

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Dalam Membayar Zakat di Yatim Mandiri Kota Palembang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih minimnya perolehan zakat di Indonesia yang berkisar 24 triliun rupiah pertahun, sedangkan potensi zakat di Indonesia mencapai 325 triliun pertahunnya. Pada tahun 2020 menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang pentingnya melakukan pembayaran zakat di lembaga resmi dimana masih terdapat perputaran dana zakat sebesar lebih dari 30 triliun rupiah diluar lembaga zakat. Dari permasalahan tersebut, peneliti mencoba untuk menganalisis bagaimana lembaga amil dengan sistem layanan yang telah diterapkan dapat memicu *muzakki* mau untuk menyalurkan zakatnya kepada lembaga dan menjadikan muzakki itu sebagai wadah promosi yang baik guna menarik lagi *muzakki* yang mau menyalurkan zakatnya kepada lembaga.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 95 responden dengan menggunakan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode sampel jenuh. Dengan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner. Teknik analisis data adalah Uji Instrumen data, uji asumsi klasik, regresi berganda dan uji hipotesis dengan bantuan program SPSS ver 23.

Hasil penelitian menunjukkan nilai Koefisien Determinasi 0,876 atau 87,6% sedangkan 12,4% -nya dipengaruhi oleh faktor lain. X1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dengan nilai koefisien bersifat positif 0,060 atau 6%. Hasil Uji T dengan Df = 92 (1,986) maka diperoleh nilai sig.  $0.003 < 0,05$  dan nilai Thitung  $3,040 > 1,986$ . Sehingga dapat disimpulkan Variabel X1 terhadap Y berpengaruh positif dan signifikan. X2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dengan nilai koefisien bersifat positif 0,172 atau 17,2%. Hasil Uji T dengan Df = 92 (1,986) diperoleh nilai sig.  $0.000 < 0,05$  dan nilai Thitung  $15,570 > 1,986$ . Sehingga dapat disimpulkan Variabel X2 terhadap Y berpengaruh positif dan signifikan. Maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini menunjukkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki.

**Kata Kunci :** Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Muzakki.