2.	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	25
3.	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	20
4.	5	4	5	5	5	4	28	4	5	5	5	5	24
5.	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	4	5	24
6.	4	4	4	4	5	4	25	5	5	4	4	5	23
7.	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	25
8.	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	5	21
9.	4	4	5	5	4	5	27	5	4	5	5	4	23
10.	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	4	4	21
11.	5	4	5	5	5	5	29	4	4	5	5	5	23
12.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20
13.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
14.	4	4	4	4	4	5	25	5	5	4	4	4	22





15.	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	5	4	24
16.	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
17.	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	25
18.	4	4	3	4	4	5	24	4	4	3	4	4	19
19.	5	4	4	4	4	5	26	5	5	4	4	4	22
20.	4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	4	4	23
21.	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	20
22.	3	3	5	5	5	5	26	5	5	5	5	5	25
23.	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	4	4	23
24.	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	25
25.	3	4	3	4	4	4	22	4	4	3	4	4	19
26.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
27.	5	4	4	4	4	4	25	4	3	4	4	4	19
28.	3	3	3	4	4	5	22	3	4	3	4	4	18
29.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20

30.	4	4	4	4	5	5	26	4	5	4	4	5	22
31.	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	20
32.	3	3	5	5	5	4	25	5	5	5	5	5	25
33.	4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	4	4	21
34.	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	5	22
35.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20
36.	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	5	21
37.	4	5	4	4	5	5	27	4	4	4	4	5	21
38.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
39.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
40.	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	4	5	22
41.	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	4	5	22
42.	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	25
43.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
44.	5	5	4	4	5	4	27	4	4	4	4	5	21



45.	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
46.	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
47.	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21
48.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
49.	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	5	4	22
50.	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	21
51.	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	20
52.	5	5	4	4	3	5	26	4	4	4	4	3	19
53.	4	4	5	5	4	5	27	5	4	5	5	4	23
54.	4	4	5	4	5	4	26	4	4	5	4	5	22

Sumber : 2020, data primer diolah





NO	KEPUTUSAN				TOTAL Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1.	4	5	4	5	18
2.	4	4	4	4	16
3.	4	4	4	4	16
4.	5	4	4	4	17
5.	4	4	4	4	16
6.	4	4	4	4	16
7.	4	4	4	4	16
8.	4	4	4	4	16
9.	4	4	4	4	16
10.	4	4	4	5	17
11.	5	4	4	4	17
12.	4	4	5	5	18
13.	4	4	5	4	17
14.	4	4	4	4	16
15.	4	5	4	5	18
16.	4	5	4	4	17
17.	4	4	4	4	16
18.	4	4	4	4	16
19.	5	4	5	5	19
20.	4	4	5	4	17
21.	4	3	4	4	15
22.	3	3	4	4	14

