

Nomor Daftar FPEB: 389/UN40.A7/PT.07/2024

**PERAN AKTIVITAS *FUNDRAISING*, KUALITAS PELAYANAN DAN
RELIGIOSITAS TERHADAP KEPUTUSAN MUZAKKI MEMBAYAR
ZAKAT DI BAZNAS KABUPATEN SUMEDANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Disusun oleh:

Denis Delisa

1908055

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2024**

PERAN AKTIVITAS *FUNDRAISING*, KUALITAS PELAYANAN DAN
RELIGIOSITAS TERHADAP KEPUTUSAN MUZAKKI MEMBAYAR
ZAKAT DI BAZNAS KABUPATEN SUMEDANG

Oleh:
Denis Delisa

Skripsi yang Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

© Denis Delisa
Universitas Pendidikan Indonesia
Juli 2024

Hak cipta dilindungi undang-undang

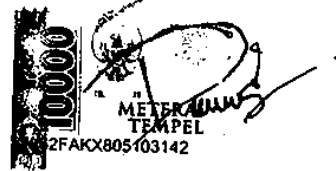
Proposal skripsi ini tidak boleh diperbanyak secara keseluruhan atau sebagian,
dicitak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa seizin penulis

PERNYATAAN
ORISINALITAS

Pernyataan Orisinalitas

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Peran Aktivitas Fundraising, Kualitas Pelayanan Dan Religiositas Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Di BAZNAS Kabupaten Sumedang**” ini beserta seluruh isinya benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanki apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau claim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Bandung, juni 2024
Yang Membuat Pernyataan,



Denis Delisa

NIM 1908055,

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Aktivitas *Fundraising*, Kualitas Pelayanan Dan Religiolitas Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Di BAZNAS Kabupaten Sumedang
Penyusun : Denis Delisa
NIM : 1908055
Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, Mei 2024

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Dr. Juliana, S.Pd., M.E.Sy
NIP. 920171219870710101



Rida Rosida, B.S., MSc
NIP. 198407302014042001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam,



Dr. Aas Nurayyah, M.Si
NIP. 198406072014042001

Denis Delisa (1908055) “**Peran Aktivitas Fundraising, Kualitas Pelayanan dan Religiositas terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat di Baznas Kabupaten Sumedang**”, di bawah bimbingan Dr. Juliana, S.Pd., M.Sy dan Rida Rosida, B.S., MSc.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aktivitas fundraising, kualitas pelayanan, dan religiositas terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Sumedang, serta peran tingkat pendapatan dalam memoderasi hubungan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dan alat analisis SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas fundraising, kualitas pelayanan, dan religiositas secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap keputusan muzakki untuk membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Sumedang. Namun, pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel tersebut tergolong lemah. Tingkat pendapatan tidak dapat memoderasi pengaruh aktivitas fundraising, kualitas pelayanan, dan religiositas terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat. Temuan ini mengimplikasikan bahwa BAZNAS Kabupaten Sumedang perlu meningkatkan efektivitas aktivitas fundraising, kualitas pelayanan, dan program-program yang dapat meningkatkan religiositas muzakki untuk mendorong keputusan membayar zakat. Meskipun tingkat pendapatan tidak memoderasi hubungan tersebut, faktor-faktor nilai, keyakinan, dan motivasi spiritual tetap memainkan peran penting dalam keputusan muzakki. Penelitian ini berkontribusi pada literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan muzakki dalam membayar zakat dan dapat menjadi acuan bagi lembaga zakat dalam meningkatkan strategi pengumpulan dana. Penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang berpotensi mempengaruhi keputusan muzakki dan memperluas objek penelitian di lembaga zakat lainnya.

Kata Kunci: aktivitas fundraising, kualitas pelayanan, religiositas, keputusan muzakki, zakat, tingkat pendapatan.

Denis Delisa (1908055) "*The Role of Fundraising Activities, Service Quality and Religiosity on Muzakki's Decision to Pay Zakat at Baznas Sumedang Regency*", under the guidance of Dr. Juliana, S.Pd., M.Sy and Rida Rosida, B.S., MSc..

