

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4. 1. Gambaran Umum Desa Gumeno**

##### **a. Kondisi Geografis Desa Gumeno**

Lokasi penelitian berada di Desa Gumeno, Manyar, Gresik, Jawa Timur. Koordinatnya berkisar antara 70-710" LS dan 112 31"-112 38" BT, dengan jarak sekitar 16 KM dari pusat kota Gresik ke arah barat laut. Luas wilayah Desa Gumeno mencapai 481,165 Ha atau sekitar 4.811.650 m persegi sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Kondisi Geografis Desa Gumeno

No	Arah	Batas Desa
1	Utara	Desa Ngampel
2	Timur	Desa Sembayat
3	Selatan	Desa Tanggul rejo dan Sumber rejo
4	Barat	Kab. Dati II Lamongan

(Sumber: Data Geografis Desa Gumeno, 2019).

##### **b. Kondisi Demografis Desa Gumeno**

Penduduk Desa Gumeno pada tahun 2019 tercatat 3.954 jiwa dan tergabung dalam 998 KK, dengan rincian penduduk sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Kondisi Demografis Desa Gumeno

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	1.972 Jiwa
2	Perempuan	1.982 Jiwa

(Sumber: Data Demografis Desa Gumeno, 2019).



Gambar 4. 1 Lokasi Desa Gumeno  
(Sumber: Data Geografis Desa Gumeno, 2019).

#### 4. 2. **Pengumpulan data**

Pengumpulan data penelitian dilakukan menggunakan bantuan instrument penelitian yaitu kuisioner penelitian. Kuisioner ini meliputi penelitian responden atau muzakki atas tingkat membayar zakat dari atribut pelayanan yang berbasis Servqual. Penelitian ini menggunakan skala likert. Selain itu peneliti juga mengumpulkan data respon teknis yang didapatkan dari wawancara dengan beberapa muzakki yang membayar zakat pada LAZISMU Gumeno. Contoh kuisioner dapat dilihat pada lampiran 1.

#### 4. 3. **Pengolahan data**

Kuisioner diberikan kepada muzakki di LAZISMU Gumeno yang sangat bersedia mengisi kuisioner tersebut. Setelah dilakukan pengisian kuisioner maka dilakukan verifikasi dan check atas jawaban responden data yang terkumpul sebanyak 78 muzakki.

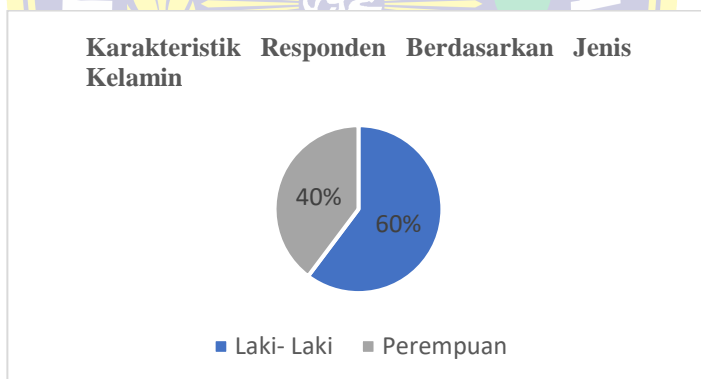
#### 4. 4. Uji Kecukupan Data

Uji awal dimulai dengan mengevaluasi kecukupan data. metode yang digunakan mengikuti petunjuk yang diuraikan dalam bagian sebelumnya, yaitu bab III pada persamaan 3.1. Apabila kita mengatur tingkat kesalahan atau confident error (e) sebesar 10% dan tingkat 39 keyakinan yaitu 95%, serta mengasumsikan proporsi responden yang puas dan tidak puas adalah sama, yakni 0,10, maka jumlah sampel minimal yang perlu diambil adalah 78 responden. Jumlah kuisisioner yang tersebar dan memenuhi kecukupan data sebanyak 78 responden, maka dapat dikatakan data yang diperoleh pada penelitian ini berjumlah 401 data responden. Adapun karakteristik responden yang mengisi kuisisioner sebagai berikut:

##### a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin digunakan untuk mengidentifikasi muzakki yang membayar zakat di LAZISMU dengan jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 78 responden. Dapat dilihat pada diagram pie sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki- Laki	47	60%
Perempuan	31	40%
Jumlah	78	100%

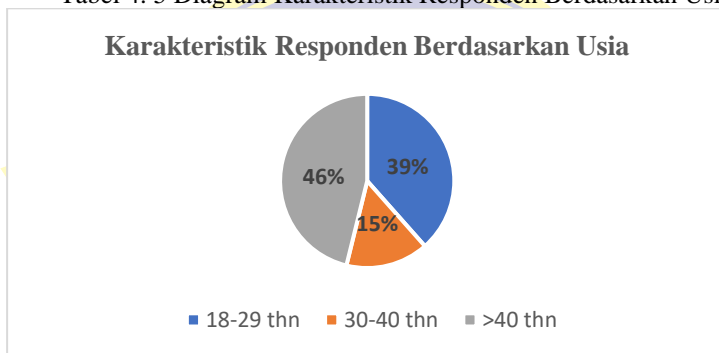
Sumber; Data yang diolah, 2024

Dari tabel 4.4 di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki dengan persentase sebesar 60%, sedangkan responden perempuan mencapai 40%. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa laki-laki lebih dominan dalam pembayaran zakat di LAZISMU.