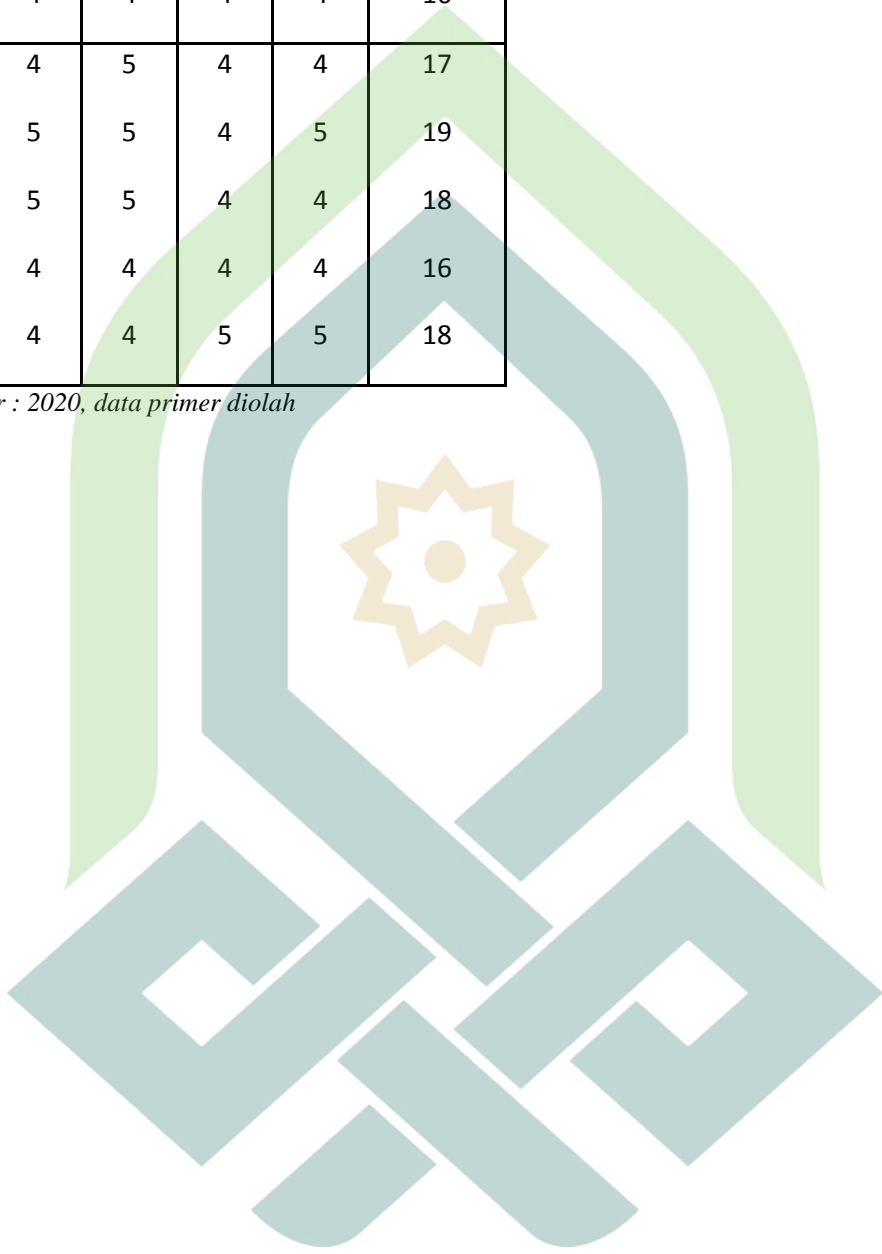


23.	4	4	4	4	16
24.	3	4	4	4	15
25.	3	4	4	3	14
26.	4	4	5	4	17
27.	5	4	4	4	17
28.	3	3	4	4	14
29.	4	4	4	4	16
30.	4	4	4	4	16
31.	5	5	4	4	18
32.	3	3	4	4	14
33.	4	4	4	4	16
34.	4	4	4	4	16
35.	4	4	4	5	17
36.	4	4	4	4	16
37.	4	5	4	5	18
38.	4	4	5	4	17
39.	4	4	4	4	16
40.	4	4	4	4	16
41.	5	4	4	4	17
42.	5	4	4	4	17
43.	4	4	4	4	16
44.	5	5	4	4	18
45.	5	4	4	4	17
46.	5	4	5	4	18



47.	4	4	4	4	16
48.	4	4	4	4	16
49.	4	4	4	4	16
50.	4	5	4	4	17
51.	5	5	4	5	19
52.	5	5	4	4	18
53.	4	4	4	4	16
54.	4	4	5	5	18

Sumber : 2020, data primer diolah





## LAMPIRAN 3

## RUMUS DAN HASIL PERHITUNGAN STATISTIK

Rumus Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen (Keputusan)

$\alpha$  = Konstanta atau Intercept

$\beta$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)

$X_2$  = Variabel Independen (Transparansi)

$X_3$  = Variabel Independen (Citra Lembaga)