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of fundraising activities, service quality, and religiosity on muzakki's decision to pay zakat at BAZNAS Sumedang Regency, and the role of income level in moderating these relationships. The research method used is a quantitative approach with data analysis techniques using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) and SmartPLS as the analysis tool. The results show that fundraising activities, service quality, and religiosity positively and significantly influence muzakki's decision to pay zakat at BAZNAS Sumedang Regency. However, the influence exerted by each of these variables is relatively weak. Income level cannot moderate the influence of fundraising activities, service quality, and religiosity on muzakki's decision to pay zakat. These findings imply that BAZNAS Sumedang Regency needs to improve the effectiveness of fundraising activities, service quality, and programs that can enhance muzakki's religiosity to encourage the decision to pay zakat. Although income level does not moderate these relationships, factors such as values, beliefs, and spiritual motivation still play an important role in muzakki's decision. This study contributes to the literature on factors influencing muzakki's decision to pay zakat and can serve as a reference for zakat institutions in improving their fundraising strategies. Further research can explore other potential factors affecting muzakki's decision and expand the research object to other zakat institutions.

Keywords: *fundraising activities, service quality, religiosity, muzakki's decision, zakat, income level*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Peran Aktivitas Fundraising, Kualitas Pelayanan dan Religiositas Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Kabupaten Sumedang**". Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW., keluarganya, sahabatnya, dan juga para pengikutnya hingga akhir zaman, Aamiin.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan, namun berkat pertolongan Allah SWT dan dukungan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian ini. Tidak lupa pula penulis sampaikan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang zakat dan pengelolaan lembaga amil zakat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis memohon kepada Allah SWT semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah *rabbi 'alamin*. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah memberi rahmat serta karunia-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulis skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu dengan penuh rasa syukur, ketulusan, dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A dan Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S., yaitu Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memfasilitasi kelancaran studi penulis di kampus UPI.
2. Ibu Dr. Aas Nurasyiah, M.Si., yaitu Ketua Prodi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam (IEKI) yang telah memotivasi, memfasilitasi dan senantiasa memberikan arahan agar mahasiswa dapat menyelesaikan studinya. Terima kasih untuk segala perhatian, perjuangan dan dedikasinya dalam mengharumkan Prodi IEKI.
3. Bapak Dr. Juliana, M.E.Sy., yaitu Dosen Pembimbing 1, terima kasih atas segala ilmu dan kesabaran yang diberikan serta selalu memaklumi dan memaafkan semua kesalahan dari penulis selama masa perkuliahan dan bimbingan skripsi ini, serta penulis sangat berterima kasih, karena telah senantiasa bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan kepada penulis sampai pada akhir skripsi ini. Semoga dilimpahkan keberkahan serta perlindungannya oleh Allah SWT bagi Bapak dan keluarga.
4. Ibu Rida Rosida., B.Sc., M.Sc., yaitu Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, motivasi, ilmu, tenaga, dan wawasan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sejak proposal skripsi. Terima kasih atas segala kebaikan, perhatian, keikhlasan yang Ibu berikan selama membimbing. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan serta perlindungannya untuk Ibu dan keluarga
5. Bapak Prof. Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si selaku Dosen Pembimbing

Akademik penulis selama ini. Terima kasih atas bimbingan, perhatian, dukungan, motivasi, dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis hingga skripsi selesai. Semoga Bapak dilimpahkan keberkahan serta kebahagiaan dunia dan akhirat oleh Allah SWT.