b. Usia

Usia digunakan untuk mengidentifikasi muzakki yang membayar zakat di LAZISMU dengan jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 78 responden. Dapat dilihat pada diagram pie sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
18-29 thn	30	39%
30-40 thn	12	15%
>40 thn	36	46%
Jumlah	78	100%

Sumber : Data yang diolah, 2024

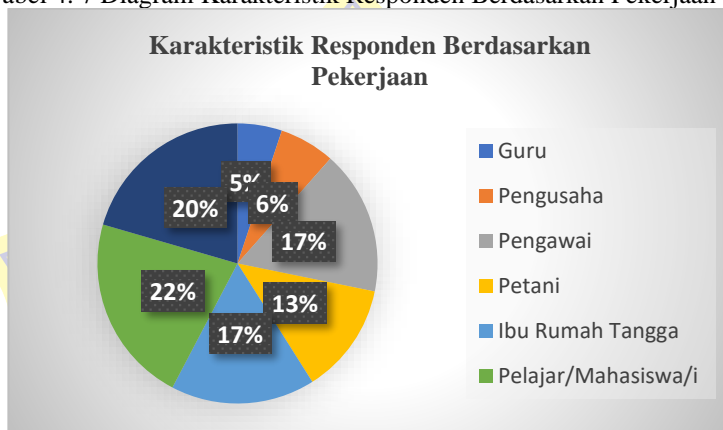
A Dari Tabel 4.6, dapat dilihat bahwa dari total 78 responden dalam penelitian ini, mayoritas yang sering membayar zakat di LAZISMU adalah mereka yang berusia 18-29 tahun, mencapai 39% atau setara dengan 30 orang. Sementara itu, responden yang berusia 30-40 tahun mencapai 15% atau 12 orang, dan yang berusia di atas 40 tahun mencapai 46% atau 36 orang. Dari data tersebut, terlihat bahwa secara umum, orang

dengan usia di atas 40 tahun lebih cenderung untuk membayar zakat di LAZISMU dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih muda.

c. Pekerjaan

Pekerjaan digunakan untuk mengidentifikasi muzakki yang membayar zakat di LAZISMU dengan jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 78 responden. Dapat dilihat pada diagram pie sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Guru	4	5%
Pengusaha	5	6%
Pengawai	13	17%
Petani	10	13%
Ibu Rumah Tangga	13	17%
Pelajar/Mahasiswa/i	17	22%
Lain-lain	16	20%
Jumlah	78	100%

Sumber: Data yang diolah, 2024

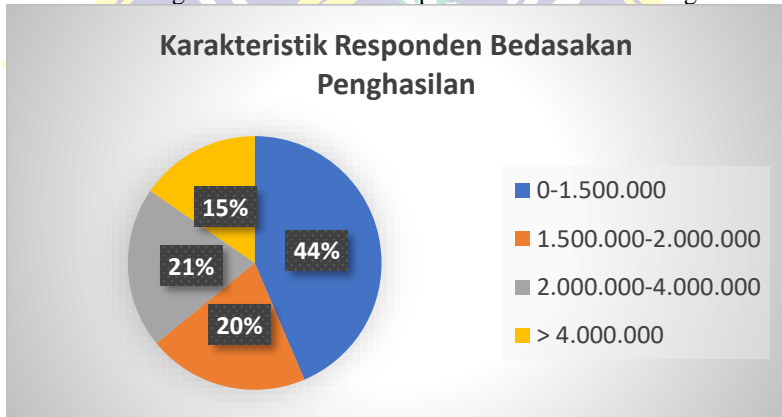
Dari Tabel 4.8, terlihat bahwa total responden berjumlah 78 orang dengan beragam karakteristik pekerjaan. Mayoritas muzakki yang membayar zakat di LAZISMU berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan. Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswi dan Pekerja lain (Profesi)

dengan prosentasi 22% dan 20%, selebihnya berasal dari Ibu rumah tangga, Pegawai, dan Petani dengan nilai prosentase 17%,17%, dan 13% Dan nilai dengan prosentase paling sedikit berasal dari Pengusaha dan Guru sebesar 6% dan 5%. Hal ini menunjukkan bahwa muzakki yang membayar zakat di LAZISMU merupakan orang yang berkarakteristik pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa/mahasiswi dan pekerjaan lainnya (Profesi).

