

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN  
KUALITAS PELAYANAN PENGELOLA ZAKAT TERHADAP  
LOYALITAS MUZAKKI PADA INISIATIF ZAKAT  
INDONESIA PERWAKILAN SUMSEL**



**Oleh:  
Jodi Heryansah  
NIM: 1730604040**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG 2021**



UIN  
RADEN FATAH  
PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126



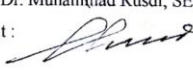
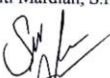
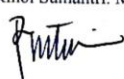
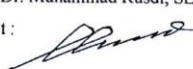
**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

Judul Skripsi : Jodi Heryansah  
Nim/Program Studi : 1730604040 / S1 Manajemen Zakat dan Wakaf  
Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas Transparansi dan Kualitas Pelayanan  
Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Inisiatif Zakat  
Indonesia Perwakilan Sumsel  
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dr. Maftukhatusolikah, M.Ag t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: M. Iqbal M.E t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Muhammad Rusdi, SE.,M.Sc t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Hj Siti Mardiah, S.Hi., M.Sh t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Riner Sumantri. M.E.I t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Dr. Muhammad Rusdi, SE.M.Sc t.t: 



**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zamal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Jodi Heryansah  
Nim/Jurusan : 1730604040 / S1 Manajemen Zakat dan Wakaf  
Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan  
Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Inisiatif Zakat  
Indonesia Perwakilan Sumsel

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 07 November 2021

**Penguji Utama**

**Penguji Kedua**

Dr. Muhammad Rusdi, SE,M.Sc  
NIP. 197001302006041001

Hj. Siti Mardiah, S.Hi, M.Sh  
NIDN. 2019108101

**Mengetahui  
Wakil Dekan I**



Dr. Rika Lidyah, S.E.M.Si, Ak.CA  
NIP. 197504082003122001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Jodi Heryansah  
NIM : 1730604040  
Program Studi : S1 Manajemen Zakat dan Wakaf  
Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas  
Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki  
Pada Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 7 Desember 2021

Saya yang menyatakan,



METERA  
TEMPE  
DAZAJX653340466

Jodi Heryansah

1730604040



**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

*Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126*

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul : Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan  
Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Inisiatif  
Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel  
Ditulis oleh : Jodi Heryansah  
NIM : 1730604040

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 07 Desember 2021

**Dekan,**

**Dr. Her Junaidi, M.A**  
**NIP. 196901241998031006**



KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan Bimbingan, Arahan dan koreksi terhadap naskah Skripsi yang berjudul :

**Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel**

Yang ditulis Oleh :

Nama : Jodi Heryansah  
NIM : 1730604040  
Program : S1 Manajemen Zakat dan Wakaf

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqasyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Palembang, 12 November 2021

Pembimbing Utama

Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag  
NIP. 197509282006042001

Pembimbing Kedua

M. Iqbal, M.E  
NIP. 198910312019031007

## **MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

*(Q.S Al-Baqarah: 286)*

*“Jangan pergi mengikuti jalan yang tak berujung, tetapi buatlah jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak”*

*(Jodi Heryansah)*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini adalah bagian dari ibadah kepada Allah SWT, dimana atas segala rahmat dan juga kesempatannya lah skripsi ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat.

Serta skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta, abah Selim dan uma Sumiyati atas kasih, cinta dan ketulusan yang selama ini telah mendoakan dan terus memotivasi.
- ❖ Keempat kakakku tersayang, Leni Ristina, Ema liyana, Epa Windra, dan Edi Kurniawan
- ❖ Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- ❖ Semua teman seperjuangan MAZAWA 2 2017
- ❖ Almamaterku tercinta dan sahabat-sahabatku tersayang.

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena Loyalitas muzakki di IZI mengalami penurunan atau lebih banyak yang tidak loyal terhadap IZI karena adanya permasalahan Akuntabilitas yang kurang dirasakan oleh muzakki, serta kurangnya transparansi yang dilakukan di IZI dan kualitas pelayanan yang dirasa memaksakan kepada muzakki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki pada insiatif zakat Indonesia perwakilan Sumsel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan data menggunakan kuisioner, teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 89 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan perangkat SPSS Versi21 dan dianalisis dengan metode uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, uji hipotesis.

