

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner

### **Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzzaki dengan Metode *Service Quality* (Servqual) Pada LAZISMU Gumeno, Gresik**

Kepada

Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.,

Salam

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir / Skripsi, saya Nur Fajar Abdillah selaku mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya, peneliti ingin mengadakan survey kepuasan dan harapan pelanggan dengan judul " Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzzaki dengan Metode *Service Quality* (Servqual) Pada LAZISMU Gumeno, Gresik"

Sehubung dengan hal tersebut, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan memberikan jawaban pada daftar yang diajukan dalam kuisisioner ini.

Survey ini semata-mata untuk kepentingan penelitian ilmiah, saya akan menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/ Saudara/Saudari. Atas kesediaan dan bantuan Saudara/Saudari saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Kesungguhan anda dalam menjawab setiap pertanyaan yang saya ajukan sesuai dengan keadaan dan pendapat anda yang sebenar-benarnya merupakan bantuan yang sangat berharga bagi saya dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir.

Walaikum salam wr. wb.,

A. Identitas Responden

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data responden dibawah ini:

Nama Lengkap : .....

Jenis Kelamin :

A. Laki-Laki B. Perempuan

Umur :

A. 18-29 B. 30-40 C. >40thn

Pekerjaan :

A. Guru B. Pengusaha C. Pegawai D. Petani E. Ibu Rumah  
Tangga F. Pelajar/Mahasiswa/i G. Lain-lain

Penghasilan :

A. 0-1.500.000 B. 1.500.000-2.000.000 C. 2.000.000-4.000.000 D.  
>4.000.000

B. Petunjuk pengisian angket

Berilah tanda ceklis (X) pada kolom yang Bapak/ Ibu / Sdr/I pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dengan alternative menjaab sebagai berikut:

STS : Bila anda Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut ( poin 1)

TS : Bila anda Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut ( poin 2)

S : Bila anda Setuju dengan pernyataan tersebut ( poin 3)

SS : Bila anda Sangat Setuju dengan pernyataan tersebut ( poin 4)

Kami berharap anda menjawab semua pernyataan yang ada.

## A. Skala Persepsi

No	Dimensi	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Tangibles	Karyawan LAZISMU berpakaian sopan dan rapi sesuai yang ditentukan				
		LAZISMU memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
		Peralatan kantor dan fasilitas yang digunakan untuk melayani muzakki tersedia dengan lengkap				
		LAZISMU memiliki sistem pelayanan online yang sangat mudah digunakan				
2	Empathy	Karyawan LAZISMU senantiasa memberikan perhatian yang baik kepada muzakki dalam pelayanan				
		Karyawan LAZISMU senantiasa ramah dan santun dalam melayani muzakki				
		Karyawan LAZISMU senantiasa menyediakan layanan yang baik kepada muzakki				
3	Resposiveness	Karyawan LAZISMU mampu memberikan informasi kepada muzakki seputar kegiatan LAZISMU				
		Karyawan LAZISMU cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh muzakki				
		Karyawan LAZISMU senantiasa mampu memenuhi kebutuhan muzakki dengan cepat				
4	Reliability	Karyawan LAZISMU memberikan informasi melalui media sosial senantiasa tepat dan akurat				
		Karyawan LAZISMU mampu melayani muzakki dengan tepat waktu				
		Karyawan LAZISMU memberikan informasi dalam melayani muzakki dengan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan				
5	Assurance	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan di kantor LAZISMU Karyawan LAZISMU memiliki kemampuan komunikasi sangat bagus				
		Bertransaksi dan menggunakan layanan LAZISMU merupakan pilihan yang aman				
		Karyawan LAZISMU memiliki etika yang baik dalam melayani muzakki				
		Kejujuran karyawan LAZISMU dalam memberikan informasi kepada muzakki				

## B. Skala Harapan

No	Dimensi	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Tangibles	Karyawan LAZISMU berpakaian sopan dan rapi sesuai yang ditentukan				
		LAZISMU memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
		Peralatan kantor dan fasilitas yang digunakan untuk melayani muzakki tersedia dengan lengkap				
		LAZISMU memiliki sistem pelayanan online yang sangat mudah digunakan				
2	Empathy	Karyawan LAZISMU senantiasa memberikan perhatian yang baik kepada muzakki dalam pelayanan				
		Karyawan LAZISMU senantiasa ramah dan santun dalam melayani muzakki				
		Karyawan LAZISMU senantiasa menyediakan layanan yang baik kepada muzakki				
3	Resposiveness	Karyawan LAZISMU mampu memberikan informasi kepada muzakki seputar kegiatan LAZISMU				
		Karyawan LAZISMU cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh muzakki				
		Karyawan LAZISMU senantiasa mampu memenuhi kebutuhan muzakki dengan cepat				
4	Reliability	Karyawan LAZISMU memberikan informasi melalui media sosial senantiasa tepat dan akurat				
		Karyawan LAZISMU mampu melayani muzakki dengan tepat waktu				
		Karyawan LAZISMU memberikan informasi dalam melayani muzakki dengan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan				
5	Assurance	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan di kantor LAZISMU Karyawan LAZISMU memiliki kemampuan komunikasi sangat bagus				
		Bertransaksi dan menggunakan layanan LAZISMU merupakan pilihan yang aman				
		Karyawan LAZISMU memiliki etika yang baik dalam melayani muzakki				
		Kejujuran karyawan LAZISMU dalam memberikan informasi kepada muzakki				

