

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
LEMBAGA TERHADAP MINAT MASYARAKAT BERINFAQ
DI LAZNAS DPU DT CABANG PALEMBANG**



Oleh:

AHMAD RENDI

NIM: 13190011

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar**

Sarjana Ekonomi Islam

(S.E)

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

2017

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Rendi
NIM : 13190011
Jenjang : SI Ekonomi Islam

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, maret 2017

Saya yang menyatakan,

Ahmad Rendi
NIM: 13190011



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga
Terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU
DT Cabang Palembang
Ditulis oleh : Ahmad Rendi
NIM : 13190011

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE)

Palembang, 2017

Dekan,

Dr. QodariahBarkah, M.H.I
NIP. 197011261997032002



**KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

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

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 berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA
TERHADAP MINAT MASYARAKAT BERINFAQ DI LAZNAS DPU DT
CABANG PALEMBANG**

Yang ditulis oleh:

Nama : Ahmad Rendi
Nim : 13190011
Program : Ekonomi Islam

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing Utama

Palembang, 2017

Pembimbing Kedua

RA. Ritawati, SE., M.Hi
NIP.197206172007102004

Muhammadinah, SE.,M.Si
NIK. 165061791

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Biar layar robek, kemudi patah, lebih baik tenggelam dari pada harus putar haluan”

-AHMAD RENDI

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang selalu mengiringi langkahku.
- ❖ Keempat saudara-saudari kandungku.
- ❖ Guru-guruku yang memotivasiku.
- ❖ Sahabat-sahabatku.
- ❖ Almamaterku.

ABSTRAK

Ahmad Rendi. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang. Skripsi Palembang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

Dalam Penelitian ini, Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sampel acak (*Probability Sampling*) yaitu metode pemilihan sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, Uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *SPSS Versi 16.0* bahwa nilai *R Square* sebesar 0,517 artinya 51,7 % minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan citra lembaga sedangkan sisanya 48,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti faktor religiusitas, pendapatan, kepuasan dan kepercayaan.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan dan citra lembaga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan ($0,000 < 0,05$) dan citra lembaga ($0,906 > 0,05$) artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang sedangkan citra lembaga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, Minat, Infaq.

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA**

A. Huruf Konsonan

ا	=	•	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	s	ص	=	\$	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dh	ن	=	n
ح	=	h	ط	=	t	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	zh	ه	=	h
د	=	d	ع	=	'	ء	=	.
ذ	=	z	غ	=	gh	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

B. Ta' Marbutah

1. Ta` marbutah sukun ditulis b contoh **بعبادة** ditulis bi`ibadah.
2. Ta` marbutah sambung ditulis t contoh **بعبدة ربه** ditulis bo1ibadat rabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (----) = a
- b. Kasrah (----) = i
- c. Dhammah (----) = u

2. Vokal Rangka

- a. (ا ي) = ay
- b. (ي --) = iy
- c. (ا و) = aw
- d. (و ---) = uw

3. Vokal Panjang

- a. (ا ----) = a
- b. (ي ---) = i
- c. (و ----) = u

D. Kata Sandang

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

1. Al qamariyah contohnya : “ الحمد ” ditulis al-hamd.
2. Al syamsiyah contohnya : “ النمل ” ditulis al-naml.

E. Daftar Singkatan

- H = Hijriyah
- M = Masehi
- h. = halaman
- swt. = subhanahu wa ta`ala
- saw. = sall Allah `alaih wa sallam
- QS. = al-Qur`an Surat
- HR = Hadis Riwayat
- Terj. = terjemahan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan mengucapkan *Alhamdulillahilahirabbil'aalimiin*, serta limpahan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan karunianya berupa nikmat kesehatan, juga segala kemudahan yang telah diberikan kepada penulis. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Atas izin Allah SWT, penulis telah menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang”** ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis juga menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan syukur, terima kasih kasih kepada semua pihak, terutama kepada:

1. Prof. Drs H. Sirozi, M.A Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Dr. Qodariah Barkah, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Titin Hartini, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Mismiwati, SE., MP selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu RA. RIawati, SE., M.Hi dan Bapak Muhammadiyah, SE., M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan kontribusi tenaga dan pikiran, untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Bapak Mufti Fiandi M.Ag selaku penasehat akademik program studi ekonomi islam yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
8. Dosen-dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis.
9. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Kutni Nuri dan Ibunda Sainamah , ucapan terima kasih yang telah memberikan kasih sayang, do'a, dan dorongan semangat serta banyak membantu secara moril dan materil, mungkin belum cukup untuk membalas apa yang telah kalian berikan kepada penulis selama ini, kalian menjadi penyemangat dan motivator terhebat dalam hidup.

10. Untuk Kedua KAKAK penulis, Wiwik Oktariani dan Miska Septiani , Kedua Adik Penulis , Maslahatul Amma dan Hifzir Ridho serta segenap keluarga besar penulis, terima kasih telah memberikan motivasi, semangat, do'a, kasih sayang, perhatian dan semua hal yang telah kalian berikan kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu memberikan semangat, dukungan, nasehat, Hakim Tanpa Jaksa, Aminah Hidayati, Arlin Fitria, Amiroh, Amin Rasyid, Asri Meilinda, Aliman Hadi, Betha, M.Yadi, Diki Ardiansyah, Mella Setianingsih, Tri Andini, Ahmad Mirzuandi, Ade El Syaputra, Zulkarnain, Afzali Ridhwan, M. Iqbal, M. Jodi Pramudiaji .
12. Seluruh teman-teman seperjuangan Ekonomi Islam angkatan 2013 khususnya EKI 1 UIN Raden Fatah Palembang.

Atas semua bantuannya, bimbingan serta semangat dari berbagai pihak, mudah-mudahan itu semua bisa menjadi amal jariyah di sisi Allah SWT. Penulis meminta maaf atas segala kekhilafan dan kekurangan dalam penulisan ini kepada Allah penulis mohon ampun. Dengan Harapan semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Palembang. Maret 2017

Penulis

Ahmad Rendi
NIM: 13190011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
 BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kualitas Pelayanan	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
B. Citra Lembaga	13
1. Pengertian Citra Lembaga.....	13
2. Elemen Citra Perusahaan.....	14
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra	15
C. Minat	16
1. Pengertian Minat	16
2. Aspek-aspek Minat.....	17
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat.....	18
D. Infaq	19
1. Pengertian Infaq	19
2. Dasar Hukum.....	19
3. Macam-macam Infaq.....	20

E. Penelitian Terdahulu	21
F. Kerangka Teori.....	25
G. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. <i>Setting</i> Penelitian	27
B. Desain Penelitian	27
C. Jenis dan Sumber Data	28
D. Metode Pengumpulan Data	29
E. Populasi dan Sampel	31
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
G. Instrumen Penelitian	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	35
3. Uji Asumsi Klasik	36
a. Uji Normalitas	36
b. Uji Multikolinearitas	36
c. Uji heteroskedastisitas	36
4. Analisis Regresi.....	37
5. Teknik Analisis Data	38
6. Uji Hipotesis.....	39
a. Uji Parsial (<i>t test</i>)	40
b. Uji Simultan (<i>F test</i>)	40
c. Koefisien Determinasi (R^2)	41
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum LAZNAS DPU DT Cabang Palembang	42
B. Data Deskripsi Responden	46
C. Uji Instrumen Penelitian.....	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas.....	53
D. Teknik Analisis Data.....	54
1. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Normalitas	54
b. Uji Heterokedastisitas	56
c. Uji Multikolinearitas	57
2. Analisis Deskriptif.....	58
3. Analisis dan Pembahasan Regresi Linear Berganda....	62
4. Uji Hipotesis	64
a. Uji t (Parsial)	64
b. Uji F (Simultan)	65
c. Uji Koefisien Determinasi	66
5. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Jumlah Donatur Infaq DPU DT Cab.Palembang (2014-2016)	3
Tabel	3.1	Alternatif Jawaban dengan Skala Likert	30
Tabel	3.2	Definisi Operasional Variabel	34
Tabel	4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel	4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel	4.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel	4.4	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
Tabel	4.5	Hasil Uji Validitas Variabel X1	50
Tabel	4.6	Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	51
Tabel	4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Y	52
Tabel	4.8	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel	4.9	Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel	4.10	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	58
Tabel	4.11	Tanggapan Responden Mengenai Citra Lembaga	59
Tabel	4.12	Tanggapan Responden mengenai Minat	61
Tabel	4.13	Analisis Regresi	62
Tabel	4.14	Uji t	64
Tabel	4.12	Uji F	66
Tabel	4.14	Koefisien Determinasi (R^2)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4.2 Uji Normalitas	55
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia terdapat lembaga semi-pemerintah yang berwenang untuk melakukan pengelolaan dan pendistribusian dana zakat, infaq dan shodaqoh, yaitu Badan Amil Zakat dari tingkat nasional (BAZNAS) sampai tingkat daerah (BAZDA). Selain itu, ada juga lembaga non pemerintah yang bernama Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS/LAZDA).¹ Setiap dana zakat, infaq dan shodakoh yang berhasil dikumpulkan oleh BAZNAS atau LAZNAS akan disalurkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya yang diharapkan mampu mempersempit jurang perbedaan pendapatan dalam masyarakat, sehingga dapat menghindari kesenjangan sosial yang dapat berpotensi konflik dan mengganggu keharmonisan dalam bermasyarakat. Dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan hidup umat terutama dari golongan yang menerima zakat, sehingga mereka bisa hidup dengan layak dan mandiri tanpa menggantungkan kepada orang lain.²

Sistem pengelolaan zakat terdapat dalam UU.No.38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, didalamnya mengatur tentang pengelolaan zakat dimulai dari perencanaan sampai pada tahap pendistribusian dan pendayagunaannya. Adapun pengumpulan zakat dilakukan oleh amil zakat

¹ Iqbal M.Ambara, *Problematika Zakat dan Pajak Indonesia*, Jakarta: Sketsa, 2009, hlm.35

² Nasrudin Rozak, *Dienu Islam*, Bandung; Al ma'arif, 1985, hlm.197

yang terdiri atas unsur masyarakat dan pemerintah yang pembentukannya disesuaikan dengan tingkat wilayahnya.³

Manajemen sebuah organisasi pengelola zakat, infaq, dan sedekah dapat diukur dengan tiga kunci yaitu: amanah, profesional dan transparan. Tiga kunci tersebut dinamakan prinsip “*Good Organization Governance*”. Dengan penerapan ketiga prinsip tersebut maka sebuah organisasi pengelola zakat akan lebih dipercaya oleh masyarakat luas.⁴

DPU DT (Dompeat peduli Ummat Darut Tauhid) merupakan Sebuah Lembaga Amil Zakat Nasional dan merupakan lembaga nirlaba yang bergerak dibidang penghimpunan dana zakat, infaq, shodaqoh dan Waqaf (ZISWAF). Didirikan 16 juni 1999 oleh KH. Abdullah Gymnastiar sebagai bagian dari yayasan Darut Tauhid dengan tekad menjadi LAZ yang Amanah, Profesional dan jujur berdasarkan pada Ukhuah Islamiyah.⁵

Sebagai lembaga swadaya masyarakat DPU Darut Tauhid cabang Palembang berusaha untuk meningkatkan kesadaran Masyarakat terhadap pentingnya dana zakat, infaq dan shodaqoh untuk kesejahteraan ummat. Hal ini dibuktikan dalam sejarah perkembangan Islam yang diawali sejak kepemimpinan Rosulullah SAW bahwa zakat, infaq dan shodaqoh menjadi pendapatan utama bagi negara yang peranannya sangat penting untuk sarana

³Masdar F. Mas'udi, *Agama Keadilan, Risalah Zakat (Pajak) Dalam Islam*, Jakarta : P3M, 1991., hlm.124

⁴Sholahuddin, *Ekonomi Islam*, Surakarta : Muhammadiyah University Press, 2006. Hlm.236-237

⁵<https://dpu-daaruttauhid.org>

pengembangan agama Islam, pendidikan, pengembangan infrastruktur dan untuk kepentingan kesejahteraan sosial masyarakat.⁶