d. Penghasilan

Penghasilan digunakan untuk mengidentifikasi muzakki yang membayar zakat di LAZISMU dengan jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 78 responden. Dapat dilihat pada diagram pie sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan



Tabel 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah	Persentase
0-1.500.000	34	44%
1.500.000-2.000.000	16	20%
2.000.000-4.000.000	16	21%
> 4.000.000	12	15%
Jumlah	78	100%

Sumber : Data yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.10, dapat dilihat bahwa dari total 78 responden, mayoritas berasal dari mereka yang membayar zakat di LAZISMU dengan penghasilan sebesar Rp 0 – Rp 1.500.000, mencapai persentase 44%. Diikuti oleh responden dengan penghasilan Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000 yang mencapai persentase 21%. Sementara itu, sebagian kecil responden berasal dari mereka dengan penghasilan di atas Rp 4.000.000, hanya mencapai persentase 15%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang membayar zakat di LAZISMU memiliki penghasilan antara Rp 0 – Rp 2.000.000.

#### **4. 5. Validitas dan Realibilitas Penelitian**

##### **4.5.1. Validitas dan Realibilitas Kuesioner**

Studi ini mempersiapkan sebuah kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian. Kuesioner tersebut terdiri dari 18 pertanyaan yang berkaitan dengan pembayaran zakat di LAZISMU Gumeno, 18 pertanyaan tentang sikap muzakki, dan 18 pertanyaan tentang pembayaran zakat di LAZISMU Gumeno. Kuesioner ini akan diberikan kepada 78 muzakki yang tinggal di Desa Gumeno, Kabupaten Gresik. Analisis validitas penelitian dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20 untuk memperoleh nilai  $r$  hitung. Nilai  $r$  hitung dianggap valid jika melebihi nilai  $r$  tabel, yaitu 0,219. Nilai  $r$  tabel ini dihitung berdasarkan jumlah sampel ( $N=78$ ) dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan 10%. Jika nilai korelasi salah satu pertanyaan dalam kuesioner kurang dari 0,219, maka pertanyaan tersebut dianggap tidak valid dan tidak dapat dipertimbangkan dalam analisis berikutnya. Validitas kuesioner diuji menggunakan metode Product Moment dalam penelitian ini (Kurnia Dewi & Sudaryanto, 2020).

Langkah selanjutnya adalah Reliabilitas diuji menggunakan metode Alpha Cronbach. Setelah validitas diuji menggunakan perangkat lunak SPSS 20, pertanyaan-pertanyaan yang memenuhi kriteria dapat ditinjau berdasarkan hasil validitasnya. Berikut adalah hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan bantuan perangkat lunak komputer SPSS 20 (Supriadi et al., 2023).

#### 4.5.2. Validitas dan Realibilitas Hasil Kuesioner

##### a. Uji Validitas

Hasil dari 78 responden yang mengisi kuesioner kemudian disubmit untuk uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa koefisien validitas untuk setiap item pertanyaan pada tingkat persepsi dan harapan dari 78 responden adalah lebih besar dari 0,219. Pada tingkat persepsi dan tingkat harapan dianggap valid dan dapat digunakan penelitian.

Tabel 4. 11 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Skala Persepsi)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Validity
Kepuasan1	57.9872	20.870	.532	.813	Valid
Kepuasan2	58.0513	20.880	.515	.814	valid
Kepuasan3	58.1154	21.012	.454	.817	valid
Kepuasan4	58.3205	21.337	.323	.824	valid
Kepuasan5	58.1667	21.725	.286	.826	valid
Kepuasan6	58.0897	21.667	.295	.825	valid
Kepuasan7	58.1282	21.308	.391	.820	valid
Kepuasan8	58.3205	21.286	.445	.817	valid
Kepuasan9	58.3077	21.670	.326	.823	valid
Kepuasan10	58.3077	20.943	.519	.814	valid
Kepuasan11	58.4231	20.481	.541	.812	valid
Kepuasan12	58.2308	19.790	.619	.806	valid
Kepuasan13	58.0385	21.310	.393	.820	valid
Kepuasan14	58.2179	20.640	.494	.814	valid
Kepuasan15	58.1410	21.110	.389	.820	valid
Kepuasan16	58.1923	22.001	.249	.827	valid
Kepuasan17	58.1154	21.298	.417	.819	valid
Kepuasan18	58.0897	21.641	.319	.824	valid

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai validitas pada semua variabel tingkat persepsi menunjukkan bahwa korelasi item-total



yang telah dikoreksi (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari nilai rtabel yang ditetapkan sebesar 0,219..