## Lampiran 2 Karakteristik Responden

<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Penghasilan</b>
Suharto	Laki-laki	>40 thn	Lain-lain	. 2.000.000-4.000.000
Lilik	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
Lazim	Laki-laki	>40 thn	Lain-lain	1.500.000-2.000.000
Najikin	Laki-laki	30-40 thn	Pegawai	>4.000.000
Mustaman	Laki-laki	>40 thn	Lain-lain	. 2.000.000-4.000.000
Sutris	Laki-laki	>40 thn	Lain-lain	>4.000.000
Sumarjo	Laki-laki	>40 thn	Lain-lain	. 2.000.000-4.000.000
Arinda Rahma Wardani	Perempuan	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Nava Pravita Zalianty	Perempuan	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Muhammad Candra Saputra	Laki-laki	18-29 thn	Pegawai	>4.000.000
Afenan	Laki-laki	>40 thn	Lain-lain	1.500.000-2.000.000
H. Bisri	Laki-laki	>40 thn	Petani	1.500.000-2.000.000
Zaini Sa'dan	Laki-laki	>40 thn	Pegawai	. 2.000.000-4.000.000
Fauzi Arif	Laki-laki	30-40 thn	Lain-lain	>4.000.000
Hj. Khunainah	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
Nur Ayun	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
Nur Sifani	Perempuan	30-40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
Fajar Kurniawan	Laki-laki	18-29 thn	Pegawai	>4.000.000
Andrianto	Laki-laki	>40 thn	Petani	1.500.000-2.000.000
Muhammad Ibad	Laki-laki	30-40 thn	Pengusaha	1.500.000-2.000.000
Ani kurniwati	Perempuan	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Reza Nur Afiyah	Perempuan	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
H. Naim	Laki-laki	>40 thn	Petani	1.500.000-2.000.000
H. Abdullah	Laki-laki	>40 thn	Petani	1.500.000-2.000.000
Hj. Fatimah	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
Budianto	Laki-laki	>40 thn	Pegawai	. 2.000.000-4.000.000

Musyawahar	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
H. Anzor	Laki-laki	>40 thn	Petani	1.500.000-2.000.000
Nur Kholifah	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
Muhammad Yanto	Laki-laki	>40 thn	Pegawai	. 2.000.000-4.000.000
Muhammad Zuhri	Laki-laki	>40 thn	Lain-lain	0-1.500.000
Muhammad Farid F	Laki-laki	30-40 thn	Pengusaha	. 2.000.000-4.000.000
Muhammad zuhdi	Laki-laki	>40 thn	Petani	1.500.000-2.000.000
Siti Khalifah	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
Abdul Majid	Laki-laki	30-40 thn	Pegawai	>4.000.000
Umalah	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
H. Ainul Hawam	Laki-laki	>40 thn	Pegawai	. 2.000.000-4.000.000
Ahmad Yani	Laki-laki	30-40 thn	Pegawai	. 2.000.000-4.000.000
Nikmayukha	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
Hj. Kholifah	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
Muhammad Arifin	Laki-laki	>40 thn	Lain-lain	>4.000.000
Muhammad Rodhli	Laki-laki	>40 thn	Petani	1.500.000-2.000.000
Suci Wardah Lubna	Perempuan	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Muhammad Bakhul	Laki-laki	30-40 thn	Petani	. 2.000.000-4.000.000
Ahmad Muharom	Laki-laki	30-40 thn	Pegawai	. 2.000.000-4.000.000
Dinar Rasta Fara	Laki-laki	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Sugeng Budiono	Laki-laki	30-40 thn	Pegawai	>4.000.000
Rista Asmi Asmarani	Perempuan	30-40 thn	Pegawai	>4.000.000
Mila khoirul Nisa	Perempuan	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Hana Fauzia Qotrun Nada	Perempuan	18-29 thn	Pengusaha	. 2.000.000-4.000.000
Mat Yasir	Laki-laki	>40 thn	Petani	1.500.000-2.000.000
Chusnul Chotimah	Perempuan	>40 thn	Guru	1.500.000-2.000.000
Falista Jaka Pratama	Laki-laki	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Bidayanti	Perempuan	>40 thn	Ibu Rumah Tangga	0-1.500.000
H. Dawam	Laki-laki	>40 thn	Petani	1.500.000-2.000.000
Bogi Hendarko	Laki-laki	>40 thn	Pegawai	. 2.000.000-4.000.000