Perkembangan DPU Darut Tauhid sendiri pada saat ini dirasa sudah mampu bersaing dengan lembaga-lembaga pengelola zakat, infaq, dan shadaqah milik swasta lainnya hal ini terlihat dengan jumlah donatur infaq yang terus mengalami peningkatan. Berikut merupakan tabel data jumlah donatur infaq LAZNAS DPU Darut Tauhid cabang Palembang dari tahun 2014-2016 :

Tabel 1.1
Jumlah Donatur Infaq DPU Darut Tauhid cabang Palembang Tahun 2014-2016

No	Tahun	Jumlah Donatur
1.	2014	800 Orang
2.	2015	1000 Orang
3.	2016	1.600 Orang

Sumber : Laporan DPU DT cabang Palembang (Tahun 2014-2016)

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa jumlah donatur infaq LAZNAS DPU Darut Tauhid cabang Palembang mengalami peningkatan dari tahun 2014 sampai tahun 2016. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk menyalurkan dana infaqnya melalui LAZNAS DPU Darut Tauhid cabang Palembang terus meningkat.⁷Berdasarkan wawancara bersama Bapak Muhammad Fajar Siddiq sebagai Staff Funding LAZNAS DPU Darut Tauhid

⁶Brosur DPU DT Cabang Palembang

⁷Wawancara pada hari senin tanggal 19 Desember 2016 pukul 09:30 WIB

cabang Palembang.⁸ Beliau mengatakan bahwa meningkatnya jumlah donatur dari tahun ke tahun ini disebabkan oleh seringnya pihak LAZNAS DPU Darut Tauhid cabang Palembang melakukan silaturahmi dan sosialisasi seputar zakat, infaq dan sedekah ke Perusahaan-perusahaan, Majelis Ta'lim dan sekolah yang ada di Palembang dan juga LAZNAS DPU Darut Tauhid menyediakan layanan jemput donasi bagi setiap donatur yang tidak sempat untuk datang langsung ke LAZNAS DPU Darut Tauhid cabang Palembang.

Setiap LAZ tentunya berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat termasuk DPU DT cabang Palembang. Pelayanan prima merupakan salah satu strategi diferensiasi LAZ yang cenderung mempunyai program kerja yang hampir sama antara LAZ satu dengan yang lainnya. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Saudari Siti Fadhila selaku Administrasi Keuangan DPU DT cabang Palembang.⁹ Secara umum pelayanan yang diberikan DPU DT cabang Palembang sama dengan LAZ lainnya seperti 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun) dalam melayani setiap nasabah yang membedakannya adalah bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Administrasi keuangan (AdKeu) DPU DT cabang Palembang percaya bahwa SDM DPU DT terbaik dalam memberikan pelayanan seperti lebih ramah dan sopan terhadap masyarakat. Kepercayaan yang diberikan kepada SDM tersebut dibuktikan dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang berinfaq di DPU DT cabang Palembang.

⁸Wawancara pada hari Selasa tanggal 07 Februari 2017 pukul 16:00 WIB

⁹Wawancara pada hari Senin tanggal 19 Desember 2016 pukul 09:30 WIB

DPU Darut Tauhid cabang Palembang memiliki beberapa program dan layanan seperti diantaranya ada program Dakwah KU yang merupakan layanan yang diberikan kepada individu, kelompok masyarakat yang bertujuan untuk memudahkan akses ilmu agama dan kehidupan sosial sehingga tercipta masyarakat madani dan juga DPU DT memiliki layanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk menyalurkan dana zakat, infaq dan shodaqoh, diantaranya yakni ada layanan jemput donasi, transfer melalui rekening, gerai zakat di Mall, SMS sedekah, SMS mandiri dan lainnya. Tentunya Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat terhadap DPU DT tersebut.¹⁰

DPU Darut Tauhid memiliki ciri khas sebagai lembaga amil zakat nasional yang bernuansa pesantren dan bahkan karyawannya dijuluki sebagai Santri Karya. Hal ini senada dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Fajar Siddiq sebagai Staff Funding LAZNAS DPU Darut Tauhid cabang Palembang yang mengatakan bahwa sebagai lembaga yang bernuansa pesantren diharapkan mampu memperkuat citra lembaga dimata masyarakat sebagai lembaga yang amanah, profesional dalam melakukan pengumpulan dan pengelolaan dan zakat, infaq dan sedekah dari masyarakat.¹¹

Dengan demikian, kualitas pelayanan dan citra lembaga merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan perilaku masyarakat untuk berinfaq melalui lembaga amil zakat. Pelayanan yang bersifat inovatif dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk berinfaq serta pengelolaan

¹⁰<https://dpu-daaruttauhid.org>

¹¹Wawancara pada hari selasa tanggal 07 Februari 2017 pukul 16:00 WIB

dana infaq yang lebih profesional akan menjadikan lembaga amil zakat sebagai pilihan utama masyarakat dalam berinfaq.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas serta penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Hanifah Nur'aini (2015) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas terhadap minat *muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU cabang Yogyakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas terhadap minat *muzakki* dalam menyalurkan zakat profesi pada PKPU cabang Yogyakarta namun secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat *muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU cabang Yogyakarta sedang religiusitas berpengaruh secara parsial terhadap minat *muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU cabang Yogyakarta.¹² Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang**

¹²Hanifah Nur'aini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas terhadap minat Muzakki Menyalurkan Zakat Profesi Pada PKPU Cabang Yogyakarta*, Skripsi tidak diterbitkan, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2015)

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang maka, rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU Darut Tauhid Cabang Palembang?
2. Apakah citra lembaga secara parsial berpengaruh terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU Darut Tauhid Cabang Palembang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan citra lembaga secara simultan berpengaruh terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti hanya menetapkan dua variabel yang mempengaruhi minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang yakni Kualitas pelayanan dan Citra Lembaga .

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

- b. Pengaruh citra lembaga terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.
- c. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra lembaga dan minat masyarakat dalam berinfaq.
- 2) Bagi akademisi dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu ekonomi, melalui pendekatan dan cakupan variabel yang digunakan, terutama hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, citra lembaga dan minat masyarakat dalam berinfaq.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra lembaga dan minat masyarakat dalam berinfaq.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi LAZNAS DPU DT Cabang Palembang

Bagi DPU DT cabang Palembang, sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sebagai pengukuran citra lembaga dalam persepsi publik.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat memahami akan pentingnya kualitas pelayanan dan citra lembaga untuk diterapkan didalam dunia usaha atau perusahaan.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini akan membantu masyarakat dalam melakukan suatu penilaian mengenai kualitas pelayanan dan citra lembaga sehingga akan lebih meyakinkan masyarakat dalam menyalurkan dana infaqnya melalui Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS).

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock, Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan ,dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain ,yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Wyckop, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹³

Jadi kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yaitu berupa tingkat mutu atau keunggulan seperti yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

¹³Hanifah Nur'aini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Citra Lembaga, dan Religiusitas terhadap Minat *Muzakki* untuk Menyalurkan Zakat Profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta" *skripsi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015)

2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *Intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa dimensi sebagai berikut:¹⁴

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), menyangkut pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
- e. Empati (*Empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Bery dalam mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa yaitu :¹⁵

- a. Reliabilitas

¹⁴Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 26

¹⁵Heru Widayanta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Laras Asri Resort dan SPA Salatiga", *Tesis* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Universitas Gaja Mada, 2007) hlm. 19-20

- b. Responsivitas
- c. Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas, Keamanan
- d. Akses, Komunikasi, Kemampuan memahami pelanggan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Bery menemukan *Overlapping* diantara beberapa dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas dan Keamanan disatukan menjadi jaminan (*Assurance*). Akses, Komunikasi dan Kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*Empaty*). Lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya :

- *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap) Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan/konsumen dan merespon permintaan pelanggan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- *Assurance* (Jaminan) yaitu perilaku para karyawan berupa kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

- *Empaty* (Empati) yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan penampilan fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

B. Citra Lembaga

1. Pengertian Citra Lembaga

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian citra adalah: (1) kata benda: gambar, rupa, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat, dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi.¹⁶ Frank Jeffkins dalam bukunya *PR Technique*, menyimpulkan bahwa secara umum citra diartikan sebagai kesan seseorang/individu tentang suatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Menurut Kotler dalam Firsan Nova, pengertian citra adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Citra dipengaruhi oleh banyak faktor diluar kontrol perusahaan. Citra Perusahaan adalah persepsi yang berkembang dalam benak publik mengenai realita (yang terlihat) dari perusahaan itu.¹⁷

¹⁶Soleh Soemirat, *Dasar-dasar Public Relation*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 114

¹⁷Firsan Nova, *CRISIS Pubic*, hlm.298-299.

Jadi, citra lembaga adalah kesan atau persepsi seseorang terhadap lembaga atau produknya yang dipengaruhi oleh faktor diluar kontrol lembaga.

2. Elemen Citra Perusahaan

Menurut Shirley Harrison informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen sebagai berikut :¹⁸

- a. *Personality*, keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan mempunyai tanggung jawab sosial.
- b. *Reputation*, hal yang dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain, seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank.
- c. *Value*, nilai-nilai yang dimiliki perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.
- d. *Corporate Identity*, adalah komponen-komponen yang mempermudah mengenal publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna, dan slogan.

¹⁸Imam Mulyana Dwi Suandi, *Citra Perusahaan Seri Manajemen Pemasaran*, www.e-iman.uni.cc diakses pada 17 November 2016 pukul 19:10 WIB

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra

Citra perusahaan memiliki lima dimensi seperti yang dirumuskan oleh LeBlanc dan Nguyen yang mana kelima dimensi tersebut secara rinci terdiri dari :¹⁹

- a. Identitas Perusahaan (*Corporae Image*) merupakan karakteristik (keperibadian) dan ciri-ciri khusus yang melekat pada perusahaan, seperti nama, logo, harga yang ditawarkan, level dan kualitas iklan yang mudah dipahami oleh konsumen. Komponen identitas perusahaan ini memiliki peran yang sangat penting sebagai *Positioning* perusahaan dalam lingkungan persaingan industri.
- b. Reputasi Perusahaan (*Corporate Reputation*) merupakan jaminan akan kualitas pelayanan dari perusahaan, yang merupakan bentuk dari tindakan yang dilakukan perusahaan secara konsisten sepanjang waktu. Reputasi berkaitan dengan jaminan akan pelayanan yang handal, dan tidak ada kegagalan/cacat (*Zero Defect*). Reputasi perusahaan selalu dijadikan sebagai pertimbangan oleh konsumen untuk memutuskan menggunakan pelayanan yang sama di waktu yang akan datang, hal ini dikarenakan reputasi perusahaan merefleksikan kredibilitas perusahaan yang dapat dipercaya.
- c. Pelayanan yang ditawarkan (*Servive Offering*) merupakan bentuk tindakan dari perusahaan yang berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik ada konsumen, seperti menyediakan berbagai kemudahan-

¹⁹Rifyal Dahlawy Chalil, "Peran Keterlibatan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan Pada Loyalitas Jasa", *tesis* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2012), hlm 24-26.

kemudahan yang dibutuhkan konsumen dalam melakukan transaksi di perbankan.

- d. Lingkungan Fisik (*Physical Environment*) merupakan kondisi lingkungan pada saat jasa diproduksi oleh konsumen yang dapat mendukung kenyamanan konsumen selama menggunakan jasa perusahaan. Kondisi lingkungan dapat berupa tampilan tata ruang yang menarik, tampilan karyawan, fasilitas ruangan yang baik, suasana yang nyaman, dan lainnya. Lingkungan fisik sangat mendukung komunikasi yang dilakukan perusahaan terkait dengan cara yang akan dibentuk.
- e. Hubungan Perseorangan (*Contact Personnel*) merupakan bentuk interaksi yang dilakukan oleh para karyawan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh konsumen sangat bergantung dari cara penyampaian pelayanan yang dilakukan oleh karyawan. Pelayanan yang baik, profesional, dan penuh kesungguhan merupakan kunci utama dari kualitas pelayanan yang disampaikan.

