

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. PROFIL LEMBAGA

Profil BAZNAS Kota Palembang : dengan disahkannya UU Pengelolaan Zakat (UU nomor :38 tahun 1999) dan disempurnakan dengan UU : 23 tahun 2011, Indonesia telah memasuki tahapan institusionalisasi pengelolaan zakat dalam wilayah formal kenegaraan meskipun masih sangat terbatas, lembaga-lembaga pengelola zakat mulai berkembang, termasuk pendirian lembaga zakat yang dikelola oleh pemerintah yaitu badan amil zakat daerah (BAZDA) kota Palembang yang berdiri pada tahun 2001 berdasarkan kep. walikota Palembang no: 331 tahun 2001 kemudian diperbaharui dengan nama Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dengan keputusan direktorat jendral bimbingan masyarakat islam no.dj.ii/568 tahun 2014 tgl 5 juni 2014.

B. VISI DAN MISI LEMBAGA

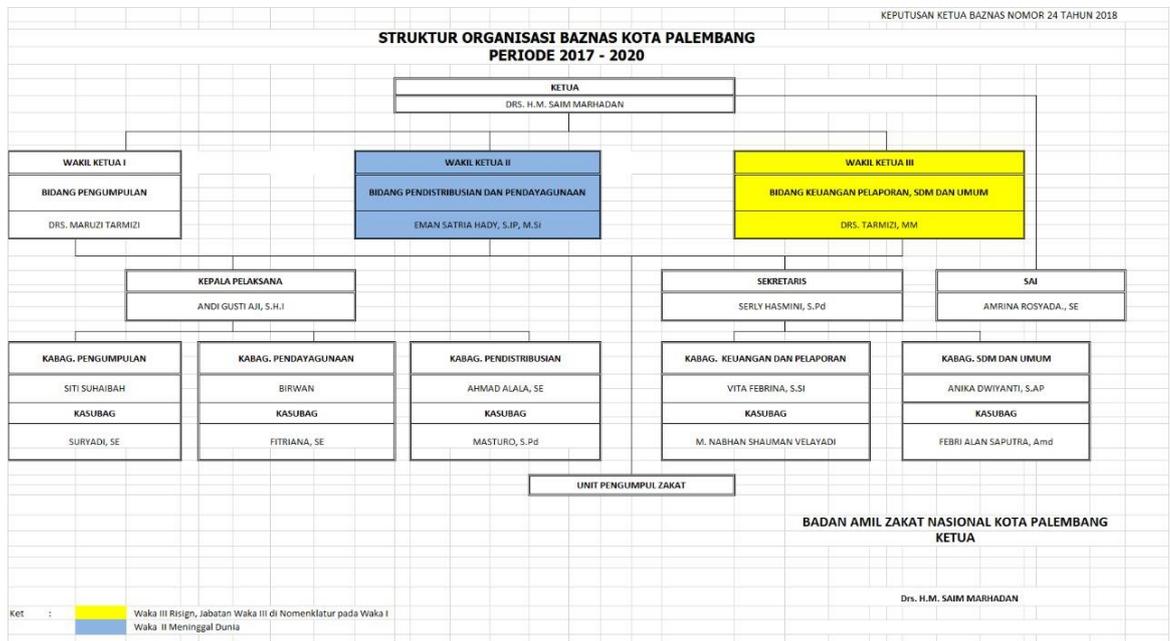
1. Visi

Menjadikan badan amil zakat nasional yang amanah, transparan dan profesional

2. Misi

- Meningkatkan kesadaran umat islam dikota Palembang untuk berzakat melalui BAZNAS Kota Palembang,
- Meningkatkan penghimpunan dan pendayagunaan zakat dikota Palembang
- Menumbuh kembangkan mal yang amanah,transparan, profesional dan integritas
- Memaksimalkan peran dalam mendukung program pemerintah kota Palembang dalam menanggulangi kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

C. STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

D. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berdasarkan data dari 100 responden *muzakki* pada BAZNAS Kota Palembang melalui pernyataan (kuesioner) yang telah dikumpulkan dan didapat deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas dan rinci mengenai karakteristik responden sebagai objek penelitian.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ialah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin :

**Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent
Valid	Laki-laki	64	64 %
	Perempuan	36	36 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer Diolah, Lampiran

Berdasarkan data pada tabel 4.1 memberi informasi bahwa *muzakki* pada BAZNAS Kota Palembang yang diambil sebagai responden memiliki jumlah yaitu 64 (64 %) orang laki-laki dan 36 (36%) orang perempuan maka dapat disimpulkan bahwa yang banyak melakukan zakat pada BAZNAS Kota Palembang adalah berjenis kelamin laki-aki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan usia responden yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent
Valid	< 45 Tahun	43	43 %
	> 45 Tahun	57	57 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer Diolah, Lampiran

Berdasarkan data pada tabel 4.2 memberikan informasi tentang responden yang berusia lebih dari 45 Tahun sebanyak 57 *muzakki* . responden yang kurang dari 45 Tahun sebanyak 43 *muzakki* . dapat dilihat bahwa *muzakki* pada BAZNAS Kota Palembang yang diambil sebagai responden untuk penelitian mayoritas berusia > 45 Tahun maka dapat disimpulkan yang melakukan pembayaran zakat di BAZNAS Kota Palembang berusia > 45 tahun sebesar persentase 57%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian berdasarkan pekerjaan :

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent
Valid	Guru	57	57%
	Pegawai Pemerintahan	32	32%
	Dan lain-lain	11	11%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, Lampiran

Berdasarkan tabel 4.3 data yang diperoleh memberikan informasi bahwa responden yang bekerja sebagai Guru sebanyak 57 *muzakki*. Pegawai Pemerintahan sebanyak 32 *muzakki* . dan lain-lain sebanyak 11 *muzakki* . hal ini

menunjukkan bahwa sebagian besar yang membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang yang diambil menjadi responden memiliki pekerjaan sebagai Guru yaitu sebanyak 57 orang.

E. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Dalam mengukur tingkat uji validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$ dimana n merupakan jumlah sampel dan k merupakan jumlah konstruk. Pada masalah ini besarnya df adalah $100-2$ atau $df = 98$ dengan nilai $\alpha = 0,05$. Maka nilai r tabel yang didapat 0,1966, dimana jika r hitung (untuk setiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pada pernyataan total *correlation*) nilai lebih besar dari r tabel dan nilai r dikatakan positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan *valid*.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel
Pengetahuan Zakat (X1), Kepercayaan (X2),
dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Loyalitas Muzakki (Y)

Item-Total Statistic				
Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pengetahuan Zakat	X1.1	0,619	0,1966	VALID
	X1.2	0,792	0,1966	VALID
	X1.3	0,746	0,1966	VALID
	X1.4	0,667	0,1966	VALID
	X1.5	0,738	0,1966	VALID
	X1.6	0,721	0,1966	VALID
	X1.7	0,713	0,1966	VALID
	X1.8	0,599	0,1966	VALID
	X2.1	0,688	0,1966	VALID
	X2.2	0,6783	0,1966	VALID
	X2.3	0,844	0,1966	VALID
	X2.4	0,788	0,1966	VALID

Kepercayaan	X2.5	0,742	0,1966	VALID
	X2.6	0,569	0,1966	VALID
	X2.7	0,470	0,1966	VALID
	X2.8	0,656	0,1966	VALID
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,602	0,1966	VALID
	X3.2	0,808	0,1966	VALID
	X3.3	0,788	0,1966	VALID
	X3.4	0,802	0,1966	VALID
	X3.5	0,725	0,1966	VALID
	X3.6	0,572	0,1966	VALID
	X3.7	0,714	0,1966	VALID
	X3.8	0,460	0,1966	VALID
Loyalitas <i>Muzakki</i>	Y1	0,621	0,1966	VALID
	Y2	0,741	0,1966	VALID
	Y3	0,750	0,1966	VALID
	Y4	0,599	0,1966	VALID
	Y5	0,755	0,1966	VALID
	Y6	0,656	0,1966	VALID