Lidinul Haq	Laki-laki	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
H. Muhammad Wasil	Laki-laki	>40 thn	Pengusaha	. 2.000.000-4.000.000
Muhammad Bagus Seto	Laki-laki	>40 thn	Lain-lain	>4.000.000
Rofi Dias Oktavian	Perempuan	18-29 thn	Guru	1.500.000-2.000.000
Akmal Musa	Laki-laki	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Alfani Diah Wulansari	Perempuan	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Baharudin Yusuf	Laki-laki	18-29 thn	Lain-lain	. 2.000.000-4.000.000
Nur Laili Mufadlilah	Perempuan	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Nur Ali	Laki-laki	30-40 thn	Guru	1.500.000-2.000.000
Nur Saidatul Maknunah	Perempuan	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Gusti Rahmah	Perempuan	18-29 thn	Ibu Rumah Tangga	1.500.000-2.000.000
Wahdatuz zahroh	Perempuan	18-29 thn	Lain-lain	. 2.000.000-4.000.000
Irsyah Zaqi	Laki-laki	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Akbar Fadillah	Laki-laki	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Achmad Albarro Rohman	Laki-laki	18-29 thn	Pengusaha	>4.000.000
Nabila Rahmawati	Perempuan	18-29 thn	Lain-lain	0-1.500.000
Naila Akmalia Rahmah	Perempuan	18-29 thn	Lain-lain	0-1.500.000
Nihlah Adlina	Perempuan	18-29 thn	Lain-lain	0-1.500.000
Fadhli Zhafir	Laki-laki	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000
Muhammad Lutfi Andrianto	Laki-laki	18-29 thn	Lain-lain	>4.000.000
Nailatul Hidyah Aulia Bay'ah	Perempuan	18-29 thn	Guru	0-1.500.000
Imaduddin Al Baihaqy	Laki-laki	18-29 thn	Pelajar/Mahasiswa/i	0-1.500.000

### Lampiran 3 Pengolahan Data Muzakki 78 Responden

#### 1. Data Persepsi

Skala Presepsi

No	Tangibles				Empathy			Resposiveness			Realiability				Assurance			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4
3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4
4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4
6	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
8	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
16	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
17	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
18	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
19	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
20	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
22	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3



23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
30	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
31	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
32	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
33	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
34	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
35	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
36	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
37	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
38	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
39	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
40	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3
41	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
42	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4
43	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
44	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3
45	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
47	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
48	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
49	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4

51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
53	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
56	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
58	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
59	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
60	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3
61	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3
66	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
67	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
71	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
72	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
75	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
76	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

## 2. Data Harapan

### Skala Harapan

No	Tangibles				Empathy			Responsiveness			Reliability				Assurance			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
2	4	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3
4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
8	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
9	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	2	4	2
10	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
11	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	4	2
13	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
14	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
15	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
16	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
17	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	4	2
18	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
20	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

24	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
28	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
29	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
30	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
33	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
36	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
37	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
39	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
40	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2
41	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
42	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
43	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
44	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
47	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
48	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
49	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4


52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
56	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
60	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3
61	3	2	3	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4
62	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
66	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2
72	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
74	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
75	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
76	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 4 Dokumentasi Bersama Muzakki





## Lampiran 5 Form catatan Bimbingan Skripsi



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**PROGRAM STUDI SI TEKNIK MESIN, TEKNIK ARSITEKTUR, TEKNIK SIPIL,**  
**TEKNIK PERKAPALAN, TEKNIK ELEKTRO, TEKNIK INDUSTRI, INFORMATIKA**  
*Alamat : Jalan Sutorejo 59 Surabaya*  
*Telp./Fax: 031-3811966 ext.138*

**CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI** FORM S-10

Nama : Nur Fajar Abdullah  
 NIM : 20191336015  
 Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Untuk Meningkatkan Muzakki Untuk Membayar Zakat dengan Metode Service Quality (Servqual) Melalui Lazizmu Gumeno, Gresik  
 Tanggal Seminar :  
 Pembimbing Utama : Sri Amaliah Mandati, S.TP.,M.T.  
 Pembimbing Pendamping :  
 Tgl. Mulai Bimbingan :

No	Tgl	Materi	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			U*	P**	
1	16 Mei 2023	Aksistensi penentuan judul dan Metode pada skripsi	f		#
2	22 Mei 2023	Aksistensi Judul dan pengajuan Bab 1	f		#
3	13 juni 2023	1. Mencari keputusan Muzakki untuk membayar di Indonesia zakat dan data Muzakki untuk membayar zakat di lazizmu dan tampilkan datanya 2. Mengubah judul 3. Batasan masalah	f		#
4	11 Juli 2023	Aksistensi perbaikan bab1 dan Penyusunan Bab 2	f		#
5	25 Juli 2023	Aksistensi pada Bab 2	f		#
6	27 Juli 2023	Aksistensi Perbaikan Bab 2 dan Literatur Review	f		#
7	2 Agustus 2023	Aksistensi pada Perbaikan Bab 3	f		#
8	26 September 2023	Aksistensi Revisi Seminar Proposal	f		#





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK MESIN, TEKNIK ARSITEKTUR, TEKNIK SIPIL,  
TEKNIK PERKAPALAN, TEKNIK ELEKTRO, TEKNIK INDUSTRI, INFORMATIKA  
Alamat : Jalan Sutorejo 59 Surabaya  
Telp./Fas. 031-3811966 ext.138

No	Tgl	Materi	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			U*	P**	
9	11 Oktober 2023	Aksistensi Perbaikan pada Seminar Proposal dan Pengajuan Bab 4	8		
10	16 Oktober 2023	Aksistensi pada Bab 4	8		
11	21 Maret 2024	Aksistensi perbaikan Pada Bab 4	8		
12	26 Maret 2024	Aksistensi Bab 5	8		

Catatan:

\*U artinya Utama dan \*\*P artinya Pendamping.