$\varepsilon$  = Error

$\beta_1$  = Koefisien regresi antara kualitas pelayanan dengan keputusan

$\beta_2$  = Koefisien regresi antara transparansi dengan keputusan

$\beta_3$  = Koefisien regresi antara citra lembaga dengan keputusan





## UJI ASUMSI KLASIK

### 1. Hasil Uji Normalitas

#### Hasil Uji Normalitas dengan 1-KS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		54
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.71802653
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.099
	Negative	-.044
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

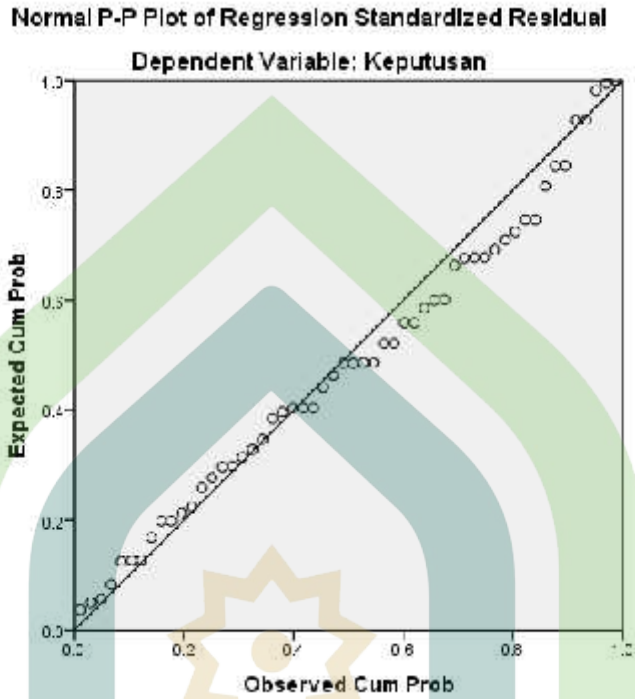
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS, 2020, data primer yang diolah



### Normal Probability Plot



Sumber : Output SPSS, 2020, data primer yang diolah

### 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.576	2.707		.213	.833		
Kualitas Pelayanan	.289	.083	.388	3.489	.001	.878	1.139
Transparansi	.299	.113	.298	2.641	.011	.823	1.215
Citra Lembaga	.306	.101	.338	3.037	.004	.851	1.175



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.576	2.707		.213	.833		
Kualitas Pelayanan	.289	.083	.388	3.489	.001	.878	1.139
Transparansi	.299	.113	.298	2.641	.011	.823	1.215
Citra Lembaga	.306	.101	.338	3.037	.004	.851	1.175

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber : Output SPSS, 2020, data primer yang diolah

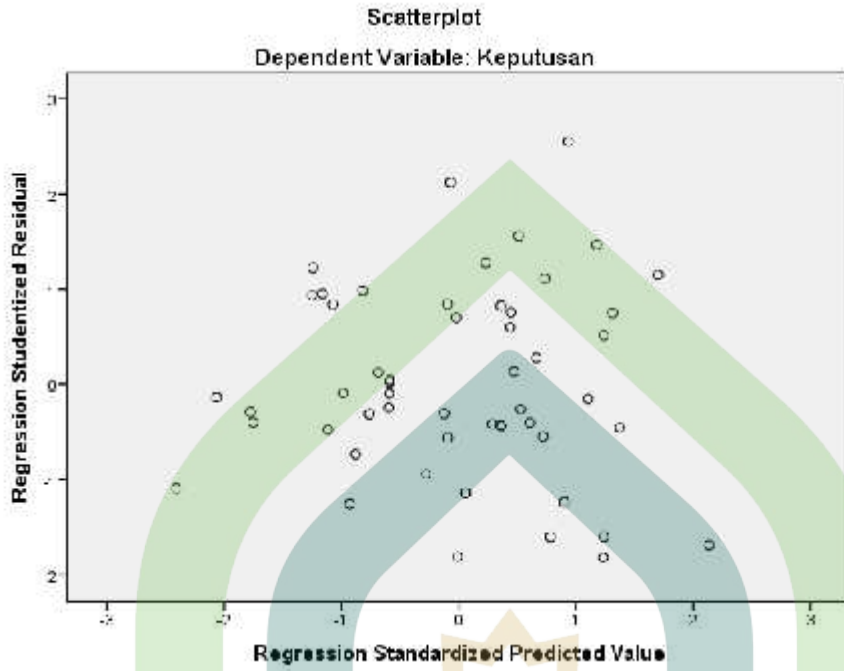
### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**4. Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.434	1.291		.336	.738
	Kualitas Pelayanan	.048	.040	.179	1.207	.233
	Transparansi	.057	.054	.160	1.057	.296
	Citra Lembaga	.032	.048	.100	.670	.506