Sumber: Data Diolah, Lampiran

Pada tabel 4.4 maka dapat diketahui bahwa nilai dari semua variabel pernyataan yang ada pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pernyataan pada item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Apabila suatu alat pengukuran telah dinyatakan valid, maka tahap berikutnya adalah mengukur realibilitas dari instrument kuisisioner tersebut. kuisisioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.5
Hasil Uji Instrumen Reliabilitas

Item-Total Statistic				
Variabel	Item	Cronbach's Alpha	<i>Cronbach</i>	Keterangan

	Pernyataan	if Item Deleted	<i>Alpha</i>	
Pengetahuan Zakat	8 Pernyataan	0,851	0,60	RELIABEL
Kepercayaan	8 Pernyataan	0,839	0,60	RELIABEL
Kualitas Pelayanan	9 Pernyataan	0,830	0,60	RELIABEL
Loyalitas <i>Muzakki</i>	6 Pernyataan	0,771	0,60	RELIABEL

Sumber: Data Diolah, Lampiran

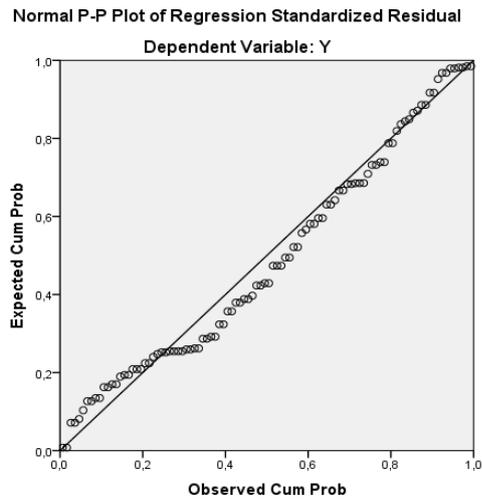
Dari tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa setiap variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0.60 dimana dengan demikian variabel Pengetahuan Zakat, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas *Muzakki* dapat dibuktikan *reliabel*.

F. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu uji yang digunakan guna menguji apakah variabel yang digunakan dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang dapat dikatakan baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Cara yang dapat dilakukan untuk menguji kenormalan suatu data adalah dengan menggunakan grafik *normal probability plot* dengan cara melihat penyebaran data dan jika grafik penyebaran mengikuti pola garis lurus, maka data terdistribusi normal, selain itu juga uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *kolmogorov-Smirnov* yang data dikatakan berdistribusi normal apabila hasil dari nilai signifikansi > 0,05. Hasil uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Uji Normalitas (*Normal Probability Plot*)



Gambar 4.2

Tabel 4.6
Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov Test*)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.72272925
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.091
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.910
Asymp. Sig. (2-tailed)		.379

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Diolah, Lampiran

Berdasarkan grafik normal P-P Plot pada gambar 4.1 dimana grafik tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data mengikuti garis normal atau garis lurus. Hal ini juga dijelaskan pada tabel 4.9 uji *kolmogorov-smirnov* yang menunjukkan bahwa data pada hasil tersebut terdistribusi normal, dimana hasil dari *output* menunjukkan nilai Asymp. Signifikansi $> 0,05$ ($0,379 > 0,05$). Dari

hasil uji tersebut maka residual data dikatakan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas salah satu asumsi model regresi linier dimana tidak hanya korelasi yang sempurna atau korelasi yang tidak sempurna tetapi relatif sangat tinggi antara variabel-variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF) sebagai dasar acuan jika nilai *tolerance* > 0,01 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.7
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4.162	2.591		1.606	.112		
	X1	.211	.072	.290	2.936	.004	.574	1.742
	X2	.171	.066	.222	2.574	.012	.752	1.329
	X3	.250	.085	.320	2.936	.004	.472	2.119