Bimbingan dinyatakan selesai

Surabaya, .....

Pembimbing Utama Ditandatangani ketika skripsi tuntas  (Sri Amaliah Mandati, S.TP.,M.T.)	Pembimbing Pendamping Ditandatangani ketika skripsi tuntas  (.....)
---------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

## Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Pinjam



**um surabaya**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Perpustakaan

**ASLI**

FM-002-PERPUS-07

### SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Nur Fajar Abdillah

NIM : 20191336015

Program Studi/Fakultas : (S1) Teknik Industri/Fakultas Teknik

Alamat : Jl. Diponegoro RT.02 RW.01 Gumeno Manyar Gresik

No.Telp/HP : 081241648428

Tidak memiliki pinjaman bahan pustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surabaya.  
Surat keterangan ini digunakan untuk: **Mengambil Ijazah**



Mengetahui,  
Kepala Perpustakaan

*Nur Fajar*  
Drs. Yarmo, M.Pd.

Surabaya, 08 Mei 2024  
Petugas Perpustakaan

*Dyah Ayu S.*  
Dyah Ayu S.

## Lampiran 7 Surat Endorsement Letter



**umsurabaya**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

**Pusat  
Bahasa**

### ENDORSEMENT LETTER

265/PB-UMS/EL/V/2024

This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : Analysis of Service Quality Levels on Muzakki Satisfaction Using  
The Service Quality (Servqual) Method at Lazismu Gumeno, Gresik

Student's name : Nur Fajar Abdillah

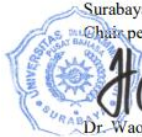
Student's ID Number : 20191336015

Department : Industrial Engineering, Undergraduate, Faculty of Engineering,  
Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, May 13, 2024

Chair person,



*Hamsia*

Dr. Waode Hamsia, M.Pd

## Lampiran 8 Surat Keterangan Bukti Bebas Plagiasi



Perpustakaan

**ASLI**

FM-009 PERPUS-07

### SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis\*) yang diserahkan atas :

Nama : Nur Fajar Abdillah  
N I M : 20191336015  
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik (S1) Teknik Industri  
Alamat : Jl. Diponegoro RT.02 RW.01 Gumeno Manyar Gresik  
Judul : ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MUZAKKI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY  
(SERVQUAL) PADA LAZISMU GUMENO, GRESIK  
telah **diserahkan dan memenuhi kriteria** batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan

Putri Rokhmawati

Surabaya, 14 Mei 2024

Mahasiswa,

Nur Fajar Abdillah

Mengetahui,  
Kepala Perpustakaan

Drs. Yarmo, M.Pd.

**\*) DILARANG KERAS MENYEBARLUASKAN FORM INI**

## hasil plagiasi Nur Fajar Abdillah

### ORIGINALITY REPORT

<b>21</b> %	%	<b>16</b> %	<b>15</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Sriwijaya University</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>2</b>	<b>Submitted to Southeast Community College</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>Submitted to Universitas Pamulang</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>Submitted to Universitas Putera Batam</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>Submitted to Universitas Diponegoro</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>Submitted to Universitas Mulawarman</b> Student Paper	<b>&lt;1</b> %
<b>8</b>	<b>Submitted to University of Muhammadiyah Malang</b> Student Paper	<b>&lt;1</b> %
<b>9</b>	<b>SARBOINI, Misna MAISARAH, MARYAM, IMILDA. "Strategi Pengembangan Program Pemberdayaan Usaha Mikro dan Kecil</b>	<b>&lt;1</b> %

Melalui Pembiayaan Usaha Syariah pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banda Aceh", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2021

Publication

---

10 Submitted to Universitas Katolik Widya Mandala <1 %

Student Paper

---

11 Erwin Daniel Sitanggang, Tulus, Benny Benyamin Nasution. "Analysis of Satisfaction Level with Servqual method using Artificial Neural Networks", Journal of Physics: Conference Series, 2019 <1 %

Publication

---

12 Nufika Shilhan Zein, Asep Permadi Gumelar, Fitri Awaliyah, Muhamad Nu'man Adinasa. "Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian pada Urban Cafe (Coffee&Eatery) di Kecamatan Garut Kota", AGRITEKH (Jurnal Agribisnis dan Teknologi Pangan), 2023 <1 %

Publication

---

13 Aris Setiawan, Eko Budi Leksono. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI DISPENDUK CAPIL GRESIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)", JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri), 2022 <1 %