6. Segenap Dosen Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam: Ibu Dr. Hilda Monoarfa, M.Si., CFP., Ibu Neni Sri Wulandari S.Pd., M.Si., Ibu Suci Apriliani Utami, S.Pd., M.E.Sy., Ibu Aneu Cakhyaneu, S.Pd., M.E.Sy., Ibu Fitrianty Adirestuty., S.Pd., M.Si., Ibu Rumaisah Azizah Al Adawiyah, M.Sc., Bapak Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy., Bapak Ripan Hermawan, S.S., S.H., M.A., Bapak Mumuh Muhammad, S.E, M.A, Bapak Dea Aryandhana Mulyana Haris, S.AB., ME., RIFA dan Bapak Syaiful Muhammad Irsyad., B.BA., M.Sc, selaku dosen pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah memberikan banyak sekali ilmu, pengajaran yang begitu berharga dan dukungan dalam berbagai macam hal bagi penulis sejak awal hingga akhir studi.
7. Bapak Hamidin, yaitu Staf Administrasi Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah banyak membantu dalam pembuatan surat-surat izin dan mengurus keperluan sidang. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan dan kebahagiaan bagi Ibu dan Bapak serta keluarganya.
8. Orang tua tersayang penulis, kepada Ayah Utang Tariana, dan Ibu Nokhayati, yang senantiasa memberikan doa, didikan, dukungan moril maupun materil, kasih sayang, nasihat, serta usaha selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan mendapat gelar Sarjana Ekonomi di Program Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam. Terima kasih yang tak terhingga atas semua yang telah diberikan sejak penulis dilahirkan hingga saat ini. Semoga Ayah dan Ibu selalu diberikan kesehatan, lindungan, keberkahan, serta kebahagiaan dunia dan akhirat oleh Allah SWT.
9. Kakak terkasih, kepada Cici Puspitasari dan Cecep Herdi Herdian yang senantiasa juga memberikan motivasi serta dukungan moril maupun materil kepada penulis. Terima kasih sudah menjadi teman hidup penulis sedari kecil. Semoga selalu diberikan kesehatan, lindungan, serta keberkahan di

sepanjang hidupnya.

10. Terima kasih kepada Bapak Cecep M. Kurnia yang selama penulis mengerjakan skripsi senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan nasihat yang telah diberikan. Terima kasih atas kebaikan dan perhatian yang telah diberikan. Semoga Bapak senantiasa dilimpahkan keberkahan, lindungan dan umur yang panjang serta kebaikan di dunia maupun di akhirat oleh Allah SWT.
11. Terima Kasih kepada Prada Irhammanan Roisyul Watton yang telah menemani saya dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu memberi dukungan terhadap saya hingga saat ini.
12. Terimakasih kepada sahabat terdekat penulis Tia Tri Suci Andayani, Nisya Aprilia Puspawardani, Ananda NJ, Della Putri Fabrela, dan Wildan S telah menjadi tempat berkeluh kesah, bercerita, memberi motivasi, menjadi pengingat, dan menemani penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan, keberkahan, kebahagiaan dalam hidupnya.
13. Sahabat selama masa kuliah yaitu grup “PIKNIK RUMAH DILA”, kepada Shelva, Shafira, Nadzilla, Anti, Khai, Abell, Nci, dan Hanifah. Terima kasih karena telah menemani penulis selama menjadi mahasiswa, melewati semua momen bahagia dan sedih bersama, dan telah mengajarkan arti kebersamaan, serta menerima kekurangan penulis. Semoga kelak dapat dipertemukan kembali di tempat dan waktu yang tepat.
14. Keluarga Besar IEKI Khususnya angkatan 2019 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan banyak kenangan, pengalaman, pelajaran, dan cerita-cerita menyenangkan selama perkuliahan. Semoga kalian senantiasa diberikan keberkahan dan kebahagiaan oleh Allah SWT.
15. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan senantiasa mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
16. Terima kasih penulis ucapkan kepada diri sendiri, karena telah berusaha dan

bertahan sampai sejauh ini, melewati begitu banyak rintangan, hambatan dan begitu banyak air mata yang berlinang selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih selalu percaya pada diri sendiri dan tidak pernah berhenti berjuang.

