

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena rendahnya penghimpunan lembaga zakat yaitu masih rendahnya tingkat kepuasan muzakki. Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, citra lembaga dan kepercayaan terhadap kepuasan muzakki dalam menggunakan E-ZakatPay di Badan Amil Zakat Nasional Kota Palembang.

Dalam penelitian ini dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh muzakki yang menggunakan E-ZakatPay di Badan Amil Zakat Nasional Kota Palembang dan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*, sehingga sampel yang digunakan ada sebanyak 58 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki dalam menggunakan E-ZakatPay dengan tingkat signifikan dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $6,629 > 2,00488$ . Variabel citra lembaga (X2) berpengaruh negatif terhadap kepuasan muzakki dalam menggunakan E-ZakatPay dengan tingkat signifikan dari variabel citra lembaga sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $-5,032 > 2,00488$  dan variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan muzakki dalam menggunakan E-ZakatPay dengan tingkat signifikan dari variabel citra lembaga sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $3,743 > 2,00488$ . kemudian dari uji simultan (F) diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,78 dan diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 19,504. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $19,504 > 2,78$ ), artinya bahwa variabel kualitas pelayanan, citra lembaga dan kepercayaan secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki dalam menggunakan E-ZakatPay.

**Kata Kunci:** Citra Lembaga, Kepercayaan, Kepuasan Muzakki, Kualitas Pelayanan