C. Minat

1. Pengertian Minat

Minat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.²⁰ Secara etimologi pengertian minat adalah untuk perhatian, kecenderungan jepada suatu keinginan. Sedangkan menurut istilah ialah

²⁰Anton M. Moeliono, *Kamus Besar*, hlm.225

suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecendrungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.²¹ Secara sederhana minat dapat diartikan kecendrungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas, atau sesuatu yang menjadi objek dari minat tersebut disertai perasaan senang.²²

Jadi minat adalah keinginan atau kecendrungan hati yang tinggi pada diri seseorang sehingga mengarahkan individu terhadap orang, aktivitas, atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut disertai perasaan senang.

2. Aspek-aspek Minat

Lucas dan Britt aspek-aspek yang terdapat dalam minat antara lain adalah sebagai berikut:²³

- a. Ketertarikan (*Interest*) yang menunjukkan adanya pemusatan perhatian dan perasaan senang.
- b. Keinginan (*Desire*) ditunjukkan dengan adanya dorongan untuk ingin dimiliki.

²¹Andi Mappiare, *Psikologi Remaja*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1997), hlm.62.

²²Abdurrahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm.262-263

²³Kartika Mandasari, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Dalam Memilih Jasa Perhotelan: Studi Kasus Pada Hotel GRASIA Semarang", *Skripsi* tidak diterbitkan, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), hlm.15-16.

- c. Keyakinan (*Conviction*) ditunjukkan dengan adanya perasaan percaya diri individu terhadap kualitas, daya guna, dan keuntungan dari produk yang akan dibeli.

3. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat

Beberapa ahli ada yang menggolongkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat kedalam faktor eksternal dan faktor internal tapi ada juga yang membaginya menjadi 3 kategori yaitu faktor biologis, faktor psikologis dan faktor sosio kultural.²⁴

- a. Faktor Biologis, faktor-faktor yang termasuk kedalam faktor biologis ini adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan kebutuhan-kebutuhan yang mendasar serta faktor kematangan seseorang. Seseorang yang belum sepenuhnya memiliki kematangan, minatnya akan mudah beralih dari satu hal ke hal yang lain berapapun usianya.
- b. Faktor Psikologis, Faktor-faktor psikologis meliputi keadaan mental dan emosional yaitu berupa dorongan-dorongan, motif-motif, respon-respon emosional, dan pengalaman masa lalu.
- c. Faktor Sosio Kultural. Faktor sosio kultural menyebabkan seseorang menaruh minat terhadap suatu aktivitas agar dapat diterima dan diakui oleh lingkungan termasuk didalamnya faktor status sosial, harga diri, prestise dan sebagainya.

²⁴Marliana Poerba, "Hubungan Antara Sikap Terhadap Minat Kasus Dokter PTT-Brigade Siaga Bencana", *Skripsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2007), hlm.15

D. Infaq

1. Pengertian Infaq

Secara bahasa, infaq berasal dari kata *anfaqa* yang berarti mengeluarkan sesuatu untuk kepentingan sesuatu. Sementara menurut istilah syari'at, infaq berarti mengeluarkan sebagian dari harta atau pendapatan/penghasilan untuk suatu kepentingan yang diperintahkan agama islam. Jika zakat ada nisbahnya, maka infaq terbebas dari *nisab*. Infaq bisa dilakukan oleh Ssiapapun, baik yang berpenghasilan rendah maupun sempit.²⁵

2. Dasar Hukum

Syariah telah memberikan panduan kepada kita dalam berinfaq atau membelanjakan harta. Allah dalam banyak ayat dan Rasul SAW dalam banyak hadis telah memerintahkan kita agar menginfakkan (membelanjakan) harta yang kita miliki. Allah juga memerintahkan agar seseorang membelanjakan harta untuk dirinya sendiri (QS at-Taghabun: 16) serta untuk menafkahi istri dan keluarga menurut kemampuannya (QS ath-Thalaq:7). Dalam membelanjakan harta itu hendaklah yang dibelanjakan adalah harta yang baik, bukan yang buruk, khususnya dalam menunaikan infaq (QS al-Baqarah [2]: 267).²⁶

Adapun dasar hukum infaq telah banyak dijelaskan dalam Al-Qur'an diantaranya sebagai berikut :

²⁵Muhammad Sanusi, *The Power of Sedekah*, (Yogyakarta: Pustaka Insan Madani, 2009), hlm. 12

²⁶Zallum Abdul Qadim, *Al Amwal Fi Dawatil Khilafah*, cetakan I (Beirut, Darul Ilmi lil Malayin, 1983), hlm. 55

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
 الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

Artinya: Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu sengaja mencampakan diri kamu kedalam bahaya kebinasaan dan berbuat baiklah karena sesungguhnya Allah mengasihi orang yang berusaha memperbaiki amalannya (QS. Al-Baqarah : 195)²⁷

Selain itu dalam QS Al-Baqarah 2:245 juga disebutkan, yang berbunyi:

مَنْ ذَا الَّذِي يُقرضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَهُ وَأَضعافًا
 كَثِيرَةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ وَيَبْضُطُ وَإِلَيْهِ تُرجَعُونَ ﴿٢٤٥﴾

Artinya: “Siapakah yang mau memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), maka Allah akan meperlipat gandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak. Dan Allah menyempitkan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-Nya-lah kamu dikembalikan”²⁸.

3. Macam-macam Infaq

Infaq secara hukum terbagi menjadi empat macam antara lain sebagai berikut :²⁹

a. Infaq Mubah

Mengeluarkan harta untuk perkara mubah seperti berdagang, bercocok tanam.

b. Infaq Wajib

Aplikasi dari infaq wajib adalah mengeluarkan harta untuk perkara wajib seperti membayar mahar, menafkahi istri, dan menafkahi istri yang ditalak dan masih dalam keadaan iddah.

²⁷PT. Karya Toha , *Al-qur'an dan Terjemahan Bahasa Indonesia*, Semarang, 2002, hlm. 30

²⁸Depag RI, *Al-qur'an dan Terjemahan*, Kudus; Menara Kudus, 2000, hlm. 39

²⁹An-Nawawi. *Shahih Muslim bi Syarhi An-Nawawi* Juz VII.,(Darul Fikr.Beirut.1982),.91

c. Infaq Haram

Mengeluarkan harta dengan tujuan yang diharamkan oleh Allah SWT yaitu :

- a. Infaqnya orang kafir untuk menghalangi syiar islam.
- b. Infaqnya orang islam kepada fakir miskin tapi tidak karena Allah SWT.

d. Infaq Sunnah

Yaitu mengeluarkan harta dengan niat shadaqah. Infaq tipe ini yaitu ada 2 (dua) macam sebagai berikut :

- 1) Infaq untuk jihad
- 2) Infaq kepada yang membutuhkan.

E. Penelitian Terdahuu

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa pihak, sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis. Beberapa penelitian yang memiliki korelasi dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Handro Tumpal P dengan judul *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen* menunjukkan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Koefisien determinasi 52,4% dipengaruhi oleh citra perusahaan dan kualitas pelayanan sedangkan 47,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

2. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Feri Fajar Feronika dengan judul *Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *pertama* : ada perbedaan namun tidak signifikan mengenai penilaian *muzaki* terhadap dimensi kualitas pelayanan yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berdasarkan nilai uji F hitung < F tabel ($0,631 < 2,080$). *Kedua*, kualitas pelayanan yang diberikan baik BAZNAS kota Yogyakarta dan PKPU cabang Yogyakarta kepada *Muzaki* termasuk kategori memuaskan.
3. Thamrin Dahlan dengan judul *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Muzakki Menunaikan Zakat pada Baitul Maal Masjid Jami An Nur Jawa Barat*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas muzakki dalam menunaikan zakat dalam waktu setahun adalah karena kinerja amil yang dinilai zakat cukup baik, zakat diasumsikan muzakki sebagai tabungan akhirat dan kehadiran muzakki dalam majelis taklim lebih dari 3 kali dalam seminggu.
4. Fuadiy dengan judul *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Muzakki Lembaga Amil Zakat Dompot Amal Insani (DAI) dalam Membayar Zakat Profesi*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden termotivasi membayar zakat profesinya dikarenakan faktor: *Pertama*, wawasan yang baik tentang zakat. *Kedua*, solidaritas terhadap sesama.

Ketiga, kepercayaan yang tinggi terhadap LPZ. Keempat, kebiasaan yang sudah lama dilakukan.

5. Hanifah Nur'aini dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan, Citra Lembaga, Dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Untuk mneyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta. Hasil dari penelitian yang diolah dengan program *SPSS Versi 17,0 for Windows* menunjukkan bahwa nilai *Adjust R square* sebesar 0,747% minat *muzakki* untuk menyalurkan zakat rofesi pada PKPU cabang Yogyakarta dipengaruhi oeh variabel kualitas elayanan,citra lembaga, dan religiusitas sedangkan sisanya sebesar 25,3% dipengaruhi oleh variabel lain.
6. Uji Susanti dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Surya Barokah. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial kualitaas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT).
7. Dwi Aryanti dan Febriana dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas pelayanan terbukti berpengaruh seccara signifikan terhadap loyalitass pelanggan.
8. Deby Meigy Arzena dengan judul pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri

Tbk cabang Muara Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan atas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk cabang Muara Padang. Sedangkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk cabang Muara Padang.

9. Andreas Iskandar dengan judul pengaruh kualitas pelayanan restoran platinum Lippo Karawaci terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan restoran platinum Lippo Karawaci.
10. Eddo Rakasiwi dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada BMT Perkasa Semarang). Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berbeda dengan penelitian yang terdahulu, penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah: *pertama*, variabel penelitian yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, citra lembaga dan minat berinfaq; *kedua*, tempat penelitian yaitu

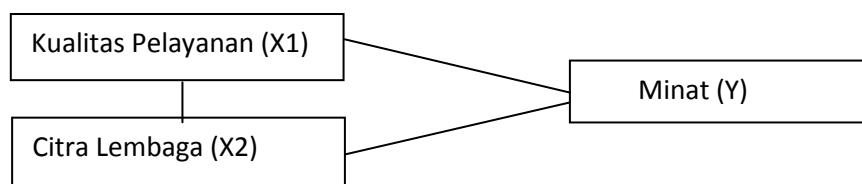
LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Dengan demikian bahwa penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan.

F. Kerangka Teori

Berdasarkan uraian dari landasan teori yang telah dijelaskan diatas, maka kerangka pemikiran teoritis penelitian dijelaskan pada gambar 2.1.

Gambar 2.1

Kerangka Teori



G. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiono, hipotesis adalah pernyataan tentang sesuatu yang untuk sementara dianggap benar, bisa juga diartikan sebagai pernyataan yang akan diteliti sebagai jawaban sementara dari suatu masalah.³⁰

Berdasarkan uraian landasan teori diatas serta beberapa penelitian terdahulu maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang

³⁰Sugiono. "Statistika Untuk Penelitian". (Bandung: Alfabeta.2009).hlm.55.

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang

H_0 : Citra lembaga tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

H_1 : Citra lembaga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang

H_0 : Kualitas pelayanan dan citra lembaga tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Dompot Peduli Umat Darut Tauhid (DPU DT) Cabang Palembang yang beralamat di Jalan Geresik Lorong Bakung Nomor 1455 Sekip Tengah. Alasan peneliti memilih LAZNAS DPU DT sebagai tempat penelitian di karenakan dari pengamatan yang peneliti lihat DPU DT selain menyediakan layanan zakat DPU DT juga melayani masyarakat yang mau berinfaq melalui berbagai layanan donasi infaq seperti bisa melalui Transfer melalui rekening, SMS Sedeka XL/SMS Mandiri atau bisa langsung ke DPU DT.³¹

B. Desain Penelitian

Menurut Bernard Philips mengatakan desain penelitian adalah cetak biru bagi pengumpulan data, pengukuran, dan penganalisisan data. Desain ini membantu ilmuan dalam mengalokasi sumber daya yang terbatas dengan mengemukakan pilihan-pilihan penting.³²

Bagi peneliti, desain penelitian ini berfungsi sebagai pedoman untuk melaksanakan penelitian sehingga peneliti dapat menyesuaikan kegiatan yang dilaksanakan dengan rencana semula. Sesuai dengan latar belakang masalah

³¹dpu-daaruttauhid.org

³²Bernad S, Philips, *Social Research Strategy and Tactics* (New York: Macmilian Publishing, 1971), hal. 93.

yang dijelaskan sebelumnya, maka desain penelitian ini termasuk pada jenis penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal bertujuan untuk meneliti hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel yang lain. Pendekatan kuantitatif diterapkan dengan bantuan perhitungan dengan menggunakan SPSS. Teknik pengambilan sampel secara acak (*Probability Sample*), pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh berupa angka. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu kualitas pelayanan dan citra lembaga sebagai variabel bebas (*Independent*), Minat sebagai variabel terikat (*Dependent*).