Semoga Allah SWT memberikan sebaik-baiknya balasan dunia maupun akhirat yang berlipat ganda atas amalan dan bantuan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. *Jazakumullah khairan katsiran, wa jazakumullah ahsanal jaza.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	13
2.1.2 Konsep Muzakki.....	15
2.1.3 Konsep Aktivitas <i>Fundraising</i>	18
2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan	21
2.1.5 Konsep Religiositas	25
2.1.5 Konsep Tingkat Pendapatan	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Teoritis	42
2.3.1 Keterkaitan Aktivitas <i>Fundraising</i> Dengan Keputusan Muzakki Membayar Zakat.....	42
2.3.2 Keterkaitan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Muzakki Membayar Zakat.....	43
2.3.3 Keterkaitan Religiositas Dengan Keputusan Muzakki Membayar Zakat	44
2.3.4 Keterkaitan Tingkat Pendapatan Memoderasi Aktivitas <i>Fundraising</i> Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat	45
2.3.5 Keterkaitan Tingkat Pendapatan Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat	46

2.3.6	Keterkaitan Tingkat Pendapatan Memoderasi Religiositas Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat	47
BAB III OBJEK, METODE, DAN DESAIN PENELITIAN		50
3.1	Objek Penelitian	50
3.2	Desain Penelitian	51
3.3	Definisi Operasional Variabel	51
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	57
3.4.1	Populasi	57
3.4.2	Sampel	57
3.5	Instrumentasi Dan Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1	Instrumentasi	59
3.7	Teknik Analisis Data	60
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
3.7.2	Analisis Deskriptif.....	64
3.7.3	Analisis Partial <i>Least Square-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM).....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		71
4.1	Gambaran Umum	71
4.2	Karakteristik Responden.....	73
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	75
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Usia	76
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan per Bulan	77
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	78
4.3	Hasil Analisis Deskriptif	79
4.3.1	Aktivitas <i>Fundraising</i>	80
4.3.2	Kualitas Pelayanan	85
4.3.3	Religiositas	90
4.3.4	Tingkat Pendapatan	94
4.3.5	Keputusan Membayar Zakat.....	99
4.4	Analisis Data dengan <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	104
4.4.1	Pengujian <i>Outer Model</i> (Evaluasi Model Pengukuran Refleksi)	104
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI dan REKOMENDASI.....		126
5.1	Simpulan.....	126

5.2	Implikasi	127
5.3	Rekomendasi	128
DAFTAR PUSTAKA		131
LAMPIRAN-LAMPIRAN		136

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	52
Tabel 3. 2 Hasil Pengujian Validitas Variabel Aktivitas Fundraising	61
Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Religiositas	62
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Tingkat Pendapatan	62
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Membayar Zakat	63
Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Reliabilitas Seluruh Variabel	63
Tabel 4. 1 Rata-rata Skor Berdasarkan Responden pada Variabel Aktivitas Fundraising	80
Tabel 4. 2 Karakteristik Variabel Aktivitas Fundraising Tiap Item	82
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Aktivitas Fundraising	83
Tabel 4. 4 Karakteristik Variabel Aktivitas Fundraising untuk Skor Variabel ..	83
Tabel 4. 5 Karakteristik Variabel Aktivitas Fundraising Tiap Responden	84
Tabel 4. 6 Pemaknaan Kategori Variabel Aktivitas Fundraising	84
Tabel 4. 7 Rata-rata Skor Berdasarkan Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4. 8 Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan Tiap Item	87
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	88
Tabel 4. 10 Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan untuk Skor Variabel	88
Tabel 4. 11 Karakteristik Variabel Aktivitas Fundraising Tiap Responden	89
Tabel 4. 12 Pemaknaan Kategori Variabel Kualitas Pelayanan	89
Tabel 4. 13 Rata-rata Skor Berdasarkan Responden pada Variabel Religiositas	90
Tabel 4. 14 Karakteristik Variabel Religiositas Tiap Item	92
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Religiositas	92
Tabel 4. 16 Karakteristik Variabel Religiositas untuk Skor Variabel	93
Tabel 4. 17 Karakteristik Variabel Religiositas Tiap Responden	93
Tabel 4. 18 Pemaknaan Kategori Variabel Religiositas	94
Tabel 4. 19 Rata-rata Skor Berdasarkan Responden pada Variabel Tingkat Pendapatan	95
Tabel 4. 20 Karakteristik Variabel Tingkat Pendapatan Tiap Item	97
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Tingkat Pendapatan	97
Tabel 4. 22 Karakteristik Variabel Tingkat Pendapatan untuk Skor Variabel ...	97
Tabel 4. 23 Karakteristik Variabel Tingkat Pendapatan Tiap Responden	98
Tabel 4. 24 Pemaknaan Kategori Variabel Tingkat Pendapatan	98
Tabel 4. 25 Rata-rata Skor Berdasarkan Responden pada Variabel Keputusan Membayar Zakat	99
Tabel 4. 26 Karakteristik Variabel Keputusan Membayar Zakat Tiap Item	101
Tabel 4. 27 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Membayar Zakat	102
Tabel 4. 28 Karakteristik Variabel Keputusan Membayar Zakat Untuk Skor Variabel	102