Hasil penelitian diperoleh secara parsial akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada Insiatif Zakat Indonesia perwakilan Sumsel. Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada Insiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada Insiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

**Kata kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas, Pelayanan**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan atas segala nikmat dan karunia-Nya dan shalawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga besar dan segenap pengikutnya hingga akhir zaman. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel”**. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidaklah mudah, karena begitu banyaknya hambatan, namun berkat doa, bimbingan, bantuan dan semangat dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan sesuai rencana. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tuaku, abah Selim dan Umak Sumiyati yang tak henti-hentiya memberikan doa, semangat, motivasi, dan juga materil. Dan terimakasih untuk kasih sayang yang kalian berikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Rinol Sumantri, M.E.I, selaku Ketua Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Universitas Islam Negeri Raden Fatah.
5. Bapak Dr. Muhammad Rusdi, SE. M.Sc selaku Sekretaris Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

6. Ibu Dr. Maftukhatusolikah, M.Ag, selaku dosen pembimbing pertama yang telah mengarahkan dan membimbing dengan kesungguhan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak M. Iqbal, M.E, selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan saran dan arahan sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
8. Ibu Sri Delasmi Jayanti, M.Acc., Ak.,CA, selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan bimbingan, serta perhatiannya selama masa perkuliahan.
9. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya pada Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Kepada kakakku tercinta Leni Ristina, Ema Liyina, Epa Windra dan Edi Kurniawan yang telah melengkapi keluarga kecil ini.
11. Sahabat seperjuangan Ricky Putri Deptra, Nilawati dan Indri Rahmawati terimakasih atas segala dukungan, memori indah dan kebersamaan, semoga Allah swt mewujudkan segala cita-cita kita, Aamiin.
12. Keluargaku kost an Toga Kijod Yoga Juniansyah, Thoyib Ramadhan, Muhammad Rizky Shihab, Dedek Syahputra, Adie Kusuma Barkah, Ahmad Farhan, Ahmad Nurhadi, Andrian Widiarta, Dian Hermansyah, Indra Kusuma, Miftah Hasan, Muhammad Alwi Binarwan, Muhammad Chaisar Alhafiz, Muhammad Fajri Widiansyah dan Rizky Syakbani Devar yang selalu mengajarkan arti sebuah persahabatan.
13. Best partner Selvia berlian, S.E yang selalu membantu dalam penulisan skripsi ini.
14. Teman-teman seperjuangan MAZAWA 2 (2017) tercinta tidak bisa disebutkan semuanya terimakasih banyak atas kerjasamanya, info seputar perkuliahan, dan atas kebersamaan serta kegembiraannya selama kuliah.
15. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga kebaikan dan keikhlasan yang telah mereka perbuat menjadi amal shaleh dan mendapat imbalan yang sepatasnya dari Allah SWT. Akhir kata penulis memohon ampun kepada Allah SWT, apabila terdapat penulisan yang salah. Penulis juga manusia biasa yang tak luput dari kesalahan dengan penuh rasa hormat serta kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca dimasa yang akan datang Aamiin.

Palembang, Oktober 2021

Jodi Heryansah

NIM. 1730604040

## TRANSLITERASI

### PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	N
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di atas)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di atas)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di atas)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
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	Waw	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa atanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
—	damamah	U	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي —	fathah dan ya	Ai	a dan i
و —	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

kataba	: كَتَبَ
fa'ala	: فَعَلَ
zūkira	: ذَكَرَ
yazhabu	: يَذْهَبُ
Su'ila	: سَعَلَ
Kaifa	: كَيْفَ
Haula	: هَوْلَ

c. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ـَ	fathah dan alif atau	Ā	a dan garis di atas
ـِ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ـُ	dhammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

qāla	: قَالَ
ramā	: رَمَا
qīla	: قِيلَ
yaqūlu	: يَقُولُ

d. *Ta marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1) *Ta marbutah* hidup

*Tamarbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dhmamah, transliterasinya adalah “t”.

2) *Ta marbuṭah* mati

*Tamarbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbuṭah* itu di transliterasikan dengan ha “h”.

Contoh:

raudāh al-atfāl	: روضة الأطفل
al-Madīnah al-munawwarah	: المدينة المنورة
Ṭalḥah	: طلحه

e. *Syaddah (Tasydîd)*

*Syaddah* atau *tasydîd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydîd*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang samadengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

rabbanâ	: رَبَّنَا
nazzala	: نَزَّلَ
al-birr	: الْبِرِّ
al-ḥajj	: الْحَجِّ
nu'ima	: نَعْمَ

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang ikuti yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /i/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya, baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

ar-rajulu : الرجل

as-sayyidatu : السيدة

asy-syamsu : الشمس

al-qalamu : القلم

al-badî'u : البديع

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan postrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.



