

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dibahas mengenai pengaruh pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* serta didukung dengan teori-teori yang melandasi pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu :

1. Pengetahuan zakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki* dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang, sehingga semakin tinggi tingkat pengetahuan zakat *muzakki* maka akan memberikan pengaruh semakin tinggi pula loyalitas dari *muzakki* dalam membayar zakat. Berdasarkan hasil perhitungan t-tabel $2,936 > t\text{-tabel } 1,660$ dan sig. $0,004 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka hipotesis terbukti.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki* dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang, sehingga semakin tinggi tingkat kepercayaan *muzakki* maka akan memberikan peningkatan loyal dari *muzakki* dalam membayar zakat. Berdasarkan hasil perhitungan t-tabel $2,574 < t\text{-tabel } 1,660$ dan sig. $0,012 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka hipotesis terbukti.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas *muzakki* dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang, sehingga semakin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan kepada *muzakki* maka akan berpengaruh terhadap loyalitas *muzakki* dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang. Berdasarkan hasil perhitungan t-tabel sebesar $2,936 > t\text{-tabel } 1,660$ dan sig. $0,004 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka hipotesis terbukti.

B. SARAN

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat memberi gambaran untuk kemajuan dan bermanfaat untuk diterapkan antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Peningkatan dan perbaikan atribut pelayanan senantiasa dievaluasi dan ditingkatkan agar seluruh atribut dapat memberikan kontribusi positif terhadap dimensi pelayanan dan memberi pengaruh terhadap loyalitas *muzakki*. Pelayanan yang diberikan tidak hanya kepada *muzakki* namun juga kepada *mustahik* dan dengan memperhatikan pengetahuan masyarakat dalam mengetahui sistematis dalam membayar zakat pada lembaga resmi serta mungkin banyak melakukan pengenalan pengenalan melalui media massa atau media sosial demi memberikan kepercayaan kepada masyarakat dalam membayar zakat di BAZNAS Kota Palembang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran saya untuk peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan lagi variabel-variabel lain yang memungkinkan lebih bisa memberi pengaruh terhadap Loyalitas *muzakki* dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang dan memberikan informasi tambahan kepada peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aibak, Kutbuddin. 2015. Zakat dalam Perspektif Maqashid Al-Syariah. Ahkam: Jurnal Hukum Islam. Vol. 3. No. 2.
- Al Syaikh, Yasin Ibrahim. 2008. Kitab Zakat Hukum Tata Cara dan Sejarah. Penerbit Marja.
- Ali, M Hasan. 1995. Zakat Pajak Asuransi dan Lembaga Keuangan. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Albizar, Ferry. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro pada Bank. Jurnal Ilmiah Manajemen Vol.14 No.2.
- Ali, Mohammad Daud. 1998. Sistem Ekonomi Islam Zakat dan Wakaf. Jakarta : UI Press.
- Al Kahfi, Agus. 2018. Peran Badan Amil Zakat Nasional Provinsi SUMSEL dalam Penghimpunan dan Pendistribusian Dana Zakat sebagai Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kurang Mampu di Kota Palembang. Skripsi. UIN Raden Fatah Palembang.
- Dian, Novi Pertiwi. 2019. Pengaruh Pengetahuan Zakat dan Kepercayaan *Muzakki* pada Organisasi Pengelolaan Zakat terhadap Keputusan Membayar Zakat di BAZNAS Kabupaten Tulungagung. Skripsi. IAIN Tulungagung.
- Fadillah, Sri et. All. 2017. Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) : Deskripsi Pengelolaan Zakat dari Aspek Lembaga Zakat. Jurnal Kajian Akuntansi. Vol. 18. No. 1.
- Fakhrudin. 2016. Analisis Tingkat Pengetahuan Zakat Tingkat Religiusitas Tingkat Pendapatan Dan Tingkat Kepercayaan Kepada BAZNAS Terhadap Minat Membayar Zakat Porfesi Para Pekerja (Studi Kasus