Tabel 4. 29 Karakteristik Variabel Keputusan Membayar Zakat Tiap Responden	103
Tabel 4. 30 Pemaknaan Kategori Variabel Keputusan Membayar Zakat.....	103
Tabel 4. 31 Loading Factors Sebelum Perbaikan	104
Tabel 4. 32 Loading Factors Setelah Perbaikan.....	106
Tabel 4. 33 Fornell-Larcker Criterion.....	107
Tabel 4. 34 Cross Loading	107
Tabel 4. 35 Heterotrait-Monotrait (HTMT).....	108
Tabel 4. 36 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	109
Tabel 4. 37 Composite Reliability	110
Tabel 4. 38 Item Pertanyaan Yang Digunakan	110
Tabel 4. 39 Nilai R-Square	112
Tabel 4. 40 Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	113
Tabel 4. 41 Nilai F-Square.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Potensi dan Realisasi Zakat di Indonesia Tahun 2023.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	48
Gambar 4. 1 Chart Jenis Kelamin Responden	74
Gambar 4. 2 Chart Usia Responden.....	75
Gambar 4. 3 Chart Pendidikan Terakhir Responden	76
Gambar 4. 4 Chart Pendapatan Bulanan Responden	77
Gambar 4. 5 Diagram Pekerjaan Responden	78
Gambar 4. 6 Output Model Penelitian SEM-PLS.....	115
Gambar 4. 7 Output Bootstrapping Model Penelitian SEM-PLS.....	116
Gambar 4. 8 Path Coefficient	117

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. (2020). Fikih zakat: Kajian teoritis dan aplikatif. Semarang: Pustaka Rizki Putra.
- Abidah, A. (2016). Strategi fundraising dalam meningkatkan perolehan dana zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dompot Dhuafa Republika. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 14(1), 1-17.
- Adkins, S. (2018). The 5 most important fundraising metrics.
- Agustiniyani, D. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan muzakki dalam membayar zakat: Studi kasus di BAZNAS Kabupaten Sumedang. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2021). Theory of planned behavior. In *The Oxford handbook of social psychology* (pp. 434-453). Oxford University Press.
- Akbar, M. A., & Ikhsan, M. (2023). Potensi dan realisasi zakat di Indonesia: Sebuah analisis. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(1), 1-14.
- Al Arif, M. (2022). Fiqh zakat kontemporer: Problematika dan solusinya. Jakarta: Prenada Media.
- Andreasen, A. R., & Kotler, P. (2012). *Strategic marketing for nonprofit organizations*. New York: Sage Publications.
- Anshori, S., & Susanto, E. (2021). *Zakat: Teori dan praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anwar, M. (2022). Zakat: Dimensi sosial, ekonomi, dan spiritual. *Jurnal Ekonomi dan Dakwah*, 24(1), 1-24.
- Arikunto, S. (2023). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asnaini, I. (2020). *Zakat dan infak: Perspektif fikih dan ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana.
- Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat. (2023). *Laporan tahunan 2023*. Bandung: Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat.
- Badan Amil Zakat Nasional. (2020). *Survei nasional literasi zakat 2020*. Jakarta: Badan Amil Zakat Nasional.
- Badan Amil Zakat Nasional. (2023). *Outlook zakat Indonesia 2023*. Jakarta: Badan Amil Zakat Nasional.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2023). *Jawa Barat dalam angka 2023*. Bandung: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat.
- Baznas Kabupaten Sumedang. (2023). *Laporan tahunan 2023*. Sumedang: Baznas Kabupaten Sumedang.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Economy, P. (2013). *Fundraising for dummies*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Fahrurrozi, M. (2021). *Fiqh zakat: Panduan praktis menunaikan zakat*. Yogyakarta: Pustaka Pesantren.
- Fianti, D. (2021). Terobosan dan inovasi dalam pelayanan zakat: Sebuah studi pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) di Jawa Barat. *Jurnal Ekonomi dan Dakwah*, 23(2), 1-18.
- Fisk, R. P., Brown, S. W., & Bitner, M. J. (1990). Tracking the performance of service delivery: A framework for measuring customer perceptions. In J. A.