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber : Output SPSS, 2020, data primer yang diolah



Sumber : Output SPSS, 2020, data primer yang diolah

### ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients Beta			
1	(Constant)	.576	2.707	.213	.833	
	Kualitas Pelayanan	.289	.083	.388	3.489	.001
	Transparansi	.299	.113	.298	2.641	.011
	Citra Lembaga	.306	.101	.338	3.037	.004

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber : Output SPSS, 2020, data primer yang diolah



## UJI HIPOTESIS

### 1. Hasil Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.576	2.707		.213	.833
	Kualitas Pelayanan	.289	.083	.388	3.489	.001
	Transparansi	.299	.113	.298	2.641	.011
	Citra Lembaga	.306	.101	.338	3.037	.004

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber : Output SPSS, 2020, data primer yang diolah

### 2. Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.844	3	9.281	10.635	.000 <sup>b</sup>
	Residual	43.637	50	.873		
	Total	71.481	53			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Citra lembaga,transparansi, KualitasPelayanan

Sumber : Output SPSS, 2020, data primer yang diolah

### 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 <sup>a</sup>	.390	.353	.934

a. Predictors: (Constant), Citra lembaga,transparansi, KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan

Sumber : Output SPSS, 2020, data primer yang diolah

LAMPIRAN 4

HASIL UJI INSTRUMEN  
 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji Validitas

Correlations

		X1.13	X1.14	X1.15	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	.000	.122	.073	.751**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.380	.601	.000
	N	54	54	54	54
X1.2	Pearson Correlation	-.021	.192	-.024	.699**
	Sig. (2-tailed)	.877	.163	.865	.000
	N	54	54	54	54
X1.3	Pearson Correlation	-.158	.125	.284*	.829**
	Sig. (2-tailed)	.254	.367	.037	.000
	N	54	54	54	54
X1.4	Pearson Correlation	-.170	-.022	-.101	.638**
	Sig. (2-tailed)	.220	.873	.467	.000
	N	54	54	54	54
X1.5	Pearson Correlation	-.311*	.013	.119	.630**
	Sig. (2-tailed)	.022	.924	.392	.000
	N	54	54	54	54
X1.6	Pearson Correlation	.000	.122	.073	.751**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.380	.601	.000
	N	54	54	54	54





X1.7	Pearson Correlation	-.021	.192	-.024	.689**
	Sig. (2-tailed)	.877	.163	.865	.000
	N	54	54	54	54
X1.8	Pearson Correlation	-.158	.125	.284*	.849**
	Sig. (2-tailed)	.254	.367	.037	.000
	N	54	54	54	54
X1.9	Pearson Correlation	-.170	-.022	-.101	.638**
	Sig. (2-tailed)	.220	.873	.467	.000
	N	54	54	54	54
X1.10	Pearson Correlation	-.311*	.013	.119	.634**
	Sig. (2-tailed)	.022	.924	.392	.000
	N	54	54	54	54
X1.11	Pearson Correlation	.150	.227	.232	.295
	Sig. (2-tailed)	.279	.099	.091	.063
	N	54	54	54	54
X1.12	Pearson Correlation	-.011	.371**	.063	.376
	Sig. (2-tailed)	.935	.006	.651	.052
	N	54	54	54	54
X1.13	Pearson Correlation	1	.183	.201	.312
	Sig. (2-tailed)		.186	.145	.931
	N	54	54	54	54
X1.14	Pearson Correlation	.183	1	.109	.310*
	Sig. (2-tailed)	.186		.434	.023