2. Sumber Data

Ada dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.³³ Dalam penelitian ini data

³³Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, hlm. 42

primernya adalah hasil wawancara dengan pihak DPU DT dan kuosioner yang dibagikan kepada masyarakat yang menjadi donatur infaq di DPU DT cabang Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, brosur dan artikel dari *website* yang berkaitan dengan penelitian.³⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi data sekundernya berasal dari literatur, website DPU DT dan sumber-sumber yang menunjang laporan penelitian.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode Angket (Kuesioner)

Metode kuesioner adalah suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan responden merespon daftar pertanyaan atau pernyataan tersebut. Instrumen dalam penelitian bersifat terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah jika jawaban tidak disediakan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup adalah jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.³⁵

³⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2005, hlm. 119

³⁵Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 49-50

Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan. Dan pengukurannya menggunakan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban dengan tabel sebagai berikut.³⁶

Tabel 3.1

Alternatif jawaban dengan skala likert

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Kuesioner dalam penelitian ini diberikan kepada para Donatur Infaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, buku harian, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya yang

³⁶Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan IV*, Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2005,hlm.45

berkaitan dengan objek penelitian.³⁷ Dalam hal ini peneliti ingin mendapatkan data tentang profil dan pendayagunaan dana zakat ,infaq dan shodaqoh di LAZNAS DPU DT cabang Palembang

3. Wawancara

Wawancara merupakan tehnik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.³⁸Wawancara disini ditujukan kepada pihak manajemen pada LAZNAS DPU DT cabang palembang untuk mendapatkan informasi mengenai data jumlah donatur infaq LAZNAS DPU DT cabang Palembang,perkembangan LAZNAS DPU DT Cabang Palembang dan sebagainya.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang,benda-benda, dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian.³⁹ Dalam penelitian ini populasi yang terdaftar sebagai donatur infaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang berjumlah 1.600 orang.

³⁷*Ibid* hal 25

³⁸Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metode Penelitian Bisnis dan Menejemen*,Yogyakarta :BPFE,2002,hlm.152

³⁹Suharyadi Purwanto S.K, *Statistika untuk Ekonomi dan keuangan modern* ,Buku 2,Jakarta:salemba Empat ,2004,hlm.323

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan di teliti. Sampel juga dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga dapat dikatakan mewakili populasi.⁴⁰

Dalam penelitian ini tehnik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah sampel acak (*Probability sampling*) yaitu metode pemilihan sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Cara pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* yaitu metode pengambian sampel yang didasarkan pada pemilihan anggota populasi yang mudah diakses untuk memperoleh jawaban atau informasi.

Pengambilan sampel diperoleh berdasarkan rumus *slovin*.⁴¹

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolerir (10%)

Besarnya populasi diketahui sebesar 1.600 orang. Jadi besarnya sampel yang digunakan ialah :

⁴⁰Nanang Martono ,*Metodelogi Penelitian Kuantitatif*,Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2014,hlm.76

⁴¹*Op.cit.*Husein Umar ,hlm.78

$$n = \frac{1.600}{1 + 1.600(10\%)^2}$$

$$n = 94,11$$

Untuk memudahkan peneliti dalam pengolahan data maka peneliti membulatkan sampel dari 94,11 menjadi 94 sampel.

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Menurut Kerlinger dalam Sugiyono, variabel adalah konstruk (*Construk*) atau sifat yang akan dipelajari. Dalam skripsi ini variabel yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁴² Adapun variabel independen (X) pada skripsi ini adalah :

- a) Kualitas Pelayanan X1
- b) Citra Lembaga X2

b. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁴³ Adapun variabel dependen (Y) pada penelitian ini adalah Minat.

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian*, hlm.39.

⁴³*Ibid.*, hlm.39.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau mengspesifikasikan pengertian kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk.⁴⁴ Adapun definisi operasional pada skripsi ini dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Pelayanan	Setiap tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh DPU DT cabang Palembang dalam menyampaikan jasa secara unggul (<i>Excellence</i>) untuk menerima infaq dari masyarakat.	<ul style="list-style-type: none"> • Bukti langsung • Kehandalan • Daya tanggap • Jaminan • Empati 	Skala <i>Likert</i>
2.	Citra Lembaga	opeasionakan sebagai gambaran masyarakat mengenai DPU DT cabang Palembang sebagai lembaga amil zakat (LAZNAS) yang amanah, transparan, dan profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Personality</i> • <i>Reputation</i> • <i>Value</i> • <i>Corporate Identity</i> 	Skala <i>Likert</i>
3.	Minat	sebagai kecendrungan yang menetap pada diri masyarakat untuk berinfaq pada DPU DT cabang Palembang.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketertarikan • Keinginan • Keyakinan 	Skala <i>Likert</i>

⁴⁴M.Nazir, *Metodelogi Penelitian*, (Bogor; Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 126

G. Instrumen Penelitian.

1. Uji Validitas

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari variabel yang dimaksud.⁴⁵

Teknik uji validitas item dengan metode *Corrected Item Total Correlation*, yaitu mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi. Jika nilai positif dan r hitung $\geq r$ tabel, maka item dapat dikatakan valid, jika r hitung $\leq r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid.⁴⁶

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak

⁴⁵*Ibid*, hlm.168

⁴⁶Duwi Priyanto, SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis, Yogyakarta; Andi Yogyakarta.2014.hlm 52

menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran, reliabilitass kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.⁴⁷

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas(X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali.⁴⁸

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari

⁴⁷Ibid.hlm.64

⁴⁸Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2005, hlm.55

residual suatu pengamatan kepengamatan lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar kriteria dalam pengambilan keputusan, yaitu :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergeombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

4. Analisis Regresi

Analisis regresi dapat dimanfaatkan untuk mengetahui bagaimana variabel devenden (kriteria) dapat diprediksikan melalui variabel independen (prediktor). Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik atau menurunkan variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikan dan menurunkan keadaan variabel independen.⁴⁹

Analisis perasamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2$$

Dimana :

Y = Minat

a = Koefisien regresi konstan

⁴⁹Husen Umar, *op cit*, hlm.242

- X1** = Kualitas Pelayanan
- X2** = Citra Lembaga
- b1 –b2** = koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y' yang didasarkan X1 dan X2
- e** = Variabel gangguan

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Kuncoro menyatakan analisis kuantitatif adalah pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi.⁵⁰ Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Pengelolaan data dengan analisis kuantitatif melalui tahapan-tahapan berikut ini :

- a. *Editing*, yaitu kegiatan untuk memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan oleh responden. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam tahap editing ini adalah :
 1. Kesesuaian jawaban dengan pertanyaan yang diajukan
 2. Kelengkapan pengisian daftar jawaban
 3. Konsistensi jawaban responden.
- b. Pengkodean, yaitu kegiatan memberi tanda berupa angka pada jawaban responden yang diterima. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan jawaban.

⁵⁰Kuncoro, Mudrajat.2001."Metode Kuantitatif, Teori dan Apikasi untuk Bisnis Ekonomi".(Yogyakarta: UPP STIM YKPN.2007).hlm.37-46

- c. Tabulasi, yaitu kegiatan menyusun dan menghitung data hasil pengkodean.
- d. Skala pengukuran, yaitu sebuah tolak ukur tambahan yang memberikan suatu skor berdasarkan jumlah dan intensitas responden dalam serangkaian pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* dimana tingkat ukuran ordinal banyak digunakan dalam penelitian sosial terutama untuk mengukur kepentingan, sikap atau persepsi. Pengukuran ini membagi responden kedalam urutan ranking atas dasar sikapnya terhadap tindakan tertentu. Tingkatan skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1-5.
- e. Menganalisis data. Dalam tahap ini, digunakan analisis regresi linear berganda dengan sebestumnya melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji item-item pertanyaan yang dipakai serta uji asumsi klasik untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan.

6. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, maka pengujian dilakukan dengan menggunakan :

a. Uji Parsial (*t test*)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.⁵¹ dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya secara parsial tidak mendapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen .

$$H_a : b \neq 0$$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen .

H_0 diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 0.05$

H_a diterima, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0.05$

b. Uji Simultan (*F test*)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.⁵²

Melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan tidak dapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen .

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$$

⁵¹Imam Ghazali, *op cit*, hlm.164

⁵²Husen umar, *op cit*, hlm.163

Artinya secara simultan atau bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen .

Kriteria pengambilan keputusannya yaitu :

H_0 diterima, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 0.05$

H_a diterima, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 0.05$

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen .

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.⁵³

⁵³Imam Ghazali, *op cit*, hlm.87

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum LAZNAS DPU DT Cabang Palembang

1. Sejarah LAZNAS DPU DT Cabang Palembang

Dompot Peduli Umat Darut Tauhid (DPU DT) merupakan lembaga nirlaba milik masyarakat yang bergerak di bidang penghimpunan (*fundraising*) dan pendayagunaan dana *Zakat*, *Infak*, dan *Shadaqah* (ZIS) serta dana lainnya yang halal dan legal dari perorangan, kelompok, perusahaan atau lembaga. Didirikan pada 16 Juni 1999 oleh KH. Abdullah Gymnastiar (Aa Gym) sebagai bagian dari Yayasan Daarut Tauhiid dengan tekad menjadi LAZ yang Amanah, Profesional dan Akuntabel.

Latar belakang berdirinya DPU DT adalah melihat Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi *zakat* yang sangat besar. Hanya saja, persentase masyarakat yang memiliki kesadaran menunaikan kewajiban *zakat* sesuai dengan ketentuan masih relatif kecil dibanding dengan potensi *zakat* di Indonesia per tahun yang mencapai 19 trilyun rupiah.

Hal lain yang juga menjadi perhatian adalah belum optimalnya penggunaan dana *zakat* ini. Kadang, penyaluran dana hanya sebatas pada pemberian bantuan saja tanpa memikirkan kelanjutan *zakat* dari kehidupan si penerima dana. DPU DT berusaha untuk mengatasi hal-hal tersebut. Selain berusaha membangkitkan kesadaran masyarakat terhadap *zakat*, DPU

DT juga berusaha menyalurkan dana yang sudah diterima kepada mereka yang benar-benar berhak, dan berusaha mengubah nasib kaum mustahik menjadi muzaki atau mereka yang sebelumnya menerima *zakat* menjadi pemberi *zakat*.

Berawal dari Rapat Pengurus Yayasan bahwa perlu ada peningkatan kinerja Badan Pengelola *Zakat, Infak, dan Shadaqah* (ZIS) secara profesional. Untuk itu, diperlukan juga strategi-strategi baru yang efektif dan efisien dalam mengelola dana yang dihimpun dari ZIS, sehingga pada gilirannya dapat menjadi suatu kekuatan ekonomi masyarakat. Berangkat dari hal ini, maka Yayasan Darut Tauhid memutuskan untuk mendirikan Dompot Peduli Umat Darut Tauhid (DPU DT). DPU DT secara efektif menjalankan aktivitasnya pada tanggal 16 Juni 2000, dengan berbasiskan database, dimana setiap donatur mempunyai nomor dan kartu anggota sehingga kepedulian dan komitmen donatur dapat terukur.

Dari aspek legal formal, DPU DT dikukuhkan sebagai Lembaga Amil Zakat Daerah Jawa Barat oleh Gubernur Jawa Barat tanggal 19 Agustus 2002. Dengan SK No: 451.12/Kep.846-YANSOS/2002. Kiprah DPU DT pun mendapat perhatian pemerintah pusat, dalam waktu yang cukup singkat sejak masa berdiri DPU-DT, dan menjadi LAZDA, sudah berhasil menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional, LAZNAS, sesuai dengan SK Menteri Agama no 410 tahun 2004 pada tanggal 13 Oktober 2004.