- Czepiel, M. R. Solomon, & C. F. Surprenant (Eds.), *The service encounter: Managing customer contact in service businesses* (pp. 195-215). Lexington, MA: Lexington Books.
- Fitriyah, N., & Sulistyowati, E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan aktivitas fundraising terhadap keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Sragen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(1), 87-100.
- Furqon, A. (2015). Strategi fundraising dalam meningkatkan dana zakat di lembaga amil zakat. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13(2), 121-132.
- Hafidhuddin, M. (2020). *Fikih zakat: Teori dan praktik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2017). *Multivariate data analysis*. New York: Pearson.
- Harrington, B. (2019). Key performance indicators (KPIs) for fundraising.
- Karmanto, G. D., Mahri, A. J. W., & Nurasyiah, A. (2021). Society intention in distribution of zakat, infaq and shadaqah (ZIS) through the use of crowdfunding platform. *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(1), 30-44.
- Kasmir. (2017). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). *Data realisasi pengumpulan zakat nasional*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2018). *Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024: Hasil Kajian Analisis Ekonomi Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Kotler, P. (2019). *Principles of marketing*. New York: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. New York: Pearson.
- Latif Rizqon, A., Asy'ari, M. A., & Muhaimin, A. (2022). Strategi fundraising dalam meningkatkan perolehan dana zakat di BAZNAS Kabupaten Jombang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 16(1), 1-14.
- Lovelock, C. H. (2010). *Services marketing: People, technology, strategy*. New York: Pearson.
- Luthfi, M. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pembayaran zakat: Studi kasus pada muzakki di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 11(1), 1-18.
- Mahyarni, E. (2013). Pengaruh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku terhadap niat dan perilaku donor darah di Palang Merah Indonesia Kota Semarang. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*, 1(1), 1-10.
- Mahri, A. J. W., Juliana, J., Monoarfa, H., Rohepi, A. P., & Karim, R. (2024). Integrating country of origin, brand image and halal product knowledge: the case of the South Korean skincare in Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 15(1), 244-259.
- Mariya Ulpah, M. (2021). *Strategi fundraising dalam meningkatkan partisipasi masyarakat di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Al-Azhar Jawa Barat*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- Maulana, A. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi capaian pengumpulan zakat di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 12(2), 1-12.

