

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT
NASIONAL (BAZNAS) TUBAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI ISLAM**



Oleh:

**ALFIN NURIN NAJHAH
NIM: 041811433004**

**PROGRAM STUDI S1 EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

**FACTOR THAT INFLUENCE THE TRUST AND COMMITMENT OF
MUZAKKI TO THE NATIONAL AMIL ZAKAT
INSTITUTION (BAZNAS) TUBAN**

THESIS

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT
FOR THE DEGREE OF BACHELOR
OF ISLAMIC ECONOMICS**



**By:
ALFIN NURIN NAJHAH
NIM: 041811433004**

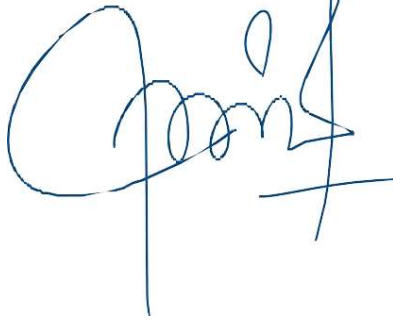
**ISLAMIC ECONOMICS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Surabaya, 19 September 2022

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Meri Indri Hapsari', with a large circular flourish on the left and a horizontal line at the bottom.

Dr. Meri Indri Hapsari, SE., M.Si

NIP : 198005202009122003

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN
MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) TUBAN**

DIAJUKAN OLEH:

**ALFIN NURIN NAJHAH
NIM: 041811433004**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



**Dr. MERI INDRI HAPSARI, S.E., M.Si
NIP. 198005202009122003**

TANGGAL 20 OKTOBER 2022

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



**BAYU ARIE FIANTO, SE., MBA., Ph.D
NIP. 198502102010121004**

TANGGAL 20 OKTOBER 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Alfin Nurin Najhah, 041811433004) menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik dari Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 19 September 2022



Alfin Nurin Najhah
NIM: 041811433004

DECLARATION

I, (Alfin Nurin Najhah, 041811433004), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Universitas Airlangga or in any other Universities/Colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledgment or referred to by quoting the authors's name and stated in the references.
3. This statement is true, if on the future statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Universitas Airlangga.

Surabaya, 19 September 2022



Alfin Nurin Najhah
NIM: 041811433004

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam karena atas limpahan rahmat, kasih sayang, ridho serta berkahnya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Komitmen Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tuban” dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam juga senantiasa tercurahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyyah menuju zaman yang terang benderang yakni *addinul islam*.

Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam di Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga. Penulis menyadari bahwa penulisan ini sangat terbatas, baik dari segi bahasa maupun topik skripsi yang diangkat. Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih dengan hati yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu ibu tersayang Ibu Siti Faizatul Ulya, ayahanda yang telah berpulang ke rahmatullah bapak alm. Moh. Syafi’I serta adik-adik tercinta Taris, Dafi’q dan Diki yang sudah dengan ikhlas mendoakan, mendukung, mencintai dan menyayangi penulis sampai di titik sekarang ini. Almarhumah nenek tercinta Hj. Ruqoyyah dan kakek H. Abdul Rokhim yang tanpa putus mendoakan dan memberikan support materil dan non materiil kepada penulis selama ini. Terima kasih turut disampaikan kepada bibi tersayang Umi Afiyah, Iin Umayyan, Nihayah serta paman tercinta M. Yahya dan Ali As’ad yang juga dengan tulus memberikan dukungan kepada penulis dalam setiap langkah perjuangannya. Doa dan dukungan mereka adalah penyemangat bagi penulis untuk segera lulus dan mendapat gelar sarjana.
2. Prof. Hj. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga beserta jajarannya.
3. Dr. Sri Herianingrum, S.E., M.Si. Selaku Ketua Departemen Ekonomi

Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

4. Bapak Bayu Arie Fianto, S.E., MBA., Ph.D. selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga sekaligus dosen wali selama masa perkuliahan.
5. Ibu Dr. Meri Indri Hapsari, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah dengan ikhlas dan sabar meluangkan waktu dan memberikan arahan kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
6. Dr. Ir. Budi Wiyana, M.Si selaku Ketua Pelaksana Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tuban beserta seluruh jajarannya yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di lembaganya.
7. Teman penulis sejak awal masa perkuliahan Shelma, Ulfi Sasabel, Putri Pramita, Fikriyatul Kamila, Sania, Shelin, Husnul, Yetti yang telah ikhlas dan sabar menemani segala proses yang dilalui penulis selama masa perkuliahan. Serta seluruh teman-teman S1 Ekonomi Islam angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Surabaya, 19 September 2022

Alfin Nurin Najhah

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT
NASIONAL (BAZNAS) TUBAN**

Alfin Nurin Najhah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kepercayaan dan komitmen muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tuban dengan menggunakan *commitment-trust theory*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis PLS-SEM (*Partial Least Square Structural Equation Model*).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa semua hipotesis yang diajukan berpengaruh signifikan. Variabel independen yaitu reputasi, kualitas layanan, kualitas komunikasi dan nilai bersama memiliki hubungan positif dan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan muzakki (variabel *intervening*). Kepercayaan muzakki juga memiliki hubungan positif dan pengaruh signifikan terhadap komitmen muzakki (variabel dependen). Kepercayaan muzakki yang berperan sebagai variabel *intervening* juga berhasil memediasi hubungan antara reputasi, kualitas layanan, kualitas komunikasi dan nilai bersama terhadap komitmen muzakki. Seluruh hipotesis tersebut menunjukkan nilai *p-value* yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai *t* statistik lebih besar dari 1,96.