Setelah menjadi LAZNAS, DPU DT mengembangkan jaringan hingga mencapai delapan kota, yakni: Jakarta, Bogor, Tasikmalaya, Garut,

Semarang, Yogyakarta, Lampung dan Palembang. Disamping itu memiliki ratusan jaringan kerja program pendayagunaan dari Sabang sampai Papua. Sesuai dengan Undang-Undang RI No.38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, SK Menteri Agama RI no.410 tahun 2004 tentang Legalitas DPU DT sebagai Laznas, SK Gubernur Jawa Barat no.541.12/Kep.846-Yansos/2002 tentang pengukuhan DPU DT sebagai Lazda, SK Pengurus Yayasan DT no.09/SK/C/YYS-DT/VIII/08 tentang perubahan Organisasi DPU DT.

Dompot Peduli Umat Darut Tauhid Palembang berdiri pada tanggal 14 September 2006. DPU DT Palembang bergerak di tiga bidang, yaitu pemberdayaan, pendidikan, dan sosial.

2. Visi dan Misi Lembaga Amil Zakat Dompot Peduli Umat Darut

Tauhid

Visi:

- Menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang Amanah, Profesional, Akuntabel dan terkemuka dengan daerah operasi yang merata.

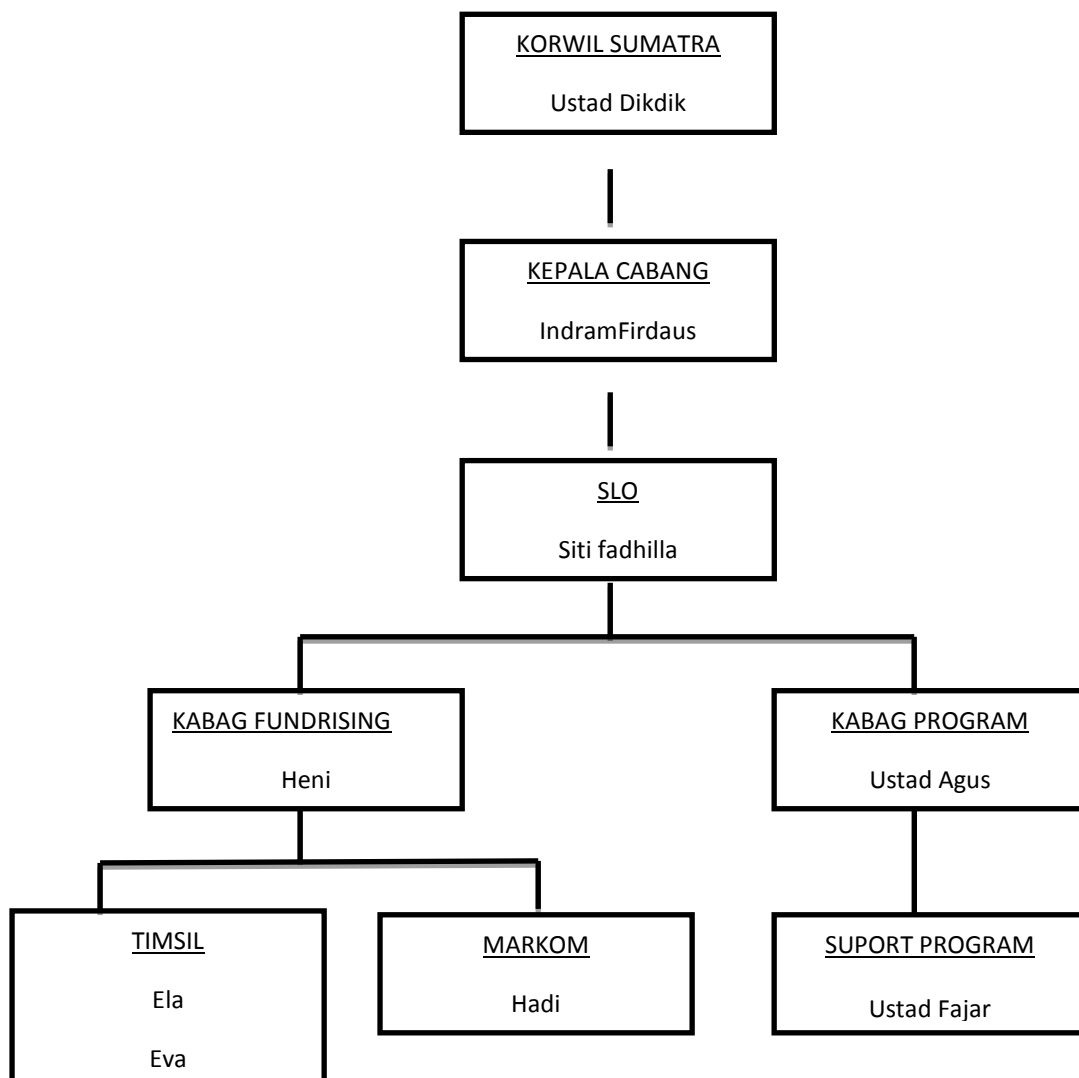
Misi:

- Mengoptimalkan Potensi Ummat melalui Zakat, Infaq Shadaqah dan Wakaf (ZISWA).
- Memberdayakan masyarakat dalam bidang Ekonomi, Pendidikan, dakwah dan sosial menuju masyarakat mandiri.

3. Struktur Organisasi

DPU DT cabang Palembang memiliki struktur organisasi yang dibentuk sesuai dengan kebutuhan. Adapun struktur organisasi LAZNAS DPU-Dt cabang Palembang sebagai berikut :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



B. Data Deskripsi Responden

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas dibawah ini menjelaskan jenis kelamin dari berbagai responden.

Tabel 4.1

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	55	58,5%
Perempuan	39	41,5%
Jumlah	94	100%

Sumber : Diolah dari data angket, 2017

Daftar pada tabel 4.1 diatas menyajikan data tentang jenis kelamin dari 94 orang responden terdapat 55 orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 58,5% dan 39 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 41,5%.

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Identitas dibawah ini menjelaskan tentang usia dari berbagai responden.

Tabel 4.2

Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
20-29 Tahun	21	22,3%
30-39 Tahun	16	17,0%
40-49 Tahun	35	37,2%
>50 Tahun	21	22,3%
Jumlah	94	100%

Sumber: Diolah dari data angket, 2017

Daftar dari tabel 4.2 diatas menyajikan data responden berdasarkan usia responden, dari 94 orang responden terdapat 21 orang responden (22,3%) yang berusia 20-29 tahun, 16 orang responden (17,0%) yang berusia 30-39 tahun, 35 orang responden (37,2%) yang berusia 40-49 tahun serta 21 orang responden (22,3%) yang berusia lebih dari 50 tahun.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel ini menjelaskan tentang pendidikan terakhir dari berbagai responden.

Tabel 4.3

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD	7	7,4%
SMP/MTS	15	16,0%
SMA/MA	37	39,4%
Perguruan Tinggi	35	37,2%
Jumlah	94	100%

Sumber : Data siolah dari angket, 2017

Daftar tabel 4.3 menyajikan data responden berdasarkan tingkat pendidikan dari 94 orang responden 7 orang responden (7,4%) yang berpendidikan SD, 15 orang responden (16,0%) yang berpendidikan SMP/MTS, 37 orang responden (39,4%) yang berpendidikan SMA/MA, serta 35 orang responden (37,2%) yang berpendidikan perguruan tinggi.

4. Identitas Responden Berdasarkan jenis Pekerjaan

Identitas dibawah ini menjelaskan tentang jenis pekerjaan dari berbagai responden.

Tabel 4.4

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Wirausaha	27	28,7%
Karyawan Swasta	23	24,5%
PNS	36	38,3%
Lainnya	8	8,5%
Jumlah	94	100%

Sumber: Dioalah dari data angket, 2017

Daftar tabel 4.4 diatas menyajikan data tentang jenis pekerjaan responden dari 94 orang responden terdapat 27 orang responden (28,7%) yang bekerja sebagai wirausaha, 23 orang responden (24,5%) yang bekerja sebagai karyawan swasta, 36 orang responden (38,3%) yang bekerja sebagai PNS serta 8 orang responden (8,5%) yang bekerja selain wirausaha,karyawan swasta,dan PNS.

C. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Setelah mengumpulkan kuesioner dari responden, kemudian dilakukan uji validitas kembali terhadap data yang diperoleh. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur yang melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas ini dapat dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan nilai r table *degree of freedom* = $n-k$, dan daerah sisi pengujian dengan signifikansi 0,05. Jika r hitung tiap item variabel pernyataan bernilai positif dan lebih besar dari r table (lihat *Correct item-total correlation*) maka item variabel pernyataan tersebut dikatakan valid, r table dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi (*two tailed*) dan jumlah data (n) = 94. Penelitian ini menggunakan alat analisis berupa SPSS 16.0 (*Statistical Package For Social Science 16*). Hasil uji validitas data dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel X1

Pernyataan	Correct Item		Keterangan
	Total Correction	r Tabel	
X1_a	0,658	0,202	Valid
X1_b	0,626	0,202	Valid
X1_c	0,558	0,202	Valid
X1_d	0,723	0,202	Valid
X2_e	0,829	0,202	Valid

X1_f	0,811	0,202	Valid
X1_g	0,432	0,202	Valid
X1_h	0,402	0,202	Valid
X1_i	0,719	0,202	Valid
X1_j	0,723	0,202	Valid
X1_k	0,586	0,202	Valid
X1_l	0,712	0,202	Valid
X1_m	0,799	0,202	Valid
X1_n	0,488	0,202	Valid
X1_o	0,747	0,202	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari table 4.5 diatas, bisa dilihat pada *Correct Item-Total Correlation*, nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai r table sebesar 0,202, hasil analisis dapat dilihat bahwa seluruh item variabel X₁ lebih besar dari r table. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item variabel *Independent X₁* Valid.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel X2

Pernyataan	Correct Item	r Tabel	Keterangan
	Total Correction		
X2_a	0,271	0,202	Valid
X2_b	0,451	0,202	Valid

X2_c	0,642	0,202	Valid
X2_d	0,655	0,202	Valid
X2_e	0,454	0,202	Valid
X2_f	0,546	0,202	Valid
X2_g	0,599	0,202	Valid
X2_h	0,652	0,202	Valid
X2_i	0,703	0,202	Valid
X2_j	0,703	0,202	Valid
X2_k	0,246	0,202	Valid
X2_l	0,548	0,202	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari table 4.6 diatas, bisa dilihat pada *Correct Item-Total Correlation*, nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai *r* table sebesar 0,202, hasil analisis dapat dilihat bahwa seluruh item variabel X_2 lebih besar dari *r* table. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item variabel *Independent X_2* Valid.

