

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.