Implikasi penelitian menunjukkan, apabila BAZNAS Tuban semakin meningkatkan reputasi, kualitas layanan, kualitas komunikasi dan nilai bersama pada lembaganya maka BAZNAS Tuban tidak hanya mampu untuk meningkatkan kepercayaan melainkan juga mampu menumbuhkan komitmen muzakki untuk bersedia menjalin hubungan jangka panjang dengan BAZNAS Tuban.

Kata kunci: Kepercayaan muzakki, Komitmen muzakki, BAZNAS Tuban

**FACTOR THAT INFLUENCE THE TRUST AND COMMITMENT OF
MUZAKKI TO THE NATIONAL AMIL ZAKAT
INSTITUTION (BAZNAS) TUBAN**

Alfin Nurin Najhah

Abstrac

This study aim to examine the trust and commitment of muzakki at the National Amil Zakat Institution (BAZNAS) Tuban using commitment-trust theory. This study uses quantitative methods with PLS-SEM (Partial Least Square - Structural Equation Model).

Based on the results of hypoteses testing, it is known that all proposed hypoteses have a significant effect. The independent variables, namely reputation, service quality, communication quality and shared values have a positive relationship and a significant influence on muzakki's trust. Muzakki's trust also has a positive relationship and a significant effect on muzakki's commitment. The muzakki trust variable which acts as an intervening variable also succeeded in mediating the relationship between reputation, service quality, communication quality and shared values on muzakki commitment. All of the hypoteses show a p-value less than 0,005 and t statistic greater than 1,96.

The implication of the research is, if BAZNAS Tuban further improve reputation, service quality, communication quality and shared values at the institutions, then BAZNAS Tuban not only able to increase trust but also able to grow muzakki's commitment to be willing to establish a long-term relationship with BAZNAS Tuban.

Keywords: Muzakki's trust, Muzakki's commitment, National Amil Zakat Institution Tuban

تحليل العوامل التي تؤثر على ثقة مزكي والتزامه بهيئة الزكاة الوطنية (بازناس)

ألف النور النجحه

مستخلص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى فحص ثقة والتزام المزكي في الوكالة الوطنية للزكاة العامل (BAZNAS) في توبان باستخدام نظرية الالتزام والثقة. تستخدم هذه الدراسة الطرق الكمية لجمع البيانات من خلال استبيانات لموزكي بازناس توبان. استخدمت تقنية تحليل البيانات نموذج المعادلة الهيكلية (SEM) مع نموذج المربع الجزئي الأقل (PLS). بناءً على نتائج اختبار الفرضيات، يمكن ملاحظة أن جميع الفرضيات لها نتائج إيجابية وهامة. يظهر تأثير العلاقة المباشرة بين متغيرات السمعة وجودة الخدمة وجودة الاتصال والقيم المشتركة على ثقة الموزكي نتائج إيجابية وهامة. تظهر العلاقة بين الثقة والالتزام بالموزكي أيضاً نتائج إيجابية وهامة. كما نجح متغير ثقة المزكي الذي يعمل كمتغير متداخل في التوسط في العلاقة بين السمعة وجودة الخدمة وجودة الاتصال والقيم المشتركة على التزام الموزكي. تُظهر كل هذه الفرضيات قيمة p أقل من 0.005 وقيمة إحصائية t أكبر من 1.96. تشير هذه النتائج إلى أنه إذا عملت BAZNAS Tuban على تحسين السمعة وجودة الخدمة وجودة الاتصال والقيم المشتركة في المؤسسة، فلن تتمكن BAZNAS Tuban من زيادة الثقة ولكنها أيضاً قادرة على تنمية التزام موزكي ليكون على استعداد لتأسيس علاقة المدى مع BAZNAS Tuban.