Tabel 4. 12 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Skala Harapan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Validity
Harapan1	56.8718	28.035	.225	.853	Valid
Harapan2	56.9615	26.999	.428	.843	valid
Harapan3	57.0385	26.531	.489	.840	valid
Harapan4	57.1410	27.551	.350	.846	valid
Harapan5	56.9359	27.022	.419	.843	valid
Harapan6	56.8846	27.454	.356	.846	valid
Harapan7	56.8846	28.311	.234	.851	valid
Harapan8	57.0385	26.531	.489	.840	valid
Harapan9	57.0128	27.649	.324	.848	valid
Harapan10	56.9872	27.493	.389	.845	valid
Harapan11	57.0256	25.895	.596	.835	valid
Harapan12	57.0256	25.454	.622	.833	valid
Harapan13	56.8590	27.214	.398	.844	valid
Harapan14	56.8718	26.789	.453	.842	valid
Harapan15	57.0256	26.311	.548	.838	valid
Harapan16	57.0769	25.397	.584	.835	valid
Harapan17	57.0000	26.753	.510	.840	valid
Harapan18	57.0256	25.454	.622	.833	valid

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai validitas pada semua variabel tingkat persepsi menunjukkan bahwa korelasi item-total yang telah dikoreksi (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari nilai rtabel yang ditetapkan sebesar 0,219.

b. Uji Realibilitas

Hasil uji reliabilitas keseluruhan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien alpha untuk variabel persepsi adalah 0,219, sedangkan untuk variabel harapan adalah 0,219. Dari temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa koefisien alpha untuk persepsi dan harapan melebihi nilai kritis 0,1. Ini menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat kepercayaan yang memadai untuk pengumpulan data.

Tabel 4. 13 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (Skala Persepsi)  
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	78	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	18

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha Cronbach* untuk dimensi "Tingkat Persepsi" adalah 0,827. Angka ini menandakan bahwa kuisisioner ini dapat dianggap reliabel karena melebihi nilai batas 0,1. Dengan demikian, dapat diakui bahwa kuisisioner ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai.

Tabel 4. 14 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (Skala Harapan)  
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	78	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	18

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha Cronbach* untuk dimensi "Tingkat Harapan" adalah 0,850. Angka ini menandakan bahwa kuisisioner ini dapat dianggap reliabel karena melebihi nilai batas 0,1. Dengan demikian, dapat diakui bahwa kuisisioner ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai.

#### 4. 6. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Analisis pelayanan dilaksanakan untuk mengevaluasi seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh para muzakki dalam membayar zakat di LAZISMU dapat memenuhi kepuasan konsumen. Evaluasi ini berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis terhadap 78 responden yang telah melakukan pembayaran zakat.

##### 4.6.1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah yang dihasilkan dari perbandingan skor persepsi dan harapan, digunakan untuk menempatkan setiap aspek variabel kepuasan konsumen ke dalam satu kuadran.

Menurut (Mandati, 2014). Kriteria yang disebutkan dalam tabel 4.15 dapat digunakan untuk menilai tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan. Persentase kesesuaian yang lebih besar menunjukkan kepentingan konsumen terhadap atribut tersebut:

Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian Harapan Terhadap Persepsi

Tingkat Kesesuaian	Kisaran Kesesuaian %
Sangat Sesuai	80-100
Sesuai	70-79
Cukup Sesuai	60-69
Kurang Sesuai	50-59
Tidak Sesuai	40-49

Sumber: Indriwinangsih dan Sudaryanto, 2010 dalam Mandati, 2014

Dari hasil penelitian, terlihat dalam tabel 4.15 bahwa dimensi *Assurance* (Jaminan) memiliki tingkat kesesuaian tertinggi. Salah satu atribut di dalamnya, yaitu Kejujuran karyawan LAZISMU dalam memberikan informasi kepada muzakki, menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 106,20%. Hal ini menandakan bahwa layanan yang diberikan oleh LAZISMU Gumeno, yang

tercermin dalam persepsi muzakki, sangat memenuhi harapan mereka. Atribut ini perlu diperhatikan dan dijaga oleh LAZISMU Gumeno sebagai kekuatan dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Nilai tingkat kesesuaian terendah terdapat pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan atribut yang menyatakan bahwa karyawan LAZISMU memberikan informasi melalui media sosial secara tepat dan akurat. Meskipun demikian, atribut ini masih mendapatkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,12%, yang meskipun merupakan nilai kesesuaian terendah di LAZISMU Gumeno, namun masih masuk dalam kategori kesesuaian yang sangat baik, oleh karena itu nilai atribut ini yang diatas 80% bahkan mendekati 100%. Cara perhitungan untuk mendapatkan nilai tingkat kesesuaian dan rata-rata kesesuaian adalah sebagai berikut :

- A. Skor Persepsi  
Skor Persepsi pada atribut 1 = 4+4+4+4+.....+4=282
- B. Skor Harapan  
Skor Harapan pada atribut 1 = 4+3+4+4+.....+4=279
- C. Tingkat Kesesuaian  
Tingkat kesesuaian atribut 1 =  $(282/279) \times 100\% = 101,08\%$
- D. Rata-rata tingkat kesesuaian  
Rata-rata tingkat kesesuaian atribut 1 =  $(101,08\% + 105,32\% + \dots + 106,20\%) : 18 = 101,93\%$