	N	54	54	54	54
X1.15	Pearson Correlation	.201	.109	1	.385*
	Sig. (2-tailed)	.145	.434		.037
	N	54	54	54	54
TOTALX1	Pearson Correlation	-.012	.310*	.285*	1
	Sig. (2-tailed)	.931	.023	.037	
	N	54	54	54	54

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : 2020, data primer diolah

### Correlations

		TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	.450**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	54
X2.2	Pearson Correlation	.385**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	54
X2.3	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	54



X2.4	Pearson Correlation	.515**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	54
X2.5	Pearson Correlation	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	54
X2.6	Pearson Correlation	.391**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	54
TOTALX2	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	54

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : 2020, data primer diolah

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.583**	.622**	.482**	.303*	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.026	.000
	N	54	54	54	54	54	54
X3.2	Pearson Correlation	.583**	1	.446**	.432**	.383**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.001	.004	.000





	N	54	54	54	54	54	54
X3.3	Pearson Correlation	.622**	.446**	1	.624**	.446**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.001	.000
	N	54	54	54	54	54	54
X3.4	Pearson Correlation	.482**	.432**	.624**	1	.349**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.010	.000
	N	54	54	54	54	54	54
X3.5	Pearson Correlation	.303*	.383**	.446**	.349**	1	.661**
	Sig. (2-tailed)	.026	.004	.001	.010		.000
	N	54	54	54	54	54	54
TOTALX3	Pearson Correlation	.792**	.753**	.836**	.742**	.661**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	54	54	54	54	54	54

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : 2020, data primer diolah

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTALY
Y.1	Pearson Correlation	1	.447**	.092	.165	.748**
	Sig. (2-tailed)		.001	.508	.234	.000
	N	54	54	54	54	54
Y.2	Pearson Correlation	.447**	1	-.080	.310*	.715**

	Sig. (2-tailed)	.001		.565	.023	.000
	N	54	54	54	54	54
Y.3	Pearson Correlation	.092	-.080	1	.234	.401**
	Sig. (2-tailed)	.508	.565		.088	.003
	N	54	54	54	54	54
Y.4	Pearson Correlation	.165	.310*	.234	1	.632**
	Sig. (2-tailed)	.234	.023	.088		.000
	N	54	54	54	54	54
TOTALY	Pearson Correlation	.748**	.715**	.401**	.632**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	
	N	54	54	54	54	54

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : 2020, data primer diolah





## Uji Reliabilitas

### 1. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	15

Sumber : 2020, data primer diolah

### 2. Uji Reliabilitas Variabel Transparansi (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	6

Sumber : 2020, data primer diolah

### 3. Uji Reliabilitas Variabel Citra Lembaga (X3)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
.812	.812

Sumber : 2020, data primer diolah

### 4. Uji Reliabilitas Variabel Etos Kerja Islam (X4)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	4

Sumber : 2020, data primer diolah

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211





**Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)**

Df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41		0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42		0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43		0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44		0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45		0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46		0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47		0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48		0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49		0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50		0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51		0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52		0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53		0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54		0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55		0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56		0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57		0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58		0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59		0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60		0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61		0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62		0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63		0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64		0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65		0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66		0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67		0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68		0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69		0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70		0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71		0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72		0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73		0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74		0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75		0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76		0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77		0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78		0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79		0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80		0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526



**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78



<b>87</b>	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
<b>88</b>	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
<b>89</b>	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
<b>90</b>	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78







