



**ANALISIS TINGKAT KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MUZAKKI DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY*  
(SERVQUAL) PADA LAZISMU GUMENO,  
GRESIK**

**SKRIPSI**

**NUR FAJAR ABDILLAH**

**NIM. 20191336015**

**DOSEN PEMBIMBING**

**SRI AMALIAH MANDATI, S.TP., M.T.**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2024**



**ANALISIS TINGKAT KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MUZAKKI DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY*  
(SERVQUAL) PADA LAZISMU  
GUMENO, GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Surabaya  
untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana  
Teknik

**NUR FAJAR ABDILLAH**

**NIM. 20191336015**

**DOSEN PEMBIMBING**

**SRI AMALIAH MANDATI, S.TP., M.T.**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2024**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Fajar Abdillah  
NIM : 20191336015  
Program Studi : S1 Teknik Industri  
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*  
(SERVQUAL) PADA LAZISMU GUMENO, GRESIK

Saya dengan tulus menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya saya sendiri dan tidak menjiplak dari sumber lain, baik sebagian maupun keseluruhan. Saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya apabila nantinya terbukti bahwa skripsi ini telah diplagiat, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surabaya, 07 Mei 2024

Yang membuat pernyataan.



Nur Fajar Abdillah  
NIM. 20191336015

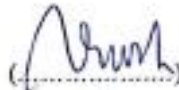
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah dievaluasi dan dianggap memenuhi persyaratan oleh panitia ujian tingkat sarjana (S1) di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surabaya sebagai salah satu tahap yang harus dilalui untuk memperoleh gelar Sarjana.

Disetujui dan Disahkan oleh:

Dosen Penguji:

1. Irwan Syahrir S.Si.,M.Si.

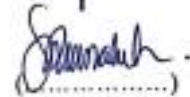


2. Poniman, S.T.,M.T



Dosen Pembimbing:

1. Sri Amaliah Mandati, S.TP., M.T



Mengesahkan  
Dekan Fakultas Teknik



Ir. Vicky Dharmanawan, M.Ars  
NIP.012.03.1.1964.95.013

Mengesahkan  
Ketua Prodi Teknik Industri



Poniman, S.T., M.T  
NIP.012.03.1.1982.19.230

# DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan Penelitian.....	3
1.4    Manfaat Penelitian.....	4
1.5    Batasan Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1    Zakat.....	5
2.2    Jenis – jenis Zakat .....	6
2.3    Muzakki.....	6
2.4    Lembaga Amil Zakat infaq dan Shodaqoh (LAZIS) .....	7
2.5    Kepuasan Konsumen.....	9
2.6 <i>Service Quality</i> (Servqual) .....	10
2.7    Penelitian Terdahulu .....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	19