Table 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Y

Pernyataan	Correct Item Total Correction	r Tabel	Keterangan
Y_a	0,517	0,202	Valid
Y_b	0,516	0,202	Valid

Y_c	0,555	0,202	Valid
Y_d	0,523	0,202	Valid
Y_e	0,734	0,202	Valid
Y_f	0,502	0,202	Valid
Y_g	0,440	0,202	Valid
Y_h	0,674	0,202	Valid
Y_i	0,639	0,202	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari table 4.7 diatas, bisa dilihat pada *Correct Item-Total Correlation*, nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai r table sebesar 0,202, hasil analisis dapat dilihat bahwa seluruh item variabel Y lebih besar dari r table. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item variabel *Independent Y Valid*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat ukur dapat diandalkan untuk digunakan lebih lanjut. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *cronbach's alpha*, instrument dikatakan reliabel jika memiliki koefisien *cronbach's alpha* sama dengan 0,60 atau lebih. Hasil uji reliabilitas data dapat dilihat pada table berikut ini :

Table 4.8**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Croanbach's Alpha	Standard	Keterangan
X1	0,928	0,6	Reliable
X2	0,864	0,6	Reliable
Y2	0,846	0,6	Reliable

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan uji reliabilitas diatas, dapat dikatakan bahwa seluruh item reliable. Ini dapat dilihat dari keseluruhan item pernyataan memiliki *conbach's alphadiatas* nilai *cronbach's alpha standar* yaitu 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item-item pengukur variabel dari kuesioner adalah reliable yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

D. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

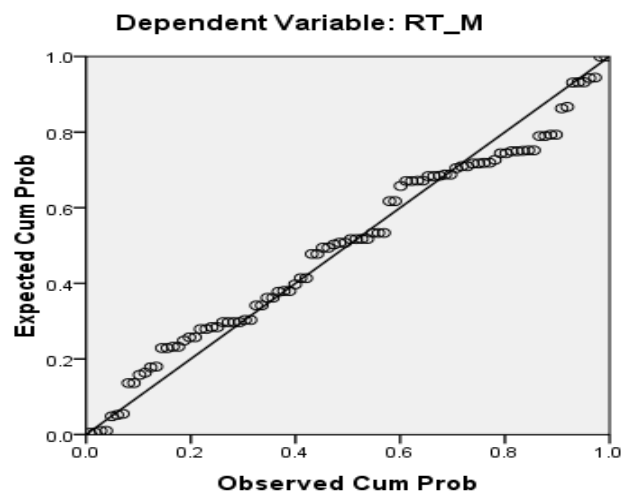
uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal ataupun mendekati normal. Meneteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis

diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dan spss 16.0 (*Statistical Package for Social Sciences 16.0*). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada table berikut ini :

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : *Output SPSS 16, 2017*

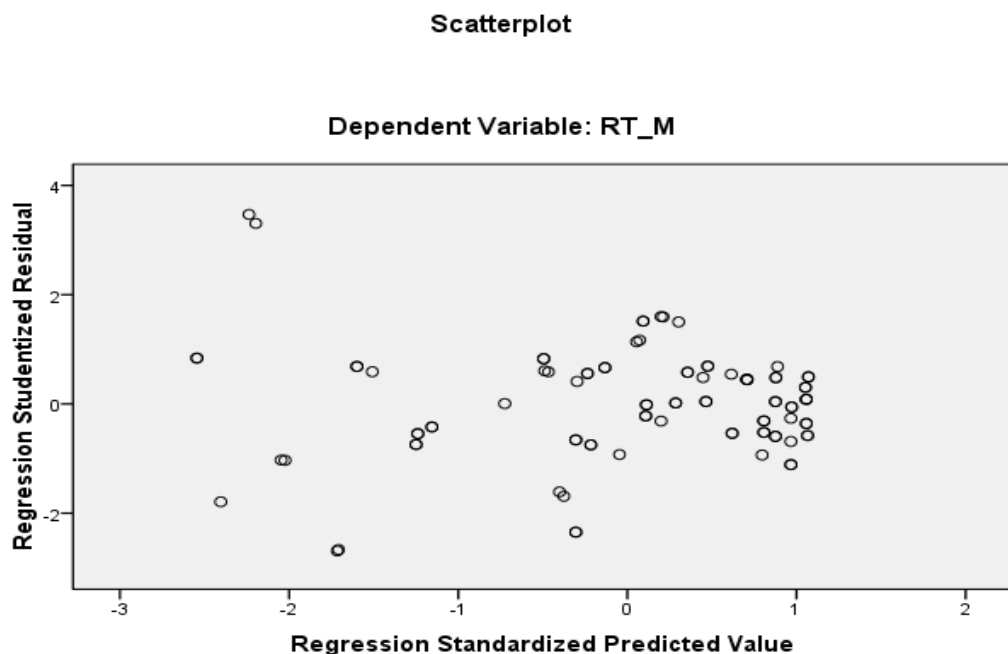
Pada gambar 4.2 terlihat bahwa titik-titik tersebar berhimpit disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan gambar 4.1 diatas maka dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

b. Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pemngamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heterokedastisitas. Asumsi penting dalam regresi linier klasik adalah bahawa gangguan yang muncul dalam model regresi korelasi adalah homo keddastisitas, yaitu semua gangguan mempunyai variasi yang sama. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar *Scatterplot*, seperti pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.3

Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: *Output SPSS 16, 2017*

Dari gambar diatas terlihat bahwa sebaran titik-titik tidak membentuk suatu pola/alur tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Asumsi klasik tentang heterokedastisitas dalam model ini terpenuhi, yaitu terbebas dari heterokedstisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, caranya dengan melihat *Tolerance and Inflation Factor* (VIF) pada model regresi atau engan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (R^2). Adapun nilai dari VIF harus lebih kecil dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* lebih dari 0,1. Hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan SPSS 16.0 ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1(Constant)	1.313	.368		3.568	.001		
X1	.702	.105	.729	6.689	.000	.447	2.236
X2	-.016	.138	-.013	-.119	.906	.447	2.236

a. Dependent Variable:Y

Sumber :*Output* SPSS 16, 2017

Dari tabel diatas, pada bagian *Collinearity Statistic* untuk kedua variabel bebas menunjukkan angka VIF < 10 dan angka *tolerance* lebih dari 0, sehingga

dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

2. Analisis Deskriptif

Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikato-indikator dan juga perhitungan skor bagi variabel independen dan dependen yaitu kualitas pelayanan (X1), citra lembag (X2) dan minat (Y) dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan (X1)

Adapun tanggapanresponden mengenai kualitas pelayanan dapat dilihat melalui tabel 4.12 sebagai berikut :

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Jawaban	Jumlah Responden	Rata-rata
	STS	TS	N	S	SS			
X1_a	3	6	5	38	42	392	94	4,1
X1_b	4	6	10	61	13	355	94	3,7
X1_c	3	2	40	17	31	350	94	3,7
X1_d	6	8	12	32	36	366	94	3,9
X1_e	7	12	8	44	23	346	94	3,6
X1_f	11	9	13	45	16	328	94	3,5

X2_a	8	7	13	30	36	361	94	3,8
X2_b	4	6	10	53	21	363	94	3,8
X2_c	4	2	22	23	43	381	94	4,0
X2_d	3	9	13	36	33	369	94	3,9
X2_e	6	3	20	37	28	354	94	3,7
X2_f	2	14	11	46	21	352	94	3,7
X2_g	0	15	18	28	33	361	94	3,8
X2_h	8	9	17	46	14	331	94	3,5
X2_i	7	12	21	34	20	330	94	3,5
X2_j	0	3	9	20	62	423	94	4,5
X2_k	1	4	18	42	29	376	94	4,0
X2_l	3	6	19	27	39	375	94	3,9
Jumlah	46	90	191	422	379	4382	1128	3,8

Sumber: Data Perimer diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden mengenai citra lembaga berada pada nilai rata-rata 3,8 (skala setuju) yang berarti bahwa responden menganggap bahwacitra lembaga LAZNAS DPU DT cabang Palembang terkategori baik.

c. Pernyataan Mengenai Minat (X2)

Adapun tanggapan responden mengenai minat dapat dilihat melalui tabel 4.14 sebagai berikut :

Tabel 4.12**Tanggapan Responden Mengenai Minat**

Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Jawaban	Jumlah Responden	Rata-rata
	ST	TS	N	S	SS			
Y_a	1	6	7	15	65	419	94	4,4
Y_b	1	6	14	45	28	375	94	3,9
Y_c	3	11	22	29	29	352	94	3,7
Y_d	3	7	6	27	51	398	94	4,2
Y_e	5	5	7	45	32	376	94	4,0
Y_f	3	9	13	36	33	369	94	3,9
Y_g	6	12	7	41	28	355	94	3,7
Y_h	14	9	11	29	31	336	94	3,5
Y_i	14	4	9	41	26	343	94	3,6
Jumlah	50	69	96	308	323	3323	846	3,9

Sumber: Data Perimer diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden mengenai minat berada pada nilai rata-rata 3,9 (skala setuju) yang berarti bahwa responden memiliki minat yang tinggi untuk berinfat di LAZNAS DPU DT cabang Palembang .

3. Analisis dan Pembahasan Regresi Linear Berganda

untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap variabel dependen yaitu minat berinfak di LAZNAS DPU DT cabang Palembang maka digunakan uji linear berganda dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Tabel 4.13

Analisis Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.313	.368		3.568	.001		
X1	.702	.105	.729	6.689	.000	.447	2.236
X2	-.016	.138	-.013	-.119	.906	.447	2.236

a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output SPSS 16, 2017*

Dari tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa α atau konstanta atau konstanta sebesar 1,313 artinya kedua variabel yaitu kualitas pelayanan(X1) dan citra lembaga(X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel minat (Y) sebesar 1,313, koefisien regresi variabel kualitas pelayanan atau X1 sebesar 0,702, koefisien regresi variabel citra lembaga atau X2 sebesar -0,016. Dengan demikian model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1,313 + 0,702X_1 - 0,016X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen (Minat)

X_1 = Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)

X_2 = Variabel Independen (Citra Lembaga)

Dari persamaan regresi tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut :

b_0 = 1,313 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika kualitas pelayanan dan citra lembaga pemakai konstan (0) maka nilai minat berinfaq masyarakat di LAZNAS DPU DT cabang Palembang adalah sebesar 1,313. Hal ini berarti bahwa masyarakat sangat tidak setuju untuk berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

b_{1X1} = 0,702 yang memberikan arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 skor tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi minat berinfaq masyarakat di LAZNAS DPU DT cabang Palembang sebesar 0,702.

b_{2X2} = -0,016 yang memberikan arti bahwa citra lembaga berpengaruh negative terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 skor tanggapan responden mengenai citra lembaga maka minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang berkurang sebesar 0,016.

Berdasarkan hasil persamaan regresi diatas maka dapat diketahuibahwa variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang adalah variabel kualitas pelayanan hal ini dapat dilihat melalui hasil koefisien regresi yaitu sebesar 0,702 yang menunjukkan nilai koefisien regresi yang terbesar jika dibandingkan dengan nilai koefisien regresi dari variabel citra lembaga.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan dan citra lembaga) terhadap variabel dependen (minat). Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program *SPSS 16.0 (Statistical Package For Social Science 16.0)* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14

Hasil Uji t Test

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.313	.368		3.568	.001		
X1	.702	.105	.729	6.689	.000	.447	2.236
X2	-.016	.138	-.013	-.119	.906	.447	2.236

b. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output SPSS 16, 2017*

Dari variabel 4.13 diatas dapat diketahui :

1) Uji t variabel kualitas pelayanan

Diketahui besarnya nilai t hitung variabel kualitas pelayanan $6,689 > t$ tabel (1,986) dan signifikan pada $0,000 < 0,05$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

2) Uji t variabel citra lembaga

Diketahui bahwa besarnya nilai t hitung variabel citra lembaga adalah $-0,119 < t$ tabel (1,986) dan signifikan pada $0,906 > 0,05$. Hal ini berarti H_0 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra lembaga tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang karena t hitung $< t$ tabel (1,986) dan signifikansinya diatas 0,05.

b. Uji F (Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Hasil pengujian dengan menggunakan program *SPSS 16.0 (Statistical Package for Social Science)* dapat dilihat pada tabel berikut dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.15
Hasil Uji ANOVA atau F test

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.941	2	13.470	48.725	.000 ^a
	Residual	25.157	91	.276		
	Total	52.098	93			

a. Predictors: (Constant), RT_CL, RT_KP

b. Dependent Variable: RT_M

Sumber : *Output SPSS 16.0, 2017*

Dari tabel 4.17 diatas dapat diketahui bahwa dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F hitung sebesar 48,725 dan signifikansi pada $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan dan citra lembaga secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen yaitu minat masyarakat berinfak di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut merupakan hasil olahan data uji determinasi dengan menggunakan program *SPSS 16.0 (Statistical Package for Social and Science)* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.16
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.517	.507	.52579

a. Predictors: (Constant), RT_CL, RT_KP

b. Dependent Variable: RT_M

Sumber : *Output*SPSS 16.0, 2017

Dari tabel 4.18 diatas dapat diketahui bahwa R square sebesar 0,517 atau 51,7 % (disebut juga koefisien determinasi) memberikan arti bahwa pengaruh pengaruh variabel independen yakni kualitas pelayanan (X1) dan citra lembaga (X2) terhadap variabel dependen yakni Minat bernfaq (Y) sebesar 51,7 % sementara sisanya 48,3 % dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang diteliti seperti kepercayaan, pendapatan dan religiusitas.

5. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini menguraikan pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang

Dari hasil persamaan regresi diperoleh nilai koefisien regresi untuk kualitas pelayanan sebesar 0,702, selain itu memiliki nilai t hitung = 6,689 > t table (1,986), serta memiliki nilai signifikansi 0,000 < 0,05,

sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

Hal ini sesuai dengan teori Wyckop yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan wujud keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketika suatu pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat maka akan mempengaruhi minat masyarakat untuk berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Hasil penelitian yang signifikan ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh A.Mus'ab tentang pengaruh religiusitas, tingkat penghasilan dan layanan terhadap minat *muzakki* untuk membayar zakat di LAZIS NU. Hasil penelitiannya mengatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat *muzakki* untuk membayar zakat di LAZIS NU.

b. Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang

Hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh nilai untuk variable citra lembaga sebesar -0,016, selain itu memiliki nilai t hitung $-0,119 < t_{table} (1,986)$ serta memiliki nilai signifikansi sebesar $0,906 > 0,05$, dengan demikian dapat dikatakan bahwa citra lembaga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Berdasarkan hasil analisis

deskripsi mengenai tanggapan responden terhadap variable citra lembaga dengan nilai rata-rata sebesar 3,8 yang menyatakan bahwa citra lembaga DPU DT cabang Palembang terkategori baik namun tidak mempengaruhi minat masyarakat untuk berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

Hasil penelitian yang tidak signifikan ini berarti menolak teori LeBlanc dan Nguyen yang menyatakan bahwa terdapat lima dimensi yang mempengaruhi citra lembaga yakni pertama identitas perusahaan seperti nama, logo, dan kualitas iklan yang mudah dipahami konsumen, kedua reputasi perusahaan seperti jaminan dari kualitas pelayanan perusahaan, ketiga pelayanan yang ditawarkan seperti memudahkan kemudahan bagi konsumen yang ingin bertransaksi, keempat adalah lingkungan fisik berupa tampilan tata ruang yang menarik, tampilan karyawan dan fasilitas ruangan yang baik, dan yang kelima hubungan perseorangan seperti pelayanan yang dilakukan karyawan terhadap konsumen.

Hasil penelitian yang tidak signifikan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hanifah Nur'aini tentang pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga dan religiusitas terhadap minat *muzakki* menyalurkan zakat profesi di PKPU Yogyakarta yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari citra lembaga terhadap minat *muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi di PKPU Yogyakarta.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang

Berdasarkan hasil uji F, nilai Fhitung sebesar 48,725 sedangkan nilai F table sebesar 3,10 maka dapat diketahui $F_{hitung} > F_{table}$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra lembaga secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Hal ini berarti LAZNAS DPU DT cabang Palembang telah memberikan pelayanan yang terbaik dengan berbagai program-program yang telah diberikan kepada masyarakat sehingga mendorong minat masyarakat untuk berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Lovelock yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen, maka dengan mutu kualitas pelayanan yang baik maka akan mendorong minat masyarakat untuk berinfaq. Selain itu dengan adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap minat membuat variabel citra lembaga memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang, dimana citra lembaga suatu perusahaan/lembaga merupakan salah satu faktor yang

sangat penting yang dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk berinfak. Hal ini sebagaimana menurut Kotler dalam Firsan Nova pengertian citra adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya dan juga citra perusahaan merupakan persepsi yang berkembang dalam benak public mengenai realita yang terlihat dari perusahaan itu. Menurut Citra lembaga dapat dibentuk melalui sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan dan juga dengan membentuk identitas perusahaan supaya lebih mudah dikenal oleh masyarakat melalui Logo, warna dan slogan yang menjadi pembeda antara suatu lembaga dengan lembaga lainnya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hanifah Nur'aini tentang pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga dan religiusitas terhadap minat *muzakki* menyalurkan zakat profesi pada PKPU Yogyakarta yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan citra lembaga berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap minat *muzakki* menyalurkan zakat profesi di PKPU cabang Yogyakarta.

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari rumuan masalah yang diajukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang dengan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan 6,689 lebih besar dari t tabel (1,986) dan signifikan pada $0,000 < 0,05$.
2. Citra lembaga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang dengan nilai t hitung $-0,016$ lebih kecil dari t tabel (1,986) dan signifikansinya $0,906 > 0,05$.
3. Kualitas pelayanan dan citra lembaga berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang dengan nilai F hitung sebesar 48,725 dan signifikansi pada $0,000 < \alpha = 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi LAZNAS DPU DT cabang Palembang hendaknya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk berinfaq melalui LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan keamanan, kemudahan dan kenyamanan masyarakat yang ingin berinfaq menggunakan layanan transfer melalui rekening bank dan juga lebih mensoialisasikan tentang layanan jemput donasi untuk memudahkan masyarakat yang tidak sempat untuk datang langsung ke kantor DPU DT cabang Palembang karena berbagai kesibukan.
2. Bagi DPU DT cabang Palembang hendaknya meningkatkan strategi mengkomunikasikan citra lembaga untuk meningkatkan minat masyarakat untuk berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Dalam meningkatkan citra lembaga DPU DT cabang Palembang mempublikasikan laporan keuangan secara berkala di media massa.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-qur'an dan Terjemahan*. (2000). Kudus: Menara Kudus.
- Al-qur'an dan Terjemahan Bahasa Indonesia*. (2002). Semarang: PT.Karya Toha.
- An-nawawi. (1982). *Shahih Muslim bi Syarhi An-Nawawi*. Beirut: Darul Fikr.
- Bernard S, P. (1971). *Social Reaserch, Strategy and Tactics*. New York: Macmillian Publising.
- Brannen, J. (2005). *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brosur DPU DT Cabang Palembang Tahun 2016*. (n.d.).
- Bungin, B. (2005). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu sosisal Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- F.Mas'udi, M. (1991). *Agama Keadilan, Risalah Zakat (Pajak) Dalam Islam*. Jakarta: P3M.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [https://. \(n.d.\). dpu-daaruttauhid.org](https://dpu-daaruttauhid.org).
- Indriantoro, N. (2002). *Metode Penelitian Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- M.Ambara, I. (2009). *Problematika Zakat dan Pajak Indonesia*. Jakarta: Sketsa.
- M.Moeliono, A. (2010). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Airlangga.
- M.Nazir. (2011). *Metodelogi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mandasar, K. (2011). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Dalam Memilih Jasa Perhotelan: studi Kasus Padda Hotel Grasia Semarang, Skripsi Tidak diterbitkan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mappiare, A. (1997). *Psikologi Remaja*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Mappiare, A. (1997). *Psikologi Remaja*. Jakarta: Kencana.

- Martono, N. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Mudrajat, K. (2007). *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nur'aini, H. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Menyalurkan Zakat Profesi Pada PKPU Cabang Yogyakarta, skripsi tidak diterbitkan*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Poerba, M. (2007). *Hubungan Antara Sikap Terhadap Minat Kasus okter PTT-Brdge Siaga Bencana, Skripsi tidak diterbitkan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Priyanto, D. (2014). *SPSS 22 Pengelolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Purwanto, S. (2004). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Moderen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Qadim, Z. A. (1983). *Al Amwal Fi Dawatil Khilafah*. Beirut: Darul Ilmi Lil Malayin.
- Rozak, N. (1985). *Dienul Islam*. Bandung: Al- ma'rif.
- Sanusi, M. (2009). *The Power of Sedekah*. Yogyakarta: Pustaka Insan Madani.
- Shaleh, A. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Sholahuddin. (2006). *Ekonomi Islam*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Soemirat, S. (2012). *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. (2009). *Statistika Untuk Penlisan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan tesis Bisnis*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat

Berinfag di LAZNAS DPU Darut Tauhid Cabang Palembang

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

DAFTAR KUESINONER

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada setiap pernyataan yang anda pilih.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

N : Netral

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

A. Kualitas pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Ruang pelayanan DPU DT cabang Palembang bagus bersih dan nyaman					
2	Peralatan dan perlengkapan layanan yang digunakan memadai					

3	Penampilan Karyawan DPU DT cabang Palembang rapi dan bersih					
4	Pelayanan dari karyawan DPU DT cabang Palembang cepat dan akurat					
5	Karyawan DPU DT cabang Palembang memahami produk-produk yang ditawarkan					
6	Karyawan DPU DT cabang Palembang selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan					
7	Karyawan DPU DT cabang Palembang cepat tanggap dalam mengatasi keluhan para donatur					
8	Karyawan DPU DT cabang Palembang memberikan informasi yang dibutuhkan donatur dengan jelas, tepat dan dapat dipercaya					
9	Pihak DPU DT cabang Palembang secara cepat dalam mengatasi setiap masalah yang timbul					
10	DPU DT cabang Palembang memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan					
11	DPU DT cabang Palembang memberikan jaminan pelayanan yang dapat dipercaya					
12	Jaminan terhadap kualitas produk yang ditawarkan baik					
13	Karyawan DPU DT cabang Palembang memahami kebutuhan donatur					
14	Karyawan DPU DT cabang Palembang bersedia memberikan pelayanan yang lebih lama bila dibutuhkan donatur					
15	Karyawan DPU DT cabang Palembang selalu siap membantu bila donatur mengalami kesulitan					

B. Citra Lembaga (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	DPU DT cabang Palembang merupakan lembaga yang dipercaya masyarakat sejak lama					
2	DPU DT cabang Palembang merupakan lembaga yang mempunyai tanggung jawab sosial terhadap masyarakat					
3	DPU DT cabang Palembang merupakan lembaga pengelola bantuan sosial yang membangun kemandirian masyarakat					
4	DPU DT cabang Palembang memberikan pelayanan yang memuaskan					
5	DPU DT cabang Palembang memberikan kemudahan transaksi kepada donatur yang ingin berdonasi					
6	DPU DT cabang Palembang merupakan lembaga yang amanah, transparan, dan profesional dalam mengelola dana umat					

7	DPU DT cabang Palembang selalu peduli terhadap donatur					
8	Karyawan DPU DT cabang Palembang ceat tanggap dalm menanggapi keluhan donatur					
9	DPU DT cabang Palembang memiiki karyawan yang sopan dan ramah dalam melayani donatur					
10	Logo/symbol DPU DT cabang Palembang mudah diingat oleh donatur					
11	Warna pada logo DPU DT cabang Palembang cukup menarik					
12	Slogan “Membersihkan dan Memberdayakan” yang dimiliki DPU DT cabang Palembang mampu mendorong masyarakat untuk berinfaq					

C. Minat (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya tertarik berinfaq di DPU DT cabang Palembang karena kemudahan cara berdonasinya					
2	Saya merasa senang dapat berinfaq di DPU DT cabang Palembang					
3	Saya berinfaq di DPU DT cabang Palembang karena ajakan orang lain					
4	Saya beriinfak di DPU DT cabang Palembang karena ingin membantu orang yang membutuhkan					
5	Saya berinfaq di DPU DT cabang Palembang karena ingin menjalankan perintah Allah SWT					
6	Saya ingin berinfaq secara rutin di DPU DT cabang Palembang					
7	Saya yakin berinfaq di DPU DT cabang Palembang karena pengelolaannya yang baik					
8	Saya yakin bahwa dana infaq yang saya berikan akan diberikan kepada orang yang membutuhkan					
9	Saya yakin bahwa DPU DT cabang Palembang merupakan lembaga yang amanah, transparan dan profesional					

Hasil Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1)

no	Kualitas Pelayanan (X1)															Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	4	3	4	2	4	3	2	5	3	4	2	4	3	4	5	52	3.47

43	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	69	4.60
44	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	55	3.67
45	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	68	4.53
46	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	70	4.67
47	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	70	4.67
48	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	70	4.67
49	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	62	4.13
50	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	70	4.67
51	4	4	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2	4	2	39	2.60
52	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	68	4.53
53	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	66	4.40
54	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	59	3.93
55	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	68	4.53
56	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	54	3.60
57	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	66	4.40
58	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	67	4.47
59	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	69	4.60
60	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	55	3.67
61	4	4	3	2	2	2	4	4	4	5	2	4	4	4	5	53	3.53
62	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	5	1	54	3.60
63	5	5	5	4	4	3	1	2	1	5	3	4	3	2	5	52	3.47
64	5	4	3	3	2	1	5	4	3	2	1	2	2	4	2	43	2.87
65	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	58	3.87
66	4	4	5	5	5	5	4	2	3	3	3	3	4	4	5	59	3.93
67	5	4	3	3	2	1	5	4	3	3	2	1	2	4	2	44	2.93
68	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	70	4.67
69	2	2	1	1	2	2	5	5	2	2	3	3	2	4	2	38	2.53
70	2	1	3	2	1	1	5	4	4	4	2	2	1	1	1	34	2.27
71	1	1	2	4	2	2	1	1	2	2	5	3	3	2	1	32	2.13
72	4	3	3	5	4	4	3	1	3	3	4	5	5	4	5	56	3.73
73	3	2	1	2	2	2	5	5	2	2	4	4	3	3	3	43	2.87
74	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	67	4.47
75	2	2	3	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	28	1.87
76	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4.07
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3.93
78	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	65	4.33
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	63	4.20
80	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	63	4.20
81	4	3	4	4	4	3	2	5	3	4	2	4	3	4	5	54	3.60
82	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4.07
83	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	67	4.47