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah, Lampiran

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* variabel Pengetahuan Zakat (X1) yaitu 0,574 nilai *tolerance* variabel kepercayaan (X2) yaitu 0,752 dan nilai *tolerance* variabel kualitas pelayanan (X3) yaitu 0,472 yang menunjukkan semua nilai berada > 0.10 sedangkan untuk nilai *Variance inflation factor* (VIF) nilai variabel pengetahuan zakat (X1) yaitu 1,742 , nilai variabel kepercayaan (X2) yaitu 1,329 dan nilai variabel kualitas pelayanan (X3) yaitu 1,2119 yang menunjukkan semua nilai berada < 10,00 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual antara satu pengamatan yang lain. Jika varian dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain berbeda disebut Heterokedastisitas, sedangkan model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas pada model regresi penelitian ini menggunakan Uji *Glejser* yang dimana harus membandingkan antara nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

Tabel 4.8
Uji Heterokedastisitas (*Uji Glejser*)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.909	1.506		1.268	.208
	X1	.050	.042	.161	1.210	.229
	X2	-.038	.039	-.115	-.994	.323
	X3	-.026	.049	-.078	-.534	.595

a. Dependent Variable: ABS_RES
Sumber: Data Diolah, Lampiran

Setelah dilakukan uji *glejser* maka dapat disimpulkan dari tabel 4.8 bahwa signifikansi semua variabel $> 0,05$ dimana nilai sig. pada variabel pengetahuan zakat (X1) $0,229 > 0,05$ variabel kepercayaan (X2) $0,323 > 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan (X3) $0,595 > 0,05$ maka hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

4. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan guna untuk mengetahui data yang dianalisis mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikansi. Uji linieritas dalam penelitian ini digunakan uji *Durbin-Watson* (DW Test) dimana pengambilan keputusan ada tidaknya linier dapat dilihat sebagai berikut :

- a. Nilai D-W dibawah -2 berarti diindikasikan adanya linieritas positif.
- b. Nilai D-W diantara -2 sampai 2 berarti diindikasikan tidak adanya linieritas.
- c. Nilai D-W diatas 2 berarti diindikasikan adanya linieritas negatif.

Tabel 4.9
Uji Linieritas (*Durbin-Watson*)

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.681 ^a	.463	.446	1.749	1.776

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah, Lampiran

Nilai *Durbin-Watson* pada model *summary* adalah sebesar 1,776 maka dapat disimpulkan angka berada diantara -2 sampai 2 yang berarti model regresi dapat digunakan untuk mengetahui loyalitas *muzakki*.

G. Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis data dengan menggunakan IBM SPSS 21 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.12
Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	4,162
Pengetahuan Zakat	0,211
Kepercayaan	0,171
Kualitas Pelayanan	0,250

Sumber: Data Dioleh, Lampiran

Dari tabel 4.12 diatas maka dapat disimpulkan hasil analisis regresi yang diperoleh koefisien untuk variabel pengetahuan zakat 0,211 kepercayaan 0,171 dan kualitas pelayanan 0,250 dengan konstanta sebesar 4,162 sehingga model persamaan yang diperoleh yaitu :