- Pekerja Di DKI Jakarta). Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS21. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guspul, Ahmad et All. 2014. Kualitas Pelayanan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Vol. 1 No.3.
- Hasbiyallah. 2013. Fiqh dan Ushul Fiqh Metode Istinbath dan Istidlal. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Humriani. 2016. Analisis Manajemen Zakat Dalam Menjaga Loyalitas *Muzakki* Pada Badan Amil Zakat Dimakassar. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Huda, Nurul. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat. Jurnal Perbankan dan Keuangan Vol.2 No.1
- Inayah, Nurul. 2018. Hubungan Kepercayaan Tranparansi dan Akuntabilitas terhadap Loyalitas *Muzakki* pada Badan Amil Zakat. Jurnal Ekonomi Syariah Vol.1 No.2.
- Isnaini, Yulinda. 2018. Pengaruh Pengetahuan Zakat Tingkat Pendapatan Tingkat Keimanan dan Kepercayaan terhadap Motivasi *Muzakki* Profesi (Studi Kasus Rumah Zakat Cabang Semarang). Skripsi. Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Ihwan, Wahid Minu. 2014. Peranan Zakat Dalam Penanggulangan Kemiskinan Dikota Makassar. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Kanji, Lusiana. 2011. Faktor Faktor Determinan Motivasi Membayar Zakat. Tesis. Universitas Hasanuddin Makassar.

- Kementerian Urusan Agama Islam Wakaf Dakwah Dan Irsyad Al Qur'an dan Terjemahannya. (Saudia Arabia: Mujamma' Al Malik Fahd Li Thiba' At Al Mush-Haf Asy Syarif, 1421H).
- Mirawati, Dede, dkk. 2018. Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Membayar Zakat Profesi (Studi Kasus Karyawan RSUD Tanjungpandan Belitung. Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Vol.4 No.2.
- Ningsih, Dwi Sari. 2019. Analisis Pengaruh Pengetahuan Zakat, Religiusitas Dan Motivasi Membayar Zakat Terhadap Minat Membayar Zakat Profesi (Studi Kasus ASN Di Kabupaten Semarang). Skripsi. Institut Islam Negeri (IAIN) Salatiga.
- Nuraeni, Siti. 2018. Pengaruh Pengetahuan Pendapatan, Religiusitas, Akuntabilitas Dan Transparansi Pelaporan Keuangan Terhadap Minat *Muzakki* Untuk Membayar Zakat Penghasilan (Profesi) Dibadan Amil Zakat Nasional. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Pengestu, Itaq. 2016. Analisis Dalam Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi *Muzakki* Membayar Zakat Di Lembaga Amil Zakat Kota Semarang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Rahardian, Reza. 2011. Pengaruh Trust Dan Commitment Terhadap Relationship Quality Study Pada Perusahaan Pasang Usaha PT.XYZ (Sebuah Lembaga Keuangan Non Bank). Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan Vol.4 No.3.
- Rusdianto, Patra. 2016. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menjadi *Muzakki* Pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dompot Dhuafa. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

- Satrio, Eka, Dkk. 2016. Analisis Faktor Pendapatan Kepercayaan Dan Religiusitas Dalam Mempengaruhi Minat *Muzakki* Untuk Membayar Zakat Penghasilan Melalui Lembaga Amil Zakat. Jurnal Simposium Nasional Akuntansi XIX Lampung.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Development. Bandung : Alfabeta.
- Sumantri, Rinol. 2017. Efektifitas Dana Zakat Pada Mustahik Zakat Community Development Sumatera Selatan Dengan Pendekatan Cibest. I-Economic Vol.3 No.2.
- Sutomo, Dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas *Muzakki*. Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen Vol.3 No.1.
- Syahrir, Sultan. 2017. Pemahaman Masyarakat Terhadap Kewajiban Zakat Di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Taufik, Aizalia Taraferuatie. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas *Muzakki*. Jurnal Akuntansi AKUNESA Vol.5 No.2.
- Wantara, Pribanus. 2009. Pengaruh Citra Reputasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa PTS Di Jawa Timur. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol.7 No.2.
- Winahyuningsih, Panca. 2010. Pengaruh Kepercayaan Dan Kuallitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus. Jurnal Sosial Dan Budaya Vol.3 No.2.
- Wulandari, dinda. 2018. Potensi zakat disumatera selatan mencapai 2,3 triliun.

www.bisnis.com.

www.sumsel.baznas.go.id

Yuliafitri, Indri, Dkk. 2016. Pengaruh Kepuasan *Muzakki* Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas *Muzakki*.
Jurnal Ekonomi Islam Vol.7 No.2.

Zulfahmi. 2018. Pengaruh Pengetahuan Pendapatan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Lhokseumawe. Jurnal Ekonomi Regional Unimal Vol.1 No.3.