3.1	Bagan Alur Penelitian.....	19
3.2	Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	20
3.3	Tahap Pengumpulan Data.....	20
3.4	Tahap Analisa Data .....	21
3.5	Variabel Penelitian dan Penyusunan Kuisisioner .....	25
3.6	Populasi, Sampel dan Pengambilan Sampel .....	26
3.7	Tahap Pengolahan Data .....	26
BAB IV .....		27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		27
4. 1.	Gambaran Umum Desa Gumeno.....	27
4. 2.	Pengumpulan data .....	28
4. 3.	Pengolahan data.....	28
4. 4.	Uji Kecukupan Data .....	29
4. 5.	Validitas dan Realibilitas Penelitian .....	33
4.5.1.	Validitas dan Realibilitas Kuesioner .....	33
4.5.2.	Validitas dan Realibilitas Hasil Kuesioner .....	34
4. 6.	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
BAB V .....		48
KESIMPULAN DAN SARAN.....		48
5.1.	Kesimpulan.....	48
5.2.	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....		50
LAMPIRAN.....		53
BIOGRAFI PENULIS .....		69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 1 Diagram Pertumbuhan Baznas .....	1
Gambar 2. 1 Zakat.....	5
Gambar 2. 2 Skor Kesenjangan (GAP Score) .....	14
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	19
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian LAZISMU Gumeno.....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan zakat pada LAZISMU Gumeno .....	2
Tabel 2. 1 Dimensi dan Atribut Service Quality .....	12
Tabel 2. 2 Review Jurnal Terdahulu .....	14
Tabel 3. 1 Uji Reliabilitas .....	22
Tabel 3. 2 Variable Dimensi dan Atribut Service Quality .....	25
Tabel 4. 1 Kondisi Geografis Desa Gumeno.....	27
Tabel 4. 2 Kondisi Demografis Desa Gumeno.....	27
Tabel 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4. 5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 4. 7 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan...31	
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Tabel 4. 9 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	32
Tabel 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	32
Tabel 4. 11 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Skala Persepsi).....	34
Tabel 4. 12 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Skala Harapan).....	35
Tabel 4. 13 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (Skala Persepsi) .....	36
Tabel 4. 14 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (Skala Harapan) .....	36
Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian Harapan Terhadap Persepsi .....	37
Tabel 4. 16 Analisis Tingkat Kesesuaian .....	38
Tabel 4. 17 Analisis Tingkat Pelayanan Dimensi Tangible (Bukti Fisik) .....	41
Tabel 4. 18 Analisis Tingkat Pelayanan Dimensi Empathy (Empati)....	42
Tabel 4. 19 Analisis Tingkat Pelayanan Dimensi Resposiveness (Daya Tanggap).....	44
Tabel 4. 20 Analisis Tingkat Pelayanan Dimensi Reliability (Kehandalan).....	45
Tabel 4. 21 Analisis Tingkat Pelayanan Dimensi Assurance (Jaminan).....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	53
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	57
Lampiran 3 Pengolahan Data Muzakki 78 Responden .....	60
Lampiran 4 Dokumentasi Bersama Muzakki .....	66
Lampiran 5 Form catatan Bimbingan Skripsi .....	68
Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Pinjam .....	70
Lampiran 7 Surat Endorsement Letter .....	71
Lampiran 8 Surat Keterangan Bukti Bebas Plagiasi .....	72

# **ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DENGAN MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) PADA LAZISMU GUMENO, GRESIK**

**Nama Mahasiswa** : Nur Fajar Abdillah  
**NIM** : 20191336015  
**Pembimbing** : Sri Amaliah Mandati, S.TP.,M.T.

## **ABSTRAK**

Indonesia memiliki jumlah penduduk muslim terbesar di dunia dari total 267 juta penduduk Indonesia, yaitu sekitar 237 juta jiwa atau mencapai sekitar 87% dari total populasi, namun penghimpunan zakat masih rendah jika dibandingkan dengan potensinya. Zakat adalah sejumlah harta tertentu yang dikeluarkan, dan diwajibkan oleh Allah SWT untuk diserahkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya (mustahiq) dari orang-orang yang berkewajiban menunaikannya (muzakki). Muzakki adalah suatu kewajiban bagi orang-orang tertentu untuk mengeluarkan sebagian hartanya (orang yang berkewajiban membayar zakat). LAZISMU Gumeno merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam menghimpun dan menyalurkan zakat, infak dan sedekah yang berada di bawah naungan Muhammadiyah yang berada di salah satu cabang yang ada di kota Gresik. Penelitian ini menggunakan metode servqual, metode servqual merupakan metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa. Analisis diawali dengan kuesioner yang disebarkan kepada muzakki, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dengan skala likert. Hasil dari nilai kecocokan, semakin kecil nilai gap pada atribut tersebut. Sebaliknya, semakin kecil nilai kesesuaian pada suatu atribut, maka semakin besar nilai kesenjangan. Atribut Kejujuran karyawan LAZISMU dalam memberikan informasi kepada muzakki pada dimensi Assurance memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu mencapai 106,20%, dengan nilai gap sebesar 0,25. Namun, atribut karyawan LAZISMU yang memberikan informasi melalui media sosial secara tepat dan akurat pada dimensi Reliability memiliki tingkat kesesuaian paling rendah, yaitu 96,12%, dengan nilai kesenjangan sebesar -0,128.