**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Kabupaten Pekalongan  
Website: [www.febi.iainpekalongan.ac.id](http://www.febi.iainpekalongan.ac.id) Email: [febi@iainpekalongan.ac.id](mailto:febi@iainpekalongan.ac.id)

Nomor : 874/In.30/M.6/PP.00.9/10/2018  
Lamp :-  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

10 Oktober 2018

Kepada Yth,  
Pengelola LAZIZZ NU Kota Pekalongan  
di-

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Naulul Ridho


NIM : 2013115141

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Religiusitas dan Kepercayaan Kepada Pengelola Zakat Terhadap Minat Membayar Zakat Di LAZIZ NU Kota Pekalongan ( Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Pekalongan Selatan )".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

A.n Dekan  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

  
Agus Fakhriana, M.S.I.  
NIP. 197701232003121001



LEMBAGA AMIL ZAKAT INFAQ DAN SHODAQOH  
NAHDATUL ULAMA (LAZISNU) PCNU KOTA PEKALONGAN  
Sekretariat : GEDUNG ASWAJA Jl. Sriwijaya 2 Kelurahan Medono Kec. Pekalongan Barat  
Kota Pekalongan - HP : 081 5773 0934 / 0818 0806 2621  
Surat Keputusan Pengesahan PP Lazisnu Nomor : 200/SK/PP-LAZISNU/IV/2019

**SURAT PERNYATAAN**

Nomor : 200/LAZ-NU/IV/20

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Basir, S.H**  
Alamat : **Jl. KHM Mansyur Bendan**  
Jabatan : **Ketua Lazisnu Kota Pekalongan**

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : **Naulul Ridho**  
NIM : **2013115141**  
Jurusan/Fakultas : **Ekonomi Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam**  
Universitas : **IAIN Pekalongan**

Telah selesai melakukan penelitian di LAZISNU Kota Pekalongan untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat Membayar Zakat, Infak dan Sedekah di Lazisnu Kota Pekalongan."**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 30 April 2020  
Ketua Lazisnu Kota Pekalongan

  
  
Basir, S.H  
NU CARE - LAZISNU  
KOTA PEKALONGAN  
KESENAG RI NO 255/2019



**DOKUMENTASI**





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- A. Nama : Naulul Ridho
- B. Tempat / Tgl Lahir : Pekalongan, 20 Juli 1997
- C. Alamat : Kuripan Lor Gg 15 02/05 No.24, Pekalongan
- D. Agama : Islam
- E. Jenis Kelamin : Laki-laki
- F. Data Orang Tua
1. Nama Ayah : Caram
  2. Nama Ibu : Jumari
  3. Pekerjaan Ayah : Buruh
  4. Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
- G. Pendidikan
1. SD N Kuripan Lor 01 tahun 2002-2009
  2. SMP N 06 Pekalongan tahun 2009-2012
  3. SMk Syafi'i Akrom Pekalongan tahun 2012-2015
  4. IAIN Pekalongan tahun 2015-Sekarang

Pekalongan, 11 Juni 2020

Penulis,

  
NAULUL RIDHO  
2013115375



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Faks. (0285) 423418  
Website : [perpustakaan.iainpekalongan.ac.id](http://perpustakaan.iainpekalongan.ac.id) Email : [perpustakaan@iainpekalongan.ac.id](mailto:perpustakaan@iainpekalongan.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NAULUL RIDHO  
NIM : 2013115141  
Jurusan : FEBI/ EKOS  
E-mail address : [naululridhoxiitsm2@gmail.com](mailto:naululridhoxiitsm2@gmail.com)  
No. Hp : 083106728083

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Tugas Akhir  Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

Yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRANSPARANSI DAN CITRA  
LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMBAYAR  
ZAKAT, INFAK, SEDEKAH DI LAZISNU KOTA PEKALONGAN**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 02 Juli 2020



**NAULUL RIDHO**  
NIM. 2013115141

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam CD.