Tabel 4. 16 Analisis Tingkat Kesesuaian

NO	Variabel Kualitas Pelayanan	Skor persepsi	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
<b>A</b>	<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>			
A1	[1] Karyawan LAZISMU berpakaian sopan dan rapi sesuai yang ditentukan	282	279	101,08%
A2	[2] LAZISMU memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	277	263	105,32%
A3	[3] Peralatan kantor dan fasilitas yang digunakan untuk melayani muzakki tersedia dengan lengkap	272	257	105,84%
A4	[4] LAZISMU memiliki sistem pelayanan online yang sangat mudah digunakan	256	249	102,81%
<b>B</b>	<b>Empathy (Empati)</b>			

B1	[5] Karyawan LAZISMU senantiasa memberikan perhatian yang baik kepada muzakki dalam pelayanan	268	265	101,13%
B2	[6] Karyawan LAZISMU senantiasa ramah dan santun dalam melayani muzakki	274	269	101,86%
B3	[7] Karyawan LAZISMU senantiasa menyediakan Layanan yang baik kepada muzakki	271	269	100,74%
<b>C</b>	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>			
C1	[8] Karyawan LAZISMU mampu memberikan informasi kepada muzakki seputar kegiatan LAZISMU	256	257	99,61%
C2	[9] Karyawan LAZISMU cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh muzakki	257	259	99,23%
C3	[10] Karyawan LAZISMU senantiasa mampu memenuhi kebutuhan muzakki dengan cepat	257	261	98,47%
<b>D</b>	<b>Reliability (Kehandalan)</b>			
D1	[11] Karyawan LAZISMU memberikan informasi melalui media sosial senantiasa tepat dan akurat	248	258	96,12%
D2	[12] Karyawan LAZISMU mampu melayani muzakki dengan tepat waktu	263	258	101,94%
D3	[13] Karyawan LAZISMU memberikan informasi dalam melayani muzakki dengan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan	278	271	102,58%
D4	[14] Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan di kantor LAZISMU	264	270	97,78%
<b>E</b>	<b>Assurance (Jaminan)</b>			
E1	[15] Karyawan LAZISMU memiliki kemampuan komunikasi sangat bagus	270	258	104,65%
E2	[16] Bertransaksi dan menggunakan layanan LAZISMU merupakan pilihan yang aman	266	254	104,72%

E3	[17] Karyawan LAZISMU memiliki etika yang baik dalam melayani muzakki	272	260	104,62%
E4	[18] Kejujuran karyawan LAZISMU dalam memberikan informasi kepada muzakki	274	258	106,20%
	Rata-rata	266,94	261,94	101,93%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dalam Tabel 4.16, nilai rata-rata tingkat kesesuaian untuk semua atribut mencapai 101,93%. Secara keseluruhan, ini mengindikasikan bahwa atribut persepsi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh LAZISMU Gumeno sangat memenuhi harapan muzakki. Selain itu terdapat beberapa atribut yang nilainya melebihi 100% di nilai tingkat kesesuaian diantaranya yaitu Karyawan LAZISMU berpakaian sopan dan rapi sesuai yang ditentukan, LAZISMU memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, Peralatan kantor dan fasilitas untuk melayani muzakki tersedia secara komprehensif, LAZISMU menyediakan sistem layanan online yang sangat *user-friendly*, Karyawan LAZISMU selalu memberikan perhatian yang baik kepada muzakki selama pelayanan, Karyawan LAZISMU senantiasa bersikap ramah dan sopan dalam melayani muzakki, Karyawan LAZISMU senantiasa menyediakan layanan yang baik kepada muzakki, Karyawan LAZISMU mampu melayani muzakki dengan tepat waktu, Karyawan LAZISMU memberikan informasi dalam melayani muzakki dengan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan, Karyawan LAZISMU menunjukkan kemampuan komunikasi yang sangat baik, Bertransaksi dan menggunakan layanan LAZISMU dianggap sebagai pilihan yang aman, Etika yang baik terlihat dari perilaku karyawan LAZISMU dalam melayani muzakki, dan Kejujuran karyawan LAZISMU dalam menyampaikan informasi kepada muzakki menunjukkan bahwa setiap atribut ini telah memenuhi harapan muzakki.

#### 4.6.2. Analisis Tingkat Kepuasan

Penilaian tingkat kepuasan konsumen digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap dimensi kualitas layanan yang disediakan oleh LAZISMU Gumeno. Menurut (Mandati, 2014). Jika nilai kepuasan konsumen positif, menandakan kepuasan mereka terhadap layanan, sedangkan nilai negatif menunjukkan ketidakpuasan. Ketika nilai

kepuasan konsumen sama dengan nol, menunjukkan kepuasan mereka terhadap layanan.