Publication

---

14	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur <small>Student Paper</small>	<1 %
15	Lailatur Rofiqah. "Pengaruh Sosialisasi dan Transparansi Pengelolaan Dana Zakat Terhadap Minat Muzakki di LAZIS Al-Muhajirin", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2023 <small>Publication</small>	<1 %
16	Rosi Iswanto, Ismi Yati Azis. "Perencanaan Pengelolaan Dana Zakat Dan Potensi Zakat Provinsi Bangka Belitung", LENTERNAL: Learning and Teaching Journal, 2023 <small>Publication</small>	<1 %
17	Lidyawati Lidyawati, Rozi Rozi, Siti Rohmadania, Muhammad Kurnia, Imam Khomaeni Hayatullah. "ZAKAT GOVERNANCE IN PANGKALPINANG CITY INSTITUTIONAL ECONOMIC PERSPECTIVE", ASY SYAR'ITYAH: JURNAL ILMU SYARIAH DAN PERBANKAN ISLAM, 2023 <small>Publication</small>	<1 %
18	Suriadi, Sulistyo Budi Utomo, Rendro Laksmono, Rudi Kurniawan, Loso Judijanto. "Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2024 <small>Publication</small>	<1 %

19	Eva Zuraidah. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual", PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer, 2021 Publication	<1 %
20	Submitted to UM Surabaya Student Paper	<1 %
21	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
22	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<1 %
23	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
24	Muthmainnah, Reksa Jayengsari, Yasmi Aprilia Nitami. "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Kepada Orang Tua Asuh Terhadap Keputusan Ber-Zis", JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, 2024 Publication	<1 %
25	Nur Hikmah, Nurfiah Anwar, Muhammad Nasri Katman. "Pengaruh Literasi Zakat dan Religiusitas terhadap Kepatuhan Membayar Zakat Pertanian:", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2023	<1 %



Publication

- 26 Syinta Brata, Anton Yudhana, Herman Herman. "Perbandingan Metode Technique For Order By Similarity To Ideal Solution (Topsis) Dan A New Additive Ratio Assesmen (Aras) Dalam Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada KI Lazismu", Techno (Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto), 2021 <1%

Publication

- 27 Silviyanisyah Silviyanisyah, Febriansyah Ignas Pradana. "Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2022 <1%

Publication

- 28 Iram Iman Nugraha, Hendra Supendar, Riza Fahlafi. "ANALISA KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN NASIONAL DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)", Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 2024 <1%

Publication

- 29 Submitted to University of Strathclyde <1%

Student Paper

Submitted to Defense University

30	Student Paper	<1 %
31	Nur Imamah. "Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Zakat (Psak 109), Shariah Compliance, Transparansi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (Amil) Terhadap Pengelolaan Dana Zakat (Studi kasus Lembaga Pengelola Dana Zakat Kabupaten Pemalang)", JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN DAERAH, 2020 Publication	<1 %
32	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
33	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
34	Almukmin Umar, Amrin Sibua, Hasrul Saleh, Nurtjahyo Budi Prasetyo, Zulfikram Zulfikram, Niga Jurtulis. "ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY ( SERVQUAL ) (Study Kasus Wisata Pulau Dodola Kabupaten Pulau Mototai)", Journal Industrial Engineering and Management (JUST-ME), 2023 Publication	<1 %
35	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
36	Submitted to University of Wollongong Student Paper	<1 %

37	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	<1%
38	Submitted to UPN Veteran Jakarta Student Paper	<1%
39	Alloysius Vendhi Prasmoro, Chusnul Chotimah, Denny Siregar. "Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe XYZ Rawalumbu)", Journal of Industrial and Engineering System, 2020 Publication	<1%
40	Submitted to Keimyung University Student Paper	<1%
41	Submitted to Trisakti University Student Paper	<1%
42	Luluk Susiloningtyas, Aris Dwi Cahyono, Bambang Wiseno, Supapak Phetrasuwan. "The Influence of Work Discipline on the Quality of Excellent Service for Health Administration Staff in Hospital Kediri Regency", STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2022 Publication	<1%
43	Desy Novita Sari, Rahmi Rahmi. "National Gallery of Indonesia's Website Evaluation Using WebQual 4.0", Paradigma - Jurnal Komputer dan Informatika, 2023 Publication	<1%

44	Sigit Susanto Putro. "IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DAN SAW UNTUK ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN POLI RAWAT JALAN", Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika, 2017	<1 %
<small>Publication</small>		
45	Submitted to Universitas Bina Darma	<1 %
<small>Student Paper</small>		
46	Mochammad Nginwanun Likullil Mahamid. "THE MANAGEMENT OF ISLAMIC PHILANTHROPIC INSTITUTIONS USING A TOTAL QUALITY MANAGEMENT APPROACH: A CASE IN MAGELANG", Profetika: Jurnal Studi Islam, 2023	<1 %
<small>Publication</small>		
47	Muhammad Thufeil Ahsani Taqwim, Ahmad Zainuddin, Agus Supriono, Indah Ibanah. "Preferensi dan Kepuasan Konsumen terhadap Atribut Produk Minuman Kopi di Coffeeshop Starbucks Kabupaten Jember", Benchmark, 2023	<1 %
<small>Publication</small>		
48	Ni Kadek Sintha Pratiwi, I Wayan Suartina, Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mcdonald's Di Kota Denpasar", Widya Amrita, 2021	<1 %
<small>Publication</small>		