**Kata Kunci:** Zakat, Muzakki, Servis Quality, GAP

# **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY LEVELS ON MUZAKKI SATISFACTION USING THE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) METHOD AT LAZISMU GUMENO, GRESIK**

**Student Name** : Nur Fajar Abdillah  
**NIM** : 20191336015  
**Supervisor** : Sri Amaliah Mandati, S.TP.,M.T.

## **ABSTRACT**

Indonesia has the largest Muslim population in the world out of a total of 267 million Indonesians, around 237 million, reaching around 87% of the total population, while zakat collection is still low compared to its potential. Zakat is a certain amount of property that is issued, and is required by Allah SWT to be handed over to people who are entitled to receive it (mustahiq) from people who are obliged to pay it (muzakki). Muzakki is an obligation for certain people to spend part of their assets (people who are obliged to pay zakat). LAZISMU Gumeno is an institution responsible for collecting and distributing zakat, infaq and sadaqah under the auspices of Muhammadiyah which is located in one of the branches in the city of Gresik. This research uses the servqual method, the servqual method is a method that is often used to measure service quality. Quality measurements for physical products are not the same as for the service industry. The analysis begins with a questionnaire distributed to consumers, each question item has two answers on a Likert scale. The research results showed that the level of service suitability reached 101.93%. The results of the suitability value, the smaller the gap value in the attribute. Conversely, the smaller the suitability value for an attribute, the greater the gap value. For example, the attribute of Honesty of LAZISMU employees in providing information to muzakki in the Assurance dimension has the highest level of suitability, reaching 106.20%, with a gap value of 0.25. However, the attribute of LAZISMU employees who provide information via social media precisely and accurately in the Reliability dimension has the lowest level of conformity, namely 96.12%, with a gap value of -0.128.

Keywords: Zakat, Muzakki, Service Quality, GAP

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang dengan limpahan rahmat dan berkat-Nya, skripsi ini dengan judul “**Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki dengan Metode Service Quality (Servqual) Pada LAZISMU Gumeno, Gresik**” dapat penulis selesaikan. Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan pada Mahasiswa Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Laporan skripsi ini mencakup penjelasan yang didasarkan pada observasi, studi literatur, dan pengumpulan data oleh penulis dari KL LAZISMU Gumeno. Proses penyusunan proposal skripsi melibatkan berbagai pihak yang memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis dengan penuh kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Ir. Vippy Dharmawan, M.Ars selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Irwan Syahrir S.Si.,M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surabaya dan Dosen Penguji
3. Bapak Poniman, S.T., M.T. selaku Kepala Prodi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya dan Dosen Penguji
4. Bapak M. Hanifuddin Hakim, S.T., M.T. selaku Wakil Prodi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya.
5. Ibu Sri Amaliah Mandati, S.TP.,M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dalam melakukan penyusunan skripsi dan membantu pada berlangsungnya penelitian.
6. Bapak Muhammad Bagus Seto, LC selaku Kepala Kantor Layanan LAZISMU Gumeno yang memberikan saya kesempatan untuk dapat melakukan penelitian pada usahanya dan teman-teman di Kantor Layanan LAZISMU Gumeno.
7. Orang tua saya, yang sangat saya cintai, telah memberikan dukungan dalam segala hal, baik secara materi maupun moral, termasuk doa-doa yang selalu didoakan setiap hari untuk kesuksesan saya..
8. Semua rekan-rekan dari Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya angkatan 2019, 2020, dan 2021 telah memberikan dukungan serta membantu dalam pengumpulan data.

9. selama proses penelitian. Semua pihak baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan proposal laporan penelitian skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca, terutama mahasiswa Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya dan masyarakat umum. Penulis meminta maaf, karena mereka menyadari bahwa ada kekurangan dalam proses penyusunan laporan ini. Sangat diharapkan bahwa kritik dan saran dari pembaca akan membantu kami menyempurnakan proposal ini.

Surabaya, 31 Maret 2023

Penulis

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A., Harun, Sholihah, N. M., & Nurrahman, A. (2021). Evaluasi Program Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) LAZISMU Magetan dengan Pendekatan Diagram Kartesius. *AL-MUZARA'AH*, 9(2), 147–165. <https://doi.org/10.29244/jam.9.2.147-165>
- Bayu, D. (2022, February). *Sebanyak 86,9% Penduduk Indonesia Beragama Islam*. DataIndonesia.Id.
- Fadhli, K., & Dwi, N. P. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Fanani, I. (2022). *Keabsahan Lembaga Amil Zakat, Infaq Dan Shadaqah (Lazis) Sabilillah Menurut Pasal 18 Uu No. 23 Tahun 2011 Terkait Perizinan Pendirian Lembaga Amil Zakat (LAZ) Studi Kasus Lazis Sabilillah Kota Malang*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM.
- Handoko. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*.
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Jurnal Manajemen & Teknik Industri – Produksi*, XX(2), 79–90. <https://doi.org/10.350587/Matrik>
- Kabib, N., Al Umar, A. U. A., Fitriani, A., Lorenza, L., & Lutfi Mustofa, M. T. (2021). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Sragen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 341. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2156>
- Lazismu. (2021). *Lembaga Amil Zakat Infaq Shodaqoh Muhammadiyah*. Lazismu.Org.
- Lazisnu. (2022). *Sekilas NU Care-LAZISNU*.
- Mandati, S. A. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Servqual (Studi Kasus Di Restoran Simpang Luwe, Malang*. Universitas Brawijaya.
- Mardani. (2011). Hukum Ekonomi Syariah di Indonesia Cet. I. *PT. Refika Aditama*, 27.
- Nasution, S. A. (2021). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap

- Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lazizmu Di Kota Pekanbaru. In *Economics, Accounting and Business Journal* (Vol. 1, Issue 1).
- Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal PROSISKO*, 8(2).
- Pebrianti, Y., Sucipto, & Anggraeni, L. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP MINAT MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZAKAT PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT OPSEZI KOTA JAMBI. *JUPUMI*, 2. <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php>
- Putra, R. I. D., & Aji, A. M. B. (2022). Analisis Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Indihome di Jakarta Pusat. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 2(9), 558–570. <https://doi.org/10.47065/tin.v2i9.1346>
- Rachmawati, T. (2017). Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif. *UNPAR Press*.
- Rahmadani, D., & Samri, Y. J. N. (2021). Strategi Peningkatan Jumlah Muzakki di Lazis Muhammadiyah Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Rohmantara, R., & Rebecca, J. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kegiatan Akademik Menggunakan Metode Service Quality Di Universitas Komputer Indonesia. *Inaque*, 6.
- Safitri, I. U. (2018). PROBLEMATIKA ZAKAT FITRAH. *Jurnal Keislaman*, 19(1).
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. *Alfabeta*.
- Suhairi, D. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. Honda Autobest Bandung. *Jurnal.Binawakya*.
- Sujarweni, V. W. (2016). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. *Cetakan Pertama*.
- Susanto Putro, S., Rahmanita, E., & Siti Isnaniyah, R. (2017). IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DAN SAW UNTUK ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN POLI RAWAT JALAN. *JURNAL KOMUNIKASI, MEDIA DAN INFORMATIKA*.

- Tho'in, M., & Marimin, A. (2019). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5(3), 225. <https://doi.org/10.29040/jiei.v5i3.678>
- Wamnebo, V., Lossen, M. A. A., & Yoiooga, T. (2021). Pengelolaan Zakat Mal Dan Zakat Fitrah Di Masjid Annur Desa Waihama. *Jurnal Hukum Dan Ekonomi*, 07(2).
- Widi, R. (2011). Uji Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *Laboratorium Ilmu Kesehatan Gigi Dan Mulut Dan Pencegahan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember*.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality(ServQual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1. <http://jurnal.poltekapp.ac.id/>
- Yulianto, E. E. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan QFD Pada Restoran Carnis Surabaya*. UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945.