Kepuasan pelayanan diukur secara kuantitatif melalui evaluasi hasil kuesioner, baik yang dilakukan oleh karyawan sendiri (*self-evaluation*) maupun oleh atasan mereka. Kepentingan pelayanan merujuk pada standar nilai yang dianggap penting dalam pelayanan. Adapun perhitungan GAP sebagai berikut:

### A. Dimensi *Tangibles* ( Bukti Fisik)

Muzakki merasa bahwa LAZISMU menawarkan suatu hal yang dapat membuatnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang ditunjukkan oleh nilai kepuasan sebesar 0,154 pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) menurut Tabel 4.17. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa muzakki merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh LAZISMU Gumeno. Atribut yang diberikan penilaian pada dimensi bukti fisik dapat dilihat sebagai berikut: dengan contoh

- a. Skor Persepsi  
Skor Persepsi pada atribut A1=  $282:78= 3,615$
- b. Skor Harapan  
Skor Harapan pada atribut A1=  $279:78= 3,462$
- c. Nilai Gap  
Nilai Gap pada atribut A1=  $3,615 + 3,462:18= 0,154$

Tabel 4. 17 Analisis Tingkat Pelayanan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

NO	Variabel Kualitas Pelayanan	Skor persepsi	Skor Harapan	GAP (%)
A	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)			
A1	[1] Karyawan LAZISMU berpakaian sopan dan rapi sesuai yang ditentukan	3,615	3,462	0,154
A2	[2] LAZISMU memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	3,551	3,372	0,179
A3	[3] Peralatan kantor dan fasilitas yang digunakan untuk melayani muzakki tersedia dengan lengkap	3,487	3,295	0,192
A4	[4] LAZISMU memiliki sistem pelayanan online yang sangat mudah digunakan	3,282	3,192	0,090
	Rata-rata	<b>3,484</b>	<b>3,330</b>	<b>0,154</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Atribut Pertama adalah Karyawan LAZISMU berpakaian sopan dan rapi sesuai yang ditentukan yang bernilai 0,154 yang berarti memuaskan.

Muzakki disambut dengan sopan dan berpakaian rapi yang dibutuhkan untuk mendapatkan etika yang baik dalam ketentuan menyambut tamu/muzakki yang membayar zakat pada LAZISMU Gumeno.

Atribut yang kedua adalah LAZISMU memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau yang bernilai 0,179 yang berarti puas terhadap lokasi kantor LAZISMU Gumeno, Ketika muzakki membayar zakat dengan jarak yang mudah dijangkau dan lokasi bangunan yang strategis.

Atribut Ketiga adalah Peralatan kantor dan fasilitas yang digunakan untuk melayani muzakki tersedia dengan lengkap yang bernilai 0,192 menunjukkan bahwa muzakki merasa puas. Muzakki merasa puas peralatan dan fasilitas yang ada di kantor LAZISMU lengkap dan dapat melayani dengan baik.

Atribut keempat LAZISMU memiliki sistem pelayanan online yang sangat mudah digunakan yang bernilai 0,090 yang menunjukkan bahwa muzakki sangat puas terhadap atribut tersebut. Muzakki merasa senang apabila pelayanan online mudah digunakan oleh muzakki.

### B. Dimensi *Empathy* (Empati)

Muzakki merasa bahwa LAZISMU menawarkan suatu hal yang dapat membuatnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang ditunjukkan oleh nilai kepuasan sebesar 0,043 pada dimensi *empathy* (empati) menurut Tabel 4.18. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa muzakki merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh LAZISMU Gumeno. Atribut yang diberikan penilaian pada dimensi empati dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Skor Persepsi  
Skor Persepsi pada atribut B1=  $268:78= 3,436$
- b. Skor Harapan  
Skor Harapan pada atribut B1=  $265:78= 3,397$
- c. Nilai Gap  
Nilai Gap pada atribut B1=  $3,436 + 3,397:18= 0,038$

Tabel 4. 18 Analisis Tingkat Pelayanan Dimensi *Empathy* (Empati)

NO	Variabel Kualitas Pelayanan	Skor persepsi	Skor Harapan	GAP (%)
B	<i>Empathy</i> (Empati)			



B1	[5] Karyawan LAZISMU senantiasa memberikan perhatian yang baik kepada muzakki dalam pelayanan	3,436	3,397	0,038
B2	[6] Karyawan LAZISMU senantiasa ramah dan santun dalam melayani muzakki	3,513	3,449	0,064
B3	[7] Karyawan LAZISMU senantiasa menyediakan layanan yang baik kepada muzakki	3,474	3,449	0,026
	Rata-rata	3,474	3,432	0,043

Sumber: Data diolah, 2024

Atribut pertama adalah Karyawan LAZISMU senantiasa memberikan perhatian yang baik kepada muzakki dalam pelayanan bernilai 0,038 yang dapat dikatakan bahwa muzakki puas. Muzakki merasa suka dapat diperhatikan dengan baik pada karyawan LAZISMU dalam pelayanan.