49	Submitted to Universitas Wiraraja Student Paper	<1 %
50	Zulfadli Nugraha Triyan Putra, Nurnasrina Nurnasrina, Heri Sunandar. "Strategi Pengembangan Produk Perbankan Syariah Dan Prospek Perkembangannya Dalam Industri Perbankan", MONEY: JOURNAL OF FINANCIAL AND ISLAMIC BANKING, 2022 Publication	<1 %
51	Radhiyatul Fithri, Baidarus Baidarus. "Social Reality Construction of Muhammadiyah Citizens in Respect of LAZISMU during the Covid-19 Pandemic", Cakrawala: Jurnal Studi Islam, 2021 Publication	<1 %
52	Submitted to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Student Paper	<1 %
53	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
54	Mukhammad Slamet, Wiwik Sulistiyowati. "Customer Satisfaction Analysis By Integrating Service Quality (Servqual) Methods And Importance Performance Analysis", Indonesian Journal of Law and Economics Review, 2022 Publication	<1 %
55	Nur Qomaruddin Rafli, Dzakiyah Widyaningrum, Moh Jufriyanto. "USULAN	<1 %

PERBAIKAN PELAYANAN DI KEDAI KOPI  
SANG ESOEN PADA MASA PANDEMI COVID-  
19 MENGGUNAKAN METODE SERVICE  
QUALITY DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT", JUSTI (Jurnal Sistem dan  
Teknik Industri), 2021

Publication

---

56	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar	<1 %
Student Paper		
57	Submitted to UIN Sultan Syarif Kasim Riau	<1 %
Student Paper		
58	Submitted to Universitas Jember	<1 %
Student Paper		
59	Submitted to Telkom University	<1 %
Student Paper		
60	Submitted to Universitas Andalas	<1 %
Student Paper		
61	Submitted to Universitas Nasional	<1 %
Student Paper		
62	Bella Apriyani Pujayanti, Rohmawati Kusumaningtias. "IDENTIFIKASI 8 ASHNAF UNTUK Mendukung Akuntabilitas Lazis DALAM Pengentasan Kemiskinan di Kecamatan Palengaan, Pamekasan", Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi), 2021	<1 %
Publication		

---

63	<p>Marjam M. Pontorondo. "PERUBAHAN PERILAKU BERBELANJA DARI PASAR TRADISIONAL KE PASAR MODERN DI KOTA MANADO DIPANDANG DARI ASPEK SOSIOLOGI", Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah, 2017</p>	<1 %
Publication		
64	<p>Mokhtar Sayyid, Umar Yeni Suyanto, Muhammad Dzikri Abadi, Jihan Lailatul Ni'mah, Rahma Indah Cahyani. "Peran Digitalisasi dan Program Santripreneur melalui pendekatan SDGs dalam mewujudkan kemandirian Pondok pesantren (Studi Pada Ponpes Besar di Kab. Lamongan)", Owner, 2024</p>	<1 %
Publication		
65	<p>Susi Ari Widiastuti, Surya Bintarti, Musrida Kusuma Wardani. "Kualitas Pengalaman dalam Memoderasi Gaya Hidup, Kesadaran Merek dan Kualitas Rasa terhadap Revisit Konsumen Air Minum Kemasan Aqua", Journal on Education, 2023</p>	<1 %
Publication		
66	<p>Yuninda Zahra Ariyanti, Febriansyah Ignas Pradana. "Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2022</p>	<1 %
Publication		

67 Aula Putri Anindya, Iva Mindhayani. "Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality", Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya, 2021 <1%  
Publication

---

68 M. Adi Dwi Cahyo, Dheo Rimbano, Yohanes Susanto. "The Quality of Public Services Influenced by Competence, Motivation and Information Technology: A Systematic Literature Review", Proceedings International Conference on Business, Economics & Management, 2023 <1%  
Publication

---

69 Mia Audrey Raihan Yukiana, Lukman Hakim. "Pengaruh Brand Satisfication, Continuance Commitment, Advocacy Intentions dan Repurchase Intentions Terhadap Brand Loyalty Di Fore Coffee", Innovative: Journal Of Social Science Research, 2024 <1%  
Publication

---

70 Submitted to Universitas Negeri Padang <1%  
Student Paper

---

71 Submitted to Universitas Papua <1%  
Student Paper

---

72 Zul Ikram, Sirajuddin Sirajuddin, Rahmawati Muin. "Strategi Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Kota Makassar <1%



untuk Meningkatkan Jumlah Muzakki", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2023

Publication

---

73 Amelia Fauzia. "Faith and the State", Brill, 2013 <1 %  
Publication

---

74 Submitted to IAIN Pontianak <1 %  
Student Paper

---

75 Submitted to Thomas Edison State College <1 %  
Student Paper

---

76 Submitted to UIN Raden Intan Lampung <1 %  
Student Paper

---

77 Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara <1 %  
Student Paper

---

78 Submitted to AUT University <1 %  
Student Paper

---

79 Silvia Netri Azhari. "Sistem Pendukung Keputusan dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Dalam Menentukan Penerimaan Bantuan PKH", Jurnal Teknik Komputer, 2024 <1 %  
Publication