$$Y = 4,162 + 0,211X_1 + 0,171X_2 + 0,250X_3 + 2,591$$

Hasil koefisien dari persamaan regresi berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta sebesar 4,162 dapat diartikan apabila semua variabel (pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan) dianggap konstan atau tidak nilainya adalah 0 maka tingkat keputusan nilainya sebesar 4,162.
2. Nilai koefisien regresi pengetahuan zakat sebesar 0,211 yang artinya setiap peningkatan pengetahuan tentang zakat sebesar 1 skor maka akan mengalami kenaikan Loyalitas *muzakki* sebesar 0,211 Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pengetahuan zakat dengan loyalitas *muzakki* maka semakin meningkatnya pengetahuan zakat akan terjadinya loyalitas *muzakki*.
3. Nilai koefisien untuk variabel kepercayaan sebesar 0,171 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap maka kepercayaan mengalami kenaikan 1 skor dan loyalitas *muzakki* akan mengalami peningkatan sebesar 0,171 Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepercayaan dengan loyalitas *muzakki* maka semakin meningkatnya rasa kepercayaan dalam diri *muzakki* akan memberikan pengaruh terhadap loyalitas *muzakki*.
4. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,250 yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 skor maka akan meningkatkan loyalitas *muzakki* sebesar 0,250 Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas *muzakki* maka semakin meningkatnya kualitas pelayanan dari BAZNAS Kota Palembang maka akan berpengaruh terhadap loyalitas *muzakki*.

5. *Standard error* sebesar 2,591 menunjukkan data yang diberikan hanya akan mengalami penyimpangan sebesar 2,591 dari skala 1, semakin kecil angka *standard error* maka penyimpangannya akan semakin kecil pula, dan artinya data yang diberikan akan semakin akurat.

H. Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengukur pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaruh pengetahuan zakat, kepercayaan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* dimana didalam pengujian ini menggunakan alat bantu olah data IBM SPSS 21 dengan ketentuan bahwa nilai t-hitung > t-tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.13

Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.162	2.591		1.606	.112
	X1	.211	.072	.290	2.936	.004
	X2	.171	.066	.222	2.574	.012
	X3	.250	.085	.320	2.936	.004

a. Dependent Variable: Y
 Sumber: Data diolah, Lampiran

Dari tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa besarnya nilai t-tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-2)$ atau $(100-2) = 98$ sehingga didapatkan nilai t-tabel sebesar 1,660. Berdasarkan tabel maka diketahui pengaruh dari masing-masing variabel yaitu :

1. Variabel Pengetahuan Zakat terhadap Loyalitas *Muzakki*

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai t -hitung = 2,936 yang menunjukkan bahwa nilai t -hitung > t -tabel (2,936 > 1,660) dengan signifikansi 0,004 maka variabel pengetahuan zakat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Besarnya pengaruh pengetahuan zakat terhadap loyalitas *muzakki* = 2,936 atau 2,93% dianggap.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas *Muzakki*

Dari tabel nilai *coefficients* diperoleh nilai t -hitung = 2,574 yang artinya t -hitung > t -tabel (2,574 > 1,660) dengan nilai signifikansi 0,012 maka variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Besarnya pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas *muzakki* = 2,574 atau 2,57% dianggap.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas *Muzakki*

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.13 diatas diperoleh nilai t -hitung > t -tabel (2,936 > 1,660) dengan nilai signifikansi 0,004 maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* = 2,936 atau 2,93% dianggap.

2. Uji F

Untuk mengetahui kelayakan model secara simultan terhadap variabel dependen tingkat $\alpha = 5\%$ hasil uji f pada output SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA yang menunjukkan variabel bebas secara bersama sama berpengaruh terhadap variabel terikat jika *p-value* (pada kolom sig.) < dari level on signifikan yang ditentukan.

Tabel 4.14

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	253.498	3	84.499	27.609	.000 ^b
Residual	293.812	96	3.061		
Total	547.310	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data diolah, Lampiran

Dari tabel 4.14 dapat disimpulkan nilai signifikansi untuk pengetahuan zakat (X1) kepercayaan (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas *muzakki* (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f-hitung $27,609 > f\text{-tabel} (2,70)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh positif antara Pengetahuan Zakat (X1), Kepercayaan (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Loyalitas *Muzakki*. Artinya ialah pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi loyalitas *muzakki*.

3. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai presentase kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.15

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,376 ^a	,142	,115	2,62166

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data Diolah, Lampiran

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai koefisien determinan (R square) diketahui pengaruh pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan

terhadap loyalitas *muzakki* dinyatakan dalam *R square* sebesar 0,463 atau 4,63% yang artinya 4,63% variabel loyalitas *muzakki* yang bisa dijelaskan oleh ketiga variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pengetahuan zakat, kepercayaan, kualitas pelayanan.

I. Rekapitulasi Hasil Penelitian

No.	Hipotesis	Hasil Penelitian
1	H1: Diduga Pengetahuan Zakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang.	Pengetahuan Zakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung > t-tabel ($2,936 > 1,660$) dengan signifikansi $0,004 < 0,05$.
2.	H2= Diduga Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang.	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung > t-tabel ($2,574 > 1,660$) dengan signifikansi $0,012 < 0,05$.
	H3 = Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang.	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung > t-tabel ($2,936 > 1,660$) dengan signifikansi $0,004 < 0,05$.

	<p>H4 = Diduga Pengetahuan Zakat, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang.</p>	<p>Pengetahuan Zakat, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ $27,609 > 2,70$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.</p>
--	--	--

J. Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Pengetahuan zakat terhadap Loyalitas *Muzakki*

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti yang dikelola pada SPSS maka diketahui bahwa variabel pengetahuan zakat tidak terdapat pengaruh signifikan dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Dapat dilihat dimana nilai $t\text{-hitung}$ sebesar $2,936 > t\text{-tabel}$ $1,660$ dan $\text{sig. } 0,004 < 0,05$ artinya variabel Pengetahuan zakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas *muzakki*.

Hal ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mutammam dan Netti Tinaprilla¹ dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Dapat diartikan, dengan semakin tinggi nya tingkat pengetahuan *muzakki* akan sesuatu maka berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas *muzakki*. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang telah dilakukan Zulfas Sa'adah² dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

¹ Mutammam, Netti Tinaprilla. 2019. *Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pada Pengisian Angin Green Nitrogen*. Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen Vol.5 No.2. Hlm.6

² Zulfas Sa'dah, 2014. Skripsi. *Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Nilai terhadap Loyalitas Anggota*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas *Muzakki*

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti yang dikelola pada SPSS maka diketahui bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Dapat dilihat dimana nilai t-hitung sebesar $2,574 > t\text{-tabel } 1,660$ dan $\text{sig. } 0,012 < 0,05$ artinya variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas *muzakki*.

Hal ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ulul Fitriana³ dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada hasil penelitiannya menjelaskan bahwa semakin besar tingkat kepercayaan yang diberikan maka akan memberikan suatu loyalitas yang tinggi.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas *Muzakki*

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti yang dikelola pada SPSS maka diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Dapat dilihat dimana nilai t-hitung $2,936 > t\text{-tabel } 1,660$ Artinya kualitas pelayanan berpengaruh yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang ada pada BAZNAS Kota Palembang maka akan membuat *muzakki* loyal dalam membayar zakat.

Hal ini didukung dengan penelitian Nurul Musqari, Nurul Huda⁴ yang didalam penelitiannya menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* yang berarti baiknya kualitas pelayanan yang diberikan maka akan memberikan

³ Ulul Fitriana, 2017. Skripsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas BMT Sahara Tulungagung*. IAIN Tulung Agung. Hlm.91

⁴ Nurul Musqari, Nurul Huda, 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzakah Pertamina Kantor Pusat)*. Jurnal Perisai Vol.2 No.1 Hlm.50

loyalitas yang tinggi terhadap *muzakki* dan hasil penelitian berpengaruh positif dan signifikan.

4. Pengaruh Pengetahuan Zakat, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Loyalitas *Muzakki*

Pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas *muzakki*. hal ini ditunjukkan dengan hasil uji ANOVA atau uji f yang didapat f-hitung sebesar 27.609 > f-tabel 2,70 sedangkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan melihat hasil ini dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan antara pengetahuan zakat (X1) kepercayaan (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas *muzakki* (Y).