84	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	57	3.80
85	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	68	4.53
86	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	70	4.67
87	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	70	4.67
88	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	69	4.60
89	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	63	4.20
90	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	68	4.53
91	4	4	3	4	1	1	2	2	2	3	3	3	2	4	2	40	2.67
92	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	69	4.60
93	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	65	4.33
94	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	60	4.00

Hasil Jaawaban Kuesioner

Variabel Citra Lembaga (X2)

No	Citra Lembaga (X2)												Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	48	4.00
2	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	49	4.08
3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	55	4.58
4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	43	3.58
5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	47	3.92
6	2	4	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	38	3.17
7	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	55	4.58
8	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	55	4.58
9	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	54	4.50
10	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	50	4.17
11	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	5	3	38	3.17
12	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	55	4.58
13	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	55	4.58
14	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	49	4.08
15	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	55	4.58
16	4	4	3	2	3	4	5	4	3	3	4	3	42	3.50
17	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	54	4.50
18	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	51	4.25
19	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	53	4.42
20	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	51	4.25
21	4	4	3	4	3	4	5	2	5	5	3	2	44	3.67

22	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	42	3.50
23	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	50	4.17
24	5	4	3	2	5	4	3	2	1	1	5	4	39	3.25
25	5	4	3	3	1	1	2	2	2	2	3	4	32	2.67
26	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	55	4.58
27	5	4	3	2	3	2	2	1	2	2	4	3	33	2.75
28	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52	4.33
29	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	45	3.75
30	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	45	3.75
31	5	5	4	4	3	3	2	1	1	1	2	1	32	2.67
32	4	3	3	3	1	2	3	4	4	4	5	5	41	3.42
33	3	2	1	3	4	5	2	2	3	3	4	3	35	2.92
34	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	51	4.25
35	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	36	3.00
36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	51	4.25
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3.92
38	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	53	4.42
39	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	47	3.92
40	5	4	3	4	1	3	5	5	3	3	3	4	43	3.58
41	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	3	4	39	3.25
42	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	44	3.67
43	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	55	4.58
44	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	43	3.58
45	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	54	4.50
46	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	57	4.75
47	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	55	4.58
48	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	55	4.58
49	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	54	4.50
50	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	50	4.17
51	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	5	3	38	3.17
52	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	55	4.58
53	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	55	4.58
54	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	49	4.08
55	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	55	4.58
56	4	4	3	2	3	4	5	4	3	3	4	3	42	3.50
57	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	54	4.50
58	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	51	4.25
59	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	53	4.42
60	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	51	4.25
61	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	34	2.83
62	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	42	3.50

63	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	50	4.17
64	5	4	3	2	5	4	3	2	1	1	5	4	39	3.25
65	5	4	3	3	4	5	2	2	2	2	3	4	39	3.25
66	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	55	4.58
67	5	4	3	2	3	2	2	1	2	2	4	3	33	2.75
68	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52	4.33
69	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	48	4.00
70	4	4	3	4	5	3	2	1	2	2	4	2	36	3.00
71	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	2	4	48	4.00
72	4	3	3	3	1	2	3	4	4	4	5	5	41	3.42
73	3	2	1	3	4	5	2	2	3	3	4	3	35	2.92
74	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	51	4.25
75	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	36	3.00
76	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	51	4.25
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3.92
78	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	53	4.42
79	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	47	3.92
80	5	4	3	4	1	3	5	5	3	3	3	4	43	3.58
81	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	3	4	39	3.25
82	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	44	3.67
83	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	55	4.58
84	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	43	3.58
85	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	54	4.50
86	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	57	4.75
87	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	55	4.58
88	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	55	4.58
89	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	54	4.50
90	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	50	4.17
91	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	5	3	38	3.17
92	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	55	4.58
93	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	55	4.58
94	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	49	4.08

Hasil Jawaban Kuesioner

Variabel Minat (Y)

No	Minat (Y)									Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	5	3	2	5	4	4	4	4	5	36	4.00
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	4.89

3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	35	3.89
4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	31	3.44
5	1	1	1	2	1	1	2	4	3	16	1.78
6	3	4	3	4	3	2	4	5	4	32	3.56
7	5	5	5	5	4	5	5	4	3	41	4.56
8	5	4	3	4	5	4	5	5	4	39	4.33
9	5	4	3	5	4	5	5	4	5	40	4.44
10	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43	4.78
11	3	3	3	4	4	4	2	4	4	31	3.44
12	5	4	3	5	4	4	4	4	4	37	4.11
13	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41	4.56
14	5	3	4	5	4	5	3	3	3	35	3.89
15	4	5	4	5	5	4	4	5	4	40	4.44
16	5	4	3	5	4	2	2	3	3	31	3.44
17	5	4	5	4	5	5	4	5	4	41	4.56
18	5	4	3	5	4	5	4	3	4	37	4.11
19	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40	4.44
20	5	4	3	5	4	5	4	3	4	37	4.11
21	2	2	4	4	4	3	3	2	2	26	2.89
22	2	2	1	5	4	4	2	1	2	23	2.56
23	5	5	4	5	5	5	5	2	1	37	4.11
24	5	4	2	5	4	2	2	1	1	26	2.89
25	5	5	5	4	4	3	5	5	5	41	4.56
26	5	5	5	4	5	5	5	5	4	43	4.78
27	5	4	2	5	4	2	4	1	1	28	3.11
28	5	4	5	5	4	5	2	4	4	38	4.22
29	4	3	2	1	1	1	1	1	1	15	1.67
30	2	2	2	2	2	4	4	2	1	21	2.33
31	5	4	5	5	5	2	5	5	4	40	4.44
32	5	5	5	5	5	3	1	5	4	38	4.22
33	5	5	5	2	2	3	3	1	1	27	3.00
34	5	5	5	5	5	5	1	3	4	38	4.22
35	5	5	4	2	2	3	4	1	1	27	3.00
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4.11
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38	4.22
40	5	5	5	4	5	4	4	4	5	41	4.56
41	5	3	2	5	4	4	4	4	5	36	4.00
42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	4.89
43	3	3	3	3	3	5	5	5	5	35	3.89

44	4	4	4	3	3	3	4	2	4	31	3.44
45	5	4	5	5	5	4	5	5	4	42	4.67
46	5	5	4	5	4	5	4	5	5	42	4.67
47	5	5	5	5	4	5	5	4	3	41	4.56
48	5	4	3	4	5	4	5	5	4	39	4.33
49	5	4	3	5	4	5	5	4	5	40	4.44
50	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43	4.78
51	3	3	3	4	4	4	2	4	4	31	3.44
52	5	4	3	5	4	4	4	4	4	37	4.11
53	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41	4.56
54	5	3	4	5	4	5	3	3	3	35	3.89
55	4	5	4	5	5	4	4	5	4	40	4.44
56	5	4	3	5	4	2	2	3	3	31	3.44
57	5	4	5	4	5	5	4	5	4	41	4.56
58	5	4	3	5	4	5	4	3	4	37	4.11
59	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40	4.44
60	5	4	3	5	4	5	4	3	4	37	4.11
61	2	2	4	4	4	3	3	2	2	26	2.89
62	2	2	1	5	4	4	2	1	2	23	2.56
63	5	5	4	5	5	5	5	2	1	37	4.11
64	5	4	2	5	4	2	2	1	1	26	2.89
65	5	5	5	4	4	3	5	5	5	41	4.56
66	5	5	5	4	5	5	5	5	4	43	4.78
67	5	4	2	5	4	2	4	1	1	28	3.11
68	5	4	5	5	4	5	2	4	4	38	4.22
69	4	3	2	1	1	1	1	1	1	15	1.67
70	2	2	2	2	2	4	4	2	1	21	2.33
71	5	4	5	5	5	2	5	5	4	40	4.44
72	5	5	5	5	5	3	1	5	4	38	4.22
73	5	5	5	2	2	3	3	1	1	27	3.00
74	5	5	5	5	5	5	1	3	4	38	4.22
75	5	5	4	2	2	3	4	1	1	27	3.00
76	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4.11
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
79	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38	4.22
80	5	5	5	4	5	4	4	4	5	41	4.56
81	5	3	2	5	4	4	4	4	5	36	4.00
82	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	4.89
83	3	3	3	3	3	5	5	5	5	35	3.89
84	4	4	4	3	3	3	4	2	4	31	3.44

85	5	4	5	5	5	4	5	5	4	42	4.67
86	5	5	4	5	4	5	4	5	5	42	4.67
87	5	5	5	5	4	5	5	4	3	41	4.56
88	5	4	3	4	5	4	5	5	4	39	4.33
89	5	4	3	5	4	5	5	4	5	40	4.44
90	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43	4.78
91	3	3	3	4	4	4	2	4	4	31	3.44
92	5	4	3	5	4	4	4	4	4	37	4.11
93	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41	4.56
94	5	3	4	5	4	5	3	3	3	35	3.89

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	53.49	120.231	.658	.923
KP2	53.88	122.319	.626	.924
KP3	53.93	121.425	.558	.926
KP4	53.74	116.407	.723	.921
KP5	53.98	113.376	.829	.917
KP6	54.17	113.218	.811	.918
KP7	53.40	123.448	.432	.930
KP8	53.72	125.148	.402	.930
KP9	53.99	118.140	.719	.921
KP10	53.64	119.180	.723	.921
KP11	53.86	120.594	.586	.925
KP12	53.67	119.858	.712	.922
KP13	53.93	114.070	.799	.918
KP14	53.90	123.313	.488	.928
KP15	53.93	113.683	.747	.920

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CL1	43.27	47.144	.271	.868
CL2	43.43	45.795	.451	.859
CL3	43.33	42.159	.642	.846
CL4	43.40	42.308	.655	.846
CL5	43.61	43.510	.454	.860
CL6	43.65	42.854	.546	.853
CL7	43.52	41.844	.599	.849

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	12

CL8	43.81	41.425	.652	.845
CL9	43.79	40.363	.703	.841
CL10	43.79	40.363	.703	.841
CL11	43.38	47.594	.246	.869
CL12	43.41	43.127	.548	.853

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M1	31.06	38.297	.517	.835
M2	31.53	38.768	.516	.835
M3	31.78	36.605	.555	.831
M4	31.24	37.757	.523	.834
M5	31.48	35.758	.734	.814
M6	31.60	37.534	.502	.836
M7	31.74	37.504	.440	.843
M8	31.86	32.787	.674	.817
M9	31.87	33.682	.639	.822

Regression

[DataSet1] G:\skripsiku\New folder\KUESIONER2.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	RT_CL, RT_KP ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: RT_M

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.517	.507	.52579

a. Predictors: (Constant), RT_CL, RT_KP

b. Dependent Variable: RT_M

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.941	2	13.470	48.725	.000 ^a
	Residual	25.157	91	.276		
	Total	52.098	93			

a. Predictors: (Constant), RT_CL, RT_KP

b. Dependent Variable: RT_M

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.313	.368		3.568	.001		
RT_KP	.702	.105	.729	6.689	.000	.447	2.236
RT_CL	-.016	.138	-.013	-.119	.906	.447	2.236

a. Dependent Variable:

RT_M

Collinearity Diagnostics^a

Mode	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	RT_KP	RT_CL
1	1	2.974	1.000	.00	.00	.00
	2	.020	12.275	.61	.39	.00
	3	.006	21.511	.39	.61	1.00

a. Dependent Variable: RT_M

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual