

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BAZNAS PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

**OLEH
HAYATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BAZNAS PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Manajemen Dakwah

**Oleh
Hayati
200104030015**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2024 M /1445 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Hayati
NIM : 200104030015
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan muzakki di BAZAS Provinsi Kalimantan Selatan” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini terbukti bahwa bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya:

Banjarmasin, 27 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Hayati

NIM 200104030015

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 261/Un.14/III.4/PP.00.9/02/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Hayati
NIM : 200104030015
Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BAZNAS PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Hasil Uji Plagiasi : 16 %

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 27 Februari 2024

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



penelitian

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	5%
2	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	1%
3	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1%
5	Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper	1%
6	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1%
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
8	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%
9	repository.ut.ac.id	

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Muzakki di Baznas Provinsi Kalimantan Selatan

Ditulis oleh : Hayati

Nim : 200104030015

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2023

Alamat : Jl. Gatot Subroto gg Rama No 69, Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 13 Februari 2024

Pembimbing I

Syaipul Hadi, S.I.P, M.A
NIP. 196912051999031001

Pembimbing II

Rahmi Yuningsih Puteri, MM
NIP. 198604082020122010

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



Sri Anjathannah, SEL., MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan

Selatan oleh Hayati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 18 Maret 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 90,6 (A+)



TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.	1.
H. Muhammad Mabrur, Lc, M.Ag	2.
Syaipul Hadi, S.IP., MA	3.
Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.

ABSTRAK

Hayati. 200104030015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan*, Pembimbing (I) Syaipul Hadi, S.I.P. M.A dan Pembimbing (II) Rahmi Yuningsing Puteri, MM. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. 2024

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Muzakki.

Penelitian ini dilakukan karena ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan muzakki di BAZAS Provinsi Kalimantan Selatan dengan hasil yang didapat apakah berpengaruh baik secara simultan maupun parsial.

Pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Bersumber dari data primer (kuesioner) yang dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisa dengan SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh muzakki di BANAS Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun penentuan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner penelitian dengan menggunakan skala likert. Analisis data yang digunakan dengan teknik analisis regresi liner berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ini hasil uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki muzakki dengan nilai T hitung sebesar $4,640 \geq 1,984$ dengan sig $0,000 < 0,05$. Kinerja karyawan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki dengan nilai T hitung $2,227 \geq 1,984$ dengan nilai sig variabel kinerja karyawan sebesar $0,028 < 0,05$. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan muzakki dengan nilai F hitung sebesar $72,591 \geq 3,09$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$.

Diharapkan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan tetap terus mempertahankan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara terus menerus agar selalu tercipta kepuasan muzakki secara optimal.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN



“Allah menyalakan rezeki bagi anak-anak yang membahagiakan orang tua”

(Peneliti)

“Allah SWT menjanjikan orang-orang yang sabar menuai kesudahan yang baik setelah melewati cobaan dan ujian yang diberikan .”

(Q.S Hud: 49) & (Q.S. Ar-Ra’d: 4)

Teriring rasa syukur kehadiran Allah SWT. Saya persembahkan karya ilmiah sederhana ini kepada :

Kedua orang tuaku tercinta

Ayahku Helwan dan Ibuku Hilaliah

Tulisan ini merupakan salah satu bagian dari ucapan terimakasihku atas segala sesuatu yang sudah dan akan selalu kalian berikan kepadaku,

Kedua Saudaraku

Muhammad Hafizi dan Gina Haziqah Assyifa

yang selalu mendoakan dan memberi dukungan, motivasi serta semangat melalui candaan dalam hangatnya persaudaraan. Semoga apa yang kita harapkan agar menjadi anak yang terus memberi kebahagiaan kepada orang tua kita, aamiin.

Seluruh sahabat-sahabatku Hanip, Aisya, Nida, Lisna, Rori, Nunu.

Terimakasih atas segala yang sudah kita lewati bersama

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil'alamin,

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan karunia berupa kesehatan, kenikmatan serta ribuan rahmat yang tiada terhitung jumlahnya. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan melindungi kita dimanapun berada serta semoga selalu memberikan kemudahan bagi hamba-hambaNya yang bertakwa. Sholawat serta salam selalu tercurahkan keharibaan junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau. Alhamdulillah atas ridho Allah SWT yang telah memberikan izin dan ridhoNya kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini yakni berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Muzkki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir bagi seorang mahasiswa serta merupakan syarat agar diperolehnya gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam proses penelitian skripsi ini baik pada awal penentuan masalah yang akan diteliti maupun penentuan judul hingga akhir penelitian dan didapatkannya hasil penelitian peneliti merasa dimudahkan. Peneliti mengucapkan ribuan terimakasih atas doa, semangat, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini maka dari itu peneliti

mengucapkan rasa hormat serta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu terutama kepada:

1. Drs. H. Muhammad Abduh Amrie selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Sri Ana Farhanah, S.El., MSI dan Devi Novianti, SE. MM., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin.
3. Hj. Jumi Herlita, M.Sc selaku Ketua Laoratorium Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
4. Syaipul Hadi, S.I.P., M.A, selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik (PA) yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan yang dapat memudahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik, serta tentunya Rahmi Yuningsih Puteri, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang tidak kalah hebat dan supportif dalam memberikan dukungan, arahan dan bimbingan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga ahir.
5. Para dosen dan seluruh staf pegawai di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan banyak ilmu dan dukungan dari awal kuliah hingga akhir penyusunan karya ilmiah ini.
6. BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan selaku objek atau tempat peneliti melakukan penelitian yang sudah memberikan waktu serta ketersediaan dengan ringan tangan membantu peneliti memperoleh data dan mengarahkan

peneliti dalam melakukan penelitian dilapangan saat menyebarkan kuesioner. Tanpa bantuan dari lembaga ini, peneliti tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Kedua Orang Tua tercinta, terkasih. Ribuan terimakasih peneliti ucapkan kepada Ayahanda Helwan dan Ibunda Hilaliah, yang telah menyelimpuhkan doa tiada henti, motivasi, cinta dan kasih, pengorbanan yang tiada habis serta dukungan moral maupun materil yang diberikan secara tulus tanpa imbalan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik hingga selalu diberikan kemudahan oleh Allah SWT. Kepada seluruh keluarga besar peneliti, Kakek Syahrini, Alm Nenek juga kepada kedua adik peneliti, yaitu Muhammad Hafizi dan Gina Haziqah Asyifa yang memberikan dukungan semangat, doa dan Motivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Tentunya tidak kalah kepada kakak sepupu terbaik Umami yang selalu memberi support sekaligus sebagai mentor terbaik.
8. Sahabat saya Hanip, yang sudah 3 tahun kebersamaan saya dalam satu kamar kos yang penuh makna dan sejarah perjuangan kita. Terimakasih atas segala dukungan, motivasi dan lelucon yang tiada habisnya mewarnai kisah kita selama 3 tahun bersama, suka duka dan berbagai kenangan lainnya. Persahabatan kita akan terus terjalin sampai tua Insya Allah.
9. Sahabat saya Aisya (Manya Haji), seorang yang pertama kali saya temui kala memasuki dunia perkuliahan, yang menemani peneliti dari awal hingga sekarang. Terimakasih banyak sudah selalu memberikan doa, pengertian, cinta dan kasih serta kepercayaan selama persahabatan ini kita bentuk.

Terimakasih sudah memberi cerita dalam perjalanan peneliti, persahabatan kita akan terus terjalin sampai tua Insya Allah.

10. Sahabat traveling saya Rori, terimakasih segala dukungan dan ketersediaan waktu tenaga dan pikiran untuk selalu kebersamai saya baik suka dan duka. Semoga cita-cita kita untuk menjadi muslimah traveling keliling dunia serta menamatkan cerita Tere Liye akan tercapai. Semoga apapun yang menyertai kita selau diridhoi oleh Allah SWT.
11. Sahabat saya yang tergabung dalam grup “MISS Independent” , yaitu Nida, Lisna, Icha, Lisda, Atul dan Anis, yang tentunya selalu memberikan dukungan yang luar biasa kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Juga kepada semua persahabatan dalam grup “BEBAS” yang tidak kalah memberikan semangat, dan suka cita kepada Peneliti.
12. Teman serta rekan peneliti dalam hidup di lingkungan organisasi, Komunitas Payung Dakwah; LDK Asyifa; DEMA FDIK; Kawan-kawan DEBAT (Ka Rima, Ka Hani, Wawa dan Eva), Kawan Karya Tulis (Ajil) Terimakasih atas segala pengalaman dan pembelajaran yang sudah diberikan. Meskipun secara keorganisasian perkumpulan kita sudah berakhir, namun diluar itu semoga silaturahmi dan pengabdian kita kepada masyarakat untuk selalu memberi manfaat selau terlaksana. AWAHITA-org; rekan Catering Syariah Banjarmasin yang sudah memberikan dukungan materil kepada Peneliti.
13. Teman-teman yang tidak bisa peneliti sebutkan yang peneliti temui selama di bangku perkuliahan, terimakasih banyak atas semua jalinan pertemanan dan kekeluargaan.

14. Terimakasih kepada sesosok manusia disana yang sudah memberikan motivasi kepada peneliti untuk terus bangkit menjadi perempuan yang mandiri, bertanggung jawab dan independen, juga atas deretan cerita singkat penuh arti yang mengajarkan peneliti untuk selalu berjuang apapun yang terjadi pada dunia. Semoga Allah selalu meridhoi jalan-jalan yang kita pilih.

Semoga segala dukungan baik moral maupun materil yang sudah diberikan akan dibalas Allah dengan kebaikan dan keberkahan pahala yang berlipat ganda. Peneliti juga sangat berharap terhadap kritikan dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini agar nantinya dapat berguna dan memberikan banyak manfaat terutama kepada peneliti, pembaca dan pihak-pihak lainnya yang membutuhkan.

Pada akhir kata pengantar ini, peneliti memiliki harapan yang besar agar penelitian pada skripsi ini tidak hanya dilakukan sebagai syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial semata, namun juga memberikan edukasi dan pemahaman yang tidak didapatkan dari bahan bacaan lainnya serta memberikan dampak positif untuk membangun perkembangan ilmu pengetahuan.

Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin

Banjarmasin, 10 Januari 2024

Peneliti,

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. ا	: A	16. ط	: Th
2. ب	: B	17. ظ	: Zh
3. ت	: T	18. ع	: '
4. ث	: Ts	19. غ	: Gh
5. ج	: J	20. ف	: F
6. ح	: <u>H</u>	21. ق	: Q
7. خ	: Kh	22. ك	: K
8. د	: D	23. ل	: L
9. ذ	: Dz	24. م	: M
10. ر	: R	25. ن	: N
11. ز	: Z	26. و	: W
12. س	: S	27. ها	: H
13. ش	: Sy	28. ء	: '
14. ص	: Sh	29. ي	: Y
15. ض	: Dh		

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الديوان) al-dîwân bukan ad-dîwân. Syiddah: Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
يَـ	Ai	A dan i
وَـ	Au	A dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَآ	Â	A dengan topi di atas
بِإ	Î	I dengan topi di atas
بُؤ	Û	U dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (لِضُرُورَةٍ) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/.

(lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (na't) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbûthah tersebut diikuti kata benda (ism), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	الطَّرِيقَةُ	Tharîqah
2.	الإِسْلَامِيَّةُ الْجَامِعَةُ	Al-Jâmî'ah Islâmiyyah
3.	الْوُجُودُ وَحْدَةً	Wahdah al- Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang

berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan AlBanjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (**bold**). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan Penelitian nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penelitian Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
الأسْتَاذُ ذَهَبٌ	dzahaba al-ustâdzu
الْأَجْرُ ثَبَاتٌ	tsabata al-ajru
العَصْرِيَّةُ الحَرَكَةُ	al-harakah al-‘ashriyyah

الله الا لا إله اِله اَشْهَدُ أَنْ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
الاصالح مَلِكِ مَوْلَانَا	mawlânâ Malik al-Shâlih
الله يُوْثِرُكُمْ	yu'tsirukum Allâh
العقلية المظاهر	al-mazhâhir al-'aqliyyah
الإستطلاع حُبُّ	hub al-istithlâ'
الحيوان من المصنوعة المادة	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
العين طرف	tharf al-'ayni
همة المساهمة	Al- musâhamah
طريقاً سلك مَنْ	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiv
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian	12
1. Kegunaan Teoritis	12
2. Kegunaan Praktis.....	12
E. Definisi Operasional	13
1. Kualitas Pelayanan	13
2. Kinerja Karyawan	13
3. Kepuasan	14
4. Muzakki.....	14
F. Penelitian Terdahulu	14
G. Hipotesis Penelitian.....	16
H. Sistematika Penelitian	16
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	18
A. KAJIAN TEORI	18
1. Kualitas Layanan.....	18

2.Kinerja karyawan	25
3.Kepuasan Muzakki	32
B.Kerangka Pikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A.Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C.Subjek dan Objek Penelitian	40
D.Populasi dan Sampel	40
1.Populasi	40
2.Sampel.....	40
E.Data dan Sumber Data	41
F.Teknik Pengumpulan Data	43
G.Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	43
1.Variabel Penelitian	43
2.Skala	47
H.Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	53
A.Penyajian Data	53
1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
2.Karakteristik Responden	64
3.Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
B.Analisis Data	70
1.Uji Instrumen Penelitian.....	70
2.Uji Asumsi Klasik	73
3.Uji Regresi Liner Berganda.....	77
4.Uji Hipotesis.....	79
C.Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	88
A.Simpulan	88
B.Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90

LAMPIRAN	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Angka Kemiskinan Provinsi Kalimantan Selatan Periode 2020-2023 ..	2
Tabel 1. 2 Perolehan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan (2018-2023)	4
Tabel 1. 3 Penelitian Relevan	15
Tabel 3. 1 Variabel-Variabel Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	66
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan.	67
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan	69
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Muzakki.....	70
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4. 11 Hasil Kolmogorov-Smirnov Test.....	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Rank Spearman.....	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji T	80
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji R Square	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	38
Gambar 4. 1 Struktur Oragnisasi BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan	59
Gambar 4. 2 Hasil Uji Histogram	73
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normal P-Plot	74