Atribut kedua adalah Karyawan LAZISMU ramah dan santun dalam melayani muzakki bernilai 0,064 yang berarti bahwa muzakki telah puas terhadap atribut. Konsumen merasa sangat senang dikarenakan karyawan LAZISMU senantiasa ramah dan santun untuk melayani muzakki dalam melakukan membayar zakat.

Atribut ketiga adalah Karyawan LAZISMU senantiasa menyediakan layanan yang baik kepada muzakki bernilai 0,026 yang berarti telah puas terhadap atribut. Muzakki sangat senang karena untuk membayar zakat di LAZISMU Gumeno dapat melayani layanan sangat baik dan nyaman.

### C. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Muzakki merasa bahwa LAZISMU memiliki aspek yang kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan, yang ditunjukkan oleh nilai kepuasan sebesar -0,030 pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menurut Tabel 4.19. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa muzakki merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh LAZISMU Gumeno. Atribut yang diberikan penilaian pada dimensi daya tanggap dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Skor Persepsi  
Skor Persepsi pada atribut C1=  $256:78= 3,282$
- b. Skor Harapan  
Skor Harapan pada atribut C1=  $257:78= 3,295$
- c. Nilai Gap  
Nilai Gap pada atribut C1=  $3,282 + 3,295:18= -0,013$

Tabel 4. 19 Analisis Tingkat Pelayanan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

NO	Variabel Kualitas Pelayanan	Skor persepsi	Skor Harapan	GAP (%)
C	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)			
C1	[8] Karyawan LAZISMU mampu memberikan informasi kepada muzakki seputar kegiatan LAZISMU	3,282	3,295	-0,013
C2	[9] Karyawan LAZISMU cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh muzakki	3,295	3,321	-0,026
C3	[10] Karyawan LAZISMU senantiasa mampu memenuhi kebutuhan muzakki dengan cepat	3,295	3,346	-0,051
	Rata-rata	<b>3,291</b>	<b>3,321</b>	<b>-0,030</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Atribut pertama adalah kemampuan karyawan LAZISMU dalam memberikan informasi kepada muzakki mengenai kegiatan LAZISMU, yang memiliki nilai -0,013, menunjukkan ketidakpuasan terhadap atribut ini. Muzakki merasa tidak puas dengan informasi mengenai kegiatan yang diberikan oleh LAZISMU, sehingga merasa kurang puas.

Atribut kedua adalah responsivitas karyawan LAZISMU dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh muzakki, yang memiliki nilai -0,026, menunjukkan ketidakpuasan terhadap atribut ini. Karyawan LAZISMU responsif dalam menangani masalah yang dihadapi oleh muzakki, namun kurang akurat dalam penyelesaiannya.

Atribut ketiga adalah kemampuan karyawan LAZISMU dalam memenuhi kebutuhan muzakki dengan cepat, yang memiliki nilai -0,051, menunjukkan ketidakpuasan terhadap atribut ini. Muzakki merasa tidak puas dengan pelayanan karyawan LAZISMU dalam memenuhi kebutuhan dengan cepat karena kurang tepat dalam memenuhi kebutuhan muzakki.

#### D. Dimensi *Relibility* (Kehandalan)

Muzakki merasa bahwa LAZISMU memiliki aspek yang kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan, yang ditunjukkan oleh nilai kepuasan sebesar -0,013 pada Dimensi *Relibility* (Kehandalan) menurut Tabel 4.20. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa muzakki merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh LAZISMU Gumeno.

Atribut yang diberikan penilaian pada dimensi kehandalan dapat dilihat sebagai berikut:

a. Skor Persepsi

Skor Persepsi pada atribut D1=  $248:78= 3,179$

b. Skor Harapan

Skor Harapan pada atribut D1=  $258:78= 3,308$

c. Nilai Gap

Nilai Gap pada atribut D1=  $3,179 + 3,308:18= -0,128$

Tabel 4. 20 Analisis Tingkat Pelayanan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

NO	Variabel Kualitas Pelayanan	Skor persepsi	Skor Harapan	GAP (%)
D	<i>Reliability</i> (Kehandalan)			
D1	[11] Karyawan LAZISMU memberikan informasi melalui media sosial senantiasanya tepat dan akurat	3,179	3,308	-0,128
D2	[12] Karyawan LAZISMU mampu melayani muzakki dengan tepat waktu	3,372	3,308	0,064
D3	[13] Karyawan LAZISMU memberikan informasi dalam melayani muzakki dengan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan	3,564	3,474	0,090
D4	[14] Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan di kantor LAZISMU	3,385	3,462	-0,077
	Rata-rata	<b>3,375</b>	<b>3,388</b>	<b>-0,013</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Atribut pertama adalah bahwa karyawan LAZISMU memberikan informasi melalui media sosial dengan tepat dan akurat, yang memiliki nilai -0,128, menunjukkan ketidakpuasan. Muzakki belum yakin apakah informasi yang diberikan oleh karyawan LAZISMU melalui media sosial tepat dan akurat saat membayar zakat.