---

80 Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia <1 %  
Student Paper

---

81	<p>Bambang Niko Pasla, Evi Frimawaty, Iskandar Nasution, Muhammad Dianto, Ranga Almahendra, Ika Sasti Ferina. "VOSviewer: Bibliometric Analysis Tools for Industry 4.0 and Supply Chain", Jurnal Prajaiswara, 2022</p>	<1 %
Publication		
82	<p>Mayang Mayang. "Pengaruh brand image harga dan promosi terhadap keputusan pembelian di restoran martabak bang cabang tangerang", Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2022</p>	<1 %
Publication		
83	<p>Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta</p>	<1 %
Student Paper		
84	<p>Ajeng Risca, Anas Al Hifni. "PEMAHAMAN DEWAN KEMAKMURAN MASJID TERHADAP PENERAPAN SISTEM AKUNTANSI DANA ZAZAKT INFAQ SEDEKAH DESA WATES JAYA (STUDI KASUS MASJID DESA WATES JAYA)", Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam, 2023</p>	<1 %
Publication		
85	<p>Darma Yanti, Rosalina Ghozali. "Analisis Faktor Capaian Realisasi Penerimaan Retribusi Jasa Angkutan Sungai dan Penyeberangan pada Dinas Perhubungan Kota Palembang", Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara dan Kebijakan Publik, 2020</p>	<1 %

---

86 Desma Hasibuan, Ernawati Siagian. <1%  
"Hubungan Pengetahuan Orang Tua  
dengan Perilaku Pencegahan Stunting di  
Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Advent  
Bandung", MAHESA : Malahayati Health  
Student Journal, 2023  
Publication

---

87 Dian Lailatullailia, Arin Setiyowati, Abdul <1%  
Wahab. "The Role of Sharia Banks as Nazhir  
Partners in the Management of CWLS Retail  
SWR001 Investment Products", Perisai :  
Islamic Banking and Finance Journal, 2021  
Publication

---

88 Dian Rahmaniah, Galih Raspati, Yuri <1%  
Rahayu, Rusli Nugraha, Andi Riyanto.  
"Penentu Kepuasan Konsumen dengan  
Kualitas Pelayanan dan Harga Pada Retail  
Khusus Obat", Swabumi, 2023  
Publication

---

89 Fahmi Kamal, Widi Winarso, Lia Mardiani. <1%  
"PENINGKATAN KEPUASAN MAHASISWA  
MELALUI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK  
(STUDI KASUS PADA FAKULTAS KEGURUAN  
DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS  
ISLAM AS-SYAFTIYAH JAKARTA)", Jurnal  
Ilmiah Akuntansi dan Manajemen, 2020  
Publication

---

90 Laras Dwi Hartini, Noor Indah Rahmawati. <1%  
"Pengaruh Standarisasi ISO 9001: 2008 dan

Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumberdaya Dian Mandiri", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020

Publication

- 
- 91 Riska Agustin, Nurmalina Nurmalina, Iska Noviardila. "Peranan Media Interaktif Animasi Terhadap Minat Belajar Pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Pada Siswa Kelas IV SD Negeri 019 Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Pembelajaran 2020/2021", Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK), 2021

<1%

Publication

- 
- 92 Septiana Listiningrum, Arief Daryanto, Koes Pranowo. "Analisis Kepuasan Nasabah Asuransi Marine Hull Di PT. Asuransi Jasa Indonesia Jakarta", Warta Penelitian Perhubungan, 2018

<1%

Publication

- 
- 93 Sumadi Sumadi, Dini Priliastuti. "Pengaruh pendapatan, kepercayaan dan religiusitas terhadap minat untuk membayar zakat penghasilan", Journal of Economics Research and Policy Studies, 2021

<1%

Publication

- 
- 94 Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta

<1%

Student Paper

95	Windari Oihu, Alfredo Tutuhaturunewa, Ariviana L. Kakerissa. "ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ PADA PT DREAM SUKSES AIRINDO (DSA) AMBON", i tabaos, 2022	<1%
Publication		
96	Ahmad Faqihudin, Meinarni Asnawi, Bill J.C Pangayow. "PENGARUH PENERAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR), CORPORATE IMAGE, DAN KEPUTUSAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH", JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN DAERAH, 2020	<1%
Publication		
97	Bambang Eka Saputra, Beddy Iriawan Maksud, Euis Salbiah. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR", JURNAL GOVERNANSI, 2021	<1%
Publication		
98	Dirmawati Dirmawati, Muthahharah Arli Putri. "Minat Menggadaikan Emas Pada Produk Gadai Berdasarkan Akad Rahn dan Promosi", Journal of Regional Economics and Development, 2024	<1%
Publication		
99	Fitria Dewi Puspita Anggraini, Aprianti Aprianti, Vilda Ana Veria Setyawati, Agnes Angelia Hartanto. "Pembelajaran Statistika	<1%

Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas", Jurnal Basicedu, 2022

Publication

- 
- 100 Hendri Herman, Vargo Christian L. Tobing. <1%  
"Peran Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Konsumen dalam Penggunaan Gas PGN Pada Masyarakat Kota Batam", Jurnal Sains Sosio Humaniora, 2020

