

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MUSTAHIK DI BAZNAS KOTA PADANG**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Program Studi Ekonomi Syariah*



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1439 H/ 2018 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mustahik Di Baznas Kota Padang” oleh Norfa Zirah NIM. 1413060352 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke ujian munaqasyah

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

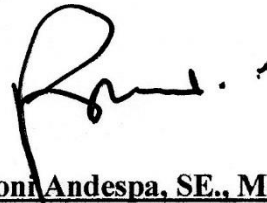
Padang, 13 Agustus 2018

Pembimbing I



H. Hari Candra, MA
NIP: 197906242009121004

Pembimbing II



Roni Andespa, SE., MM
NIP: 19831112015031001

ABSTRAK

Norfa Zirah, NIM 1413060352, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mustahik Di Baznas Kota Padang”. Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mustahik. Baik dan buruknya suatu pelayanan akan berdampak kepada kepuasan, apakah seseorang itu puas atau tidak puas dengan pelayanan tersebut. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan *questioner*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh dan signifikan kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*) terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dapat disimpulkan bahwa, variabel *reliability* (X_1) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mustahik, dengan nilai signifikan $0,690 >$ dari $\alpha = 0,05$ diketahui nilai t_{hitung} sebesar $0,401 <$ nilai t_{tabel} 1,661. Pada variabel *responsiveness* (X_2) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mustahik, dengan nilai signifikan $0,163 >$ dari nilai $\alpha = 0,05$ dan diketahui nilai t_{hitung} $1,406 <$ nilai t_{tabel} 1,661. Pada variabel *assurance* (X_3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mustahik, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $0,676 >$ dari $\alpha = 0,05$ dan diketahui nilai t_{hitung} sebesar $0,419 <$ nilai t_{tabel} 1,661. Selanjutnya variabel *emphaty* (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik, dengan nilai signifikan $0,001 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$ dan diketahui nilai t_{hitung} $3,495 >$ nilai t_{tabel} 1,661. Sedangkan variabel *tangible* (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik, dengan nilai signifikan $0,042 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$ dan diketahui nilai t_{hitung} $2,058 >$ nilai t_{tabel} 1,661. Pengujian secara simultan Variabel *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *emphaty* (X_4) dan *tangible* (X_5) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang. Dibuktikan dengan nilai F_{hitung} $6,446 >$ F_{tabel} 2,47 dengan signifikan $0,000 <$ $\alpha = 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan mustahik