Atribut kedua adalah kemampuan karyawan LAZISMU dalam melayani muzakki tepat waktu, yang memiliki nilai 0,064, menunjukkan kepuasan muzakki terhadap kinerja karyawan LAZISMU yang sangat tepat waktu dalam melayani pembayaran zakat di LAZISMU.

Atribut ketiga adalah bahwa karyawan LAZISMU memberikan informasi dalam melayani muzakki dengan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, yang memiliki nilai 0,090, menunjukkan kepuasan muzakki terhadap atribut tersebut. Muzakki merasa informasi yang diberikan sangat akurat dan dapat dipertanggungjawabkan jika terjadi kesalahan dalam pemberian informasi.

Atribut keempat adalah ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu

pekerjaan di kantor LAZISMU, yang memiliki nilai -0,077, menunjukkan ketidakpuasan muzzaki terhadap atribut tersebut. Muzzaki merasa sangat tidak setuju jika karyawan LAZISMU tidak tepat waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dengan catatan agar tidak ada keterlambatan dalam menjalankan tugas.

### E. Dimensi Assurance (Jaminan)

Muzzaki merasa bahwa LAZISMU Gumeno menawarkan suatu hal yang dapat membuatnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang ditunjukkan oleh nilai kepuasan sebesar 0,154 pada dimensi Assurance (jaminan) menurut Tabel 4.21. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa muzakki merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh LAZISMU Gumeno. Atribut yang diberikan penilaian pada dimensi kehandalan dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Skor Persepsi  
Skor Persepsi pada atribut E1=  $270:78= 3,462$
- b. Skor Harapan  
Skor Harapan pada atribut E1=  $258:78= 3,308$
- c. Nilai Gap  
Nilai Gap pada atribut E1=  $3,462 + 3,308:18= 0,154$

Tabel 4. 21 Analisis Tingkat Pelayanan Dimensi Assurance (Jaminan)

NO	Variabel Kualitas Pelayanan	Skor persepsi	Skor Harapan	GAP (%)
E	Assurance (Jaminan)			
E1	[15] Karyawan LAZISMU memiliki kemampuan komunikasi sangat bagus	3,462	3,308	0,154
E2	[16] Bertransaksi dan menggunakan layanan LAZISMU merupakan pilihan yang aman	3,410	3,256	0,154
E3	[17] Karyawan LAZISMU memiliki etika yang baik dalam melayani muzakki	3,487	3,333	0,154
E4	[18] Kejujuran karyawan LAZISMU dalam memberikan informasi kepada muzakki	3,513	3,308	0,205
	Rata-rata	<b>3,468</b>	<b>3,301</b>	<b>0,167</b>

Sumber: Data diolah,2024

Atribut Pertama menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi karyawan LAZISMU sangat baik, dengan nilai sebesar 0,0154 yang menandakan kepuasan. Pengamatan dari muzakki terhadap karyawan saat melayani pembayaran zakat menunjukkan kemampuan komunikasi yang sangat baik dari karyawan tersebut.

Atribut Kedua menegaskan bahwa bertransaksi dan menggunakan layanan LAZISMU merupakan pilihan yang aman, dengan nilai sebesar 0,0154 yang menunjukkan kepuasan. Pengamatan dari muzakki menegaskan bahwa layanan di LAZISMU sangat aman untuk melakukan transaksi pembayaran zakat.

Atribut Ketiga menyoroti bahwa karyawan LAZISMU memiliki etika yang baik dalam melayani muzakki, dengan nilai sebesar 0,154 yang menandakan kepuasan. Etika yang baik sangat penting dalam pelayanan untuk membuat muzakki senang dan memilih layanan LAZISMU.

Atribut Keempat menekankan pentingnya kejujuran karyawan LAZISMU dalam memberikan informasi kepada muzakki, dengan nilai sebesar 0,205 yang menandakan kepuasan. Karyawan harus jujur dalam memberikan informasi kepada muzakki agar mereka dapat mempercayai LAZISMU.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kesesuaian, semakin rendah pula nilai kesenjangan (*gap*) pada atribut. Sebaliknya, jika nilai kesesuaian suatu atribut rendah, ini akan mengakibatkan peningkatan nilai kesenjangan (*gap*). Sebagai contoh, atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada (E4) Kejujuran karyawan LAZISMU dalam memberikan informasi kepada muzakki pada dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mencapai 106,20% dengan nilai gap sebesar 0,25. Sedangkan, tingkat kesesuaian terendah terdapat pada Karyawan LAZISMU yang memberikan informasi melalui media sosial dengan tepat dan akurat pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mencapai 96,12% dengan nilai gap sebesar -0,128.