Publication

- 
- 101 Ivo Nurindah Sari Siringoringo, Arrazi Bin Hasan Jan, Merlyn Mourah Karuntu. <1%  
"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL BIZ BOULEVARD KOTA MANADO DENGAN METODE SERVQUAL", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023

Publication

- 
- 102 Submitted to Management & Science <1%  
University

Student Paper

- 
- 103 Mardiana Puspasari, Wani Fitriah. <1%  
"Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non-Medis pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang", Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi, 2020

Publication

104	<p>Nisa Lusiana, Afif Muamar, Wasman Wasman, Didi Sukardi. "PRAKTIK TRANSAKSI NON TUNAI MELALUI LAYANAN SYARIAH LINKAJA PADA EKOSISTEM KEISLAMAN DI KOTA CIREBON", Bilancia: Jurnal Studi Ilmu Syariah dan Hukum, 2021  <small>Publication</small></p>	<1 %
105	<p>Nurul Hasanah, Audina Rahmah. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG MAKAN BAKSO DAN MIE AYAM BADALI DESA BAHUNGIN KECEMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG", Inovatif Jurnal Administrasi Niaga, 2020  <small>Publication</small></p>	<1 %
106	<p>Renaldi Rifki, ELI Indawati. "Efektivitas Konseling Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pada Pasien Hipertensi di Puskesmas Bahagia", Malahayati Nursing Journal, 2024  <small>Publication</small></p>	<1 %
107	<p>Submitted to Universitas Bunda Mulia  <small>Student Paper</small></p>	<1 %
108	<p>Abd. Halim Mushthofa, Ammar Kukuh Wicaksono. "Efektifitas Regulasi &amp; Pengelolaan Infaq, Sedekah dan Dana Sosial Keagamaan", Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah, 2020  <small>Publication</small></p>	<1 %

109	Abdul Mujid, Andrian Andrian. "STRATEGI CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP MINAT MELANJUTKAN SEKOLAH", Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara, 2021	<1 %
Publication		
110	Roni Angger Aditama. "ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA TV KABEL DAN INTERNET PADA PT. MALANG MULTIMEDIA MANDIRI", The Studies of Social Sciences, 2019	<1 %
Publication		
111	Ayu Nur Fadila, Ika Ratna Hidayati, Sendi Lia Yunita, Mutiara Titani, Rizka Novia Atmadani. "Patient Satisfaction of Pharmaceutical Services During the Covid-19 Pandemic in the Public Healthcare Center of Singosari, Malang", KnE Medicine, 2022	<1 %
Publication		
112	Juwita Ima Febriani Putri, Putri Awalina. "ANALISIS PENERAPAN PSAK NO.109 TENTANG ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN NGANJUK", JCA (JURNAL CENDEKIA AKUNTANSI), 2021	<1 %
Publication		
113	M Hanafi Zuardi. "ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN BRILINK",	<1 %



Adzkiya : Jurnal Hukum dan Ekonomi  
Syariah, 2020

Publication

- 
- 114 Musafa' Azhar, Khusnul Khotimah. "Strategi LAZISNU dalam Pemberdayaan Umat (Studi Kasus LAZISNU PAC Dolopo Kabupaten Madiun)", *Journal of Community Development and Disaster Management*, 2019 <1%

Publication

- 
- 115 Muttaqin Choiri, Alan Su'ud Ma'adi. "Identifikasi Pemberdayaan dan Sertifikasi Halal Pada UMKM oleh Lembaga Zakat di Bangkalan Madura", *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 2023 <1%

Publication

- 
- 116 Nadia Afrilliana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang", *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2020 <1%

Publication

- 
- 117 Novia Susanti. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS DI KABUPATEN SAROLANGUN DALAM PENCAPAIAN UNIVERSAL HEALTH COVERAGE : KAJIAN PROGRAM UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) BERDASARKAN DIMENSI SERVICE QUALITY", *Jurnal Khazanah Intelektual*, 2020 <1%

Publication

---

118

Surya Adji Saputro. "The UPAYA  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA  
LAUNDRY BU MINI DENGAN  
MENGUNAKAN METODE SERVICE  
QUALITY DAN METODE QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMEN", JUSTI (Jurnal  
Sistem dan Teknik Industri), 2022

Publication

<1 %

## BIOGRAFI PENULIS



Nur Fajar Abdillah, lahir di Kota Gresik, tanggal 27 Agustus 2001 merupakan anak pertama dari ayah alm. Fahrudin dan Ibu Khoirotul Afiyah. Penulis telah menempuh pendidikan formal di MI Muhammadiyah 1 Gumeno lulus tahun 2013, SMP Muhammadiyah 5 Bungah lulus tahun 2016, dan SMK Muhammadiyah 1 Gresik lulus tahun 2018. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan studi Program Sarjana di Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya. Peneliti juga memiliki pengalaman magang di PT.

Asahimas Flat Glass, Tbk. Oktober 2022 selama 1 bulan. Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengikuti kegiatan kampus

Email: [fajarrashid27@gmail.com](mailto:fajarrashid27@gmail.com)