Contoh:

ta'khuẓūna : تأخذون

an-nau' : النوع

sya'un : شيء

inna : إن

umirtu : أمرت

akala : أكل

#### h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda) maupun harf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisnya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulis kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya:

Contoh:

wa innallaha lahua khairar-rāziqin	: وإن الله لهو خير الرازقين
wa innallaha lahua khairurziqin	: وإن الله لهو خير الرازقين
fa aufū al-kaila wa al-mîzāna	: فأوفوا الكيل والميزان
fa aful-kaila wal-mizana	: فأوفوا الكيل والميزان
Ibrāhimal-Khalīl	: إبراهيم الخليل
Ibrahimul-Khalil	: إبراهيم الخليل
bismillahi majrehā wa mursahā	: بسم الله مجرها ومرسها
walillāhi 'alan-nāsihijju al-baiti	: والله على الناس حخ البيت
man istata'a ilaihi sabīla	: من استطاع إليه سبيلا
walillahi 'alan-nasi hijjul-baiti	: والله على الناس حخ البيت
manistata'a ilaihi sabila	: من استطاع إليه سبيلا

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

wa maMuhammadun illa rasūl inna awwala baitin wudi'a  
linnasi lallāzî bi bakkata mubarakān  
syahru Ramadan al-lazî unzila fihi al-Qur'ānu  
syahru ramadanal-lazî unzila fihil Qur'ānu  
wa laqad ra'āhu bil ufuq al-mubîn  
wa laqad ra'āhu bil ufuqil-mubîn  
alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

Nasrun minallāhi wa fathun qarīb  
Lillāhi al-amru jamî'an  
Lillāhi-amru jamî'an  
Wallāhu bikulli syaî'in 'alîm

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
MOHON PENJILIDAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
NOTA DINAS .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	xii
DAFTAR ISI .....	xix
DAFTAR TABEL .....	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	11

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Theory Of Reasoned Action (TRA) .....	13
B. Zakat .....	15
C. Akuntabilitas .....	24
D. Transparansi .....	28
E. Kualitas Pelayanan .....	32
F. Loyalitas Muzzaki .....	34
G. Penelitian Terdahulu .....	37
H. Pengembangan Hipotesis .....	41
I. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	45
J. Hipotesis .....	45

## BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian .....	47
B. Desain Penelitian .....	47
C. Sumber dan Jenis Data .....	47
1. Sumber Data .....	47
2. Jenis Data .....	48
D. Populasi dan Sampel .....	48
1. Populasi .....	48
2. Sampel .....	48

E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
F. Variabel Penelitian .....	50
G. Definisi Operasional Variabel .....	51
H. Instrumen Penelitian .....	60
1. Uji Validitas.....	60
2. Uji Reliabilitas.....	61
I. Teknik Analisis Data.....	62
1. Uji Normalitas .....	62
2. Uji Multikolinieritas .....	63
3. Uji Heteroskedastisitas .....	63
4. Uji Linieritas.....	64

#### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	67
B. Karakteristik Responden.....	74
C. Hasil Uji Penelitian .....	78
1. Uji Instrumen Penelitian.....	78
a. Uji Validitas .....	78
b. Uji Reliabilitas .....	81
2. Uji Asumsi Klasik .....	82
a. Uji Normalitas.....	82

b. Uji Multikolinieritas .....	83
c. Uji Heteroskedastisitas .....	84
d. Uji Linieritas .....	85
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
4. Uji Hipotesis .....	88
a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	88
b. Uji Parsial (Uji t) .....	88
D. Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	90
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
1. Akuntabilitas Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Muzzaki .....	91
2. Transparansi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Muzzaki .....	93
3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Muzzaki .....	94
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Pertumbuhan Petani dan Realisasi Zakat Pertahun .....	2
Tabel 1.2: Total muzakki IZI Perwakilan Sumsel yang loyal dan tidak loyal .....	3
Tabel 1.3: Total penerimaan dan rencana dana zakat Inisiatif Zakat Indonesia.....	4
Tabel 1.4: Tabel rencana dan realisasi penggalangan muzakki di IZI	4
Tabel 1.5: Research Gap Akuntabilitas Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki .....	7
Tabel 1.6: Research Gap Transparansi Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzzaki .....	8
Tabel 1.7: Research Gap Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki .....	9
Tabel 2.1: Minat Perilaku Mempengaruhi Perilakunya.....	13
Tabel 2.2: Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 2.3: Kerangka Berfikir.....	45
Tabel 3.1: Pengukuran Indikator dan Variabel .....	50
Tabel 3.2: Definisi Operasional Variabel .....	54
Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75

Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	76
Tabel 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	76
Tabel 4.4: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Tabel 4.5: Uji Validitas Akuntabilitas .....	78
Tabel 4.6: Uji Validitas Transparansi.....	79
Tabel 4.7: Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4.8: Uji Validitas Loyalitas Muzzaki.....	81
Tabel 4.9: Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.10: Uji Normalitas .....	83
Tabel 4.11: Uji Multikolinieritas .....	84
Tabel 4.12: Uji Heteroskedastisitas .....	85
Tabel 4.13: Uji Linieritas .....	86
Tabel 4.14: Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.15: Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	88
Tabel 4.16: Uji Parsial (t) .....	89
Tabel 4.17: Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	90



## DAFTAR GAMBAR

Gambae 2.1: Minat Perilaku Mempengaruhi Perilakunya .....	13
Gambar 4.1: Kerangka Berpikir .....	45