- Mubarok, M. (2022). Hukum zakat dalam perspektif fikih dan maqasid syariah. Bandung: Pustaka Hidayah.
- Muhammad, M., Mahri, A. J., & Nurasyiah, A. (2017). The Impact of Attitude toward Zakat and Intention to Pay Zakat on Zakat Compliance Behavior. In *1st International Conference on Islamic Economics, Business, and Philanthropy*.
- Mujiburrahman, M. (2022). Zakat: Dimensi sosial dan ekonomi. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 23(2), 121-132.
- Mulyadi, D., & Sulistyowati, E. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Boyolali. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 16(2), 171-182.
- Nurfiah, N. (2022). Strategi fundraising zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) di BAZNAS Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 20(2), 167-182.
- Nurhayati, N. (2021). Fiqh zakat: Teori dan praktik. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Nuryanto, A., & Astuti, E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi muzakki terhadap keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(1), 117-128.
- Nurzaman, M. (2020). Potensi dan realisasi zakat di Indonesia: Sebuah tinjauan. *Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 1-12.
- Paramita, R. D., Susilowati, E., & Sulistyowati, E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, brand awareness, dan trust terhadap keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(2), 215-226.
- Permatasari, B. (2018). Strategi fundraising dalam meningkatkan perolehan dana zakat di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Darul Ihsan. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional. (2020). Survei nasional literasi zakat 2020. Jakarta: Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional.
- Quraisy Shihab, M. (2021). Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Kesimpulan. Lentera Hati.
- Rachmasari, N., Suhartini, & Djatmiko, W. (2016). Pengaruh fundraising terhadap keberlanjutan organisasi pelayanan sosial. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(1), 73-88.
- Rafiqi, I. (2019). Strategi fundraising zakat di era digital: Studi kasus pada Rumah Zakat. *Jurnal Ekonomi dan Dakwah*, 21(2), 143-158.
- Rahayu, E., & Irfan, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan muzakki terhadap keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 17(2), 203-214.
- Rahman, A. (2021). Efektivitas penggalangan dana zakat melalui media sosial di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 7(1), 1-14.
- Rahmawati, D., & Sulistyowati, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan brand awareness terhadap keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Pati. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(2), 191-202.
- Rangkuti, F. (2020). Analisis SWOT: Teknik strategic planning. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Ridwan, M. (2022). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas pengelolaan zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(1), 1-18.
- Rusydiana, R. (2021). *Pengelolaan zakat: Teori dan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sabiq, S. (2022). *Fikih sunnah: Lengkap dan terpercaya*. Jakarta: Pustaka Asy-Syamil.
- Satibi, S. (2023). *Metodologi penelitian: Suatu panduan praktis*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research methods for business: A skill-building approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Shostack, G. L. (1977). Breaking free from product marketing. *Journal of Marketing*, 41(3), 73-80.
- Siswantoro, D., & Nurhayati, N. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi penyaluran zakat melalui lembaga amil zakat (LAZ): Studi kasus pada muzakki di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(2), 1-14.
- Sudewo, R. (2004). *Penghimpunan zakat: Sebuah strategi pemberdayaan umat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudha, S., & Shahnawaz, M. (2020). Application of the theory of planned behavior (TPB) in understanding and predicting human behavior: A review of the literature. *International Journal of Social Sciences and Management*, 7(1), 1-14.
- Suharli, A., & Bahariska, B. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi muzakki terhadap keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 77-88.
- Sulistiyowati, E., & Suparlan, P. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan komitmen muzakki terhadap keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 22(2), 183-194.
- Suryana, E. (2021). *Fiqh zakat: Panduan praktis zakat, infak, dan sedekah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Thohir, A. (2020). *Fiqh zakat: Panduan lengkap dan praktis*. Jakarta: Gema Insani.
- Tho'in, M., & Umam, M. (2020). Kualitas dan kapabilitas SDM pengelola zakat: Dampaknya terhadap kualitas pelayanan lembaga amil zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 12(2), 1-12.
- Thomson Reuters & Dinar Standard. (2021). *State of the global Islamic economy report 2021/22*. DinarStandard.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2023). *Strategi pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Utami, D. A., & Akmal, M. (2022). Pemahaman muzakki terhadap peran Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam pendistribusian zakat. *Jurnal Ekonomi dan Dakwah*, 24(2), 1-18.
- Wahyuni, S., & Astuti, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan akuntabilitas terhadap keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(2), 203-214.
- Wulandari, S., & Astuti, E. (2023). Pengaruh brand awareness dan kepuasan muzakki terhadap keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(1), 129-140.

Yusuf, M., & Fitria, R. (2021). Potensi dan realisasi zakat di Indonesia: Sebuah analisis komparatif. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 9(1), 1-16.