كلمات مفتاحية: صندوق مزكي، التزام موزكي، بازناس توبان

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin ini berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian

No.	Arab	Latin	Keterangan	No.	Arab	Latin	Keterangan
1	ا	-	Tidak dilambangkan	16	ط	ṭ	t (dengan titik di bawahnya)
2	ب	b	-	17	ظ	ẓ	z (dengan titik di bawahnya)
3	ت	t	-	18	ع	‘	koma terbalik terletak di atas
4	ث	ṡ	s (dengan titik di atasnya)	19	غ	g	-
5	ج	j	-	20	ف	f	-
6	ح	ḥ	h (dengan titik di bawahnya)	21	ق	q	-
7	خ	kh	-	22	ك	k	-
8	د	d	-	23	ل	l	-
9	ذ	ẓ	z (dengan titik di atasnya)	24	م	m	-
10	ر	r	-	25	ن	n	-
11	ز	z	-	26	و	w	-
12	س	s	-	27	ه/هـ	h	-
13	ش	sy	-	28	ء	’	Apostrof
14	ص	ṡ	s (dengan titik di bawahnya)	29	ي	y	-
15	ض	ḍ	d (dengan titik di bawahnya)				

dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dammah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَيَّ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
اَوَّ	Fathah dan wau	Au	A dan U

gabungan huruf, yaitu:

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اَ ... اِ ...	<i>fathah dan alif</i> atau <i>va</i>	ā	a dan garis di atas
اِ ...	<i>kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di atas
اُ ...	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

4. *Ta marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua, yaitu *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dhammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h), contoh جماعة ditulis *jamā'ah*, kecuali untuk kata-kata arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia seperti Shalat, Zakat, dan sebagainya.

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan (h).

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Jika huruf ى bertasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-)

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi *apostrof* (') hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa

Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari al-Qur'an), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh

9. *Lafz al-Jalalah* (هلال)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*. Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
DECLARATION.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRAC.....	ix
مستخلص البحث.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kesenjangan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Ringkasan Metode Penelitian	8
1.5 Ringkasan Hasil Penelitian	9
1.6 Kontribusi Riset	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Zakat.....	12
2.1.2 Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).....	15
2.1.3 Teori Komitmen dan Kepercayaan (<i>Commitment Trust-Theory</i>).....	17
2.1.4 Definisi Kepercayaan dan Komitmen Pada Lembaga Zakat	18

2.1.5 Reputasi Lembaga Zakat	20
2.1.6 Kualitas Layanan Lembaga Zakat	21
2.1.7 Kualitas Komunikasi Lembaga Zakat.....	22
2.1.8 Nilai Bersama.....	25
2.2 Hubungan Antar Variabel	26
2.2.1 Hubungan Reputasi Lembaga Zakat dengan Kepercayaan Muzakki.....	26
2.2.2 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepercayaan Muzakki.....	28
2.2.3 Hubungan Kualitas Komunikasi dengan Kepercayaan Muzakki.....	29
2.2.4 Hubungan Nilai Bersama dengan Kepercayaan Muzakki...	30
2.2.5 Hubungan Kepercayaan Muzakki dengan Komitmen Muzakki.....	31
2.2.6 Efek Mediasi dari Kepercayaan Terhadap Komitmen Muzakki.....	32
2.3 Penelitian Terdahulu	33
2.4 Model Analisis dan Hipotesis.....	39
2.4.1 Model Analisis.....	39
2.4.2 Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	41
3.2 Identifikasi Variabel	41
3.3 Definisi Operasional	42
3.3.1 Reputasi Lembaga Zakat	42
3.3.2 Kualitas Layanan Lembaga Zakat	43
3.3.3 Kualitas Komunikasi Lembaga Zakat.....	43
3.3.4 Nilai Bersama	44
3.3.5 Komitmen Muzakki.....	44
3.3.6 Kepercayaan Muzakki.....	45
3.4 Jenis dan Sumber Data	47
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	47

3.6 Populasi dan Sampel.....	48
3.6.1 Populasi	48
3.6.2 Sampel dan Teknik Sampling.....	48
3.7 Teknik Analisis.....	48
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	48
3.7.2 <i>Structural Equation Model dengan Partial Least Square</i> (SSEM-PLS).....	49
3.7.3 Spesifikasi Model PLS.....	49
3.7.4 Evaluasi Model PLS-SSEM.....	49
3.7.5 Uji Signifikansi Parameter	51
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	54
4.1.1 Jenis Kelamin.....	54
4.1.2 Usia	55
4.1.3 Pendidikan Terakhir	55
4.1.4 Status Pekerjaan	56
4.2 Analisis Deskriptif.....	57
4.3 Analisis Struktur Model	60
4.3.1 Konseptualisasi Model	60
4.3.2 Konstruksi Diagram Jalur.....	60
4.4 Evaluasi Model	61
4.4.1 Evaluasi Pada Model Pengukuran (<i>Measurement</i> <i>Model/Outer Model</i>).....	61
4.4.2 Evaluasi Pada Model Struktural (<i>Structural Model / Inner</i> <i>Model</i>).....	65
4.5 Pengujian Hipotesis Bootstrap.....	66
4.6 Interpretasi Hasil dan Pembahasan.....	70
4.6.1 Hubungan Reputasi Lembaga Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki	70
4.6.2 Hubungan Kualitas Layanan Lembaga Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki.....	71

4.6.3 Hubungan Kualitas Komunikasi Terhadap Kepercayaan Muzakki.....	72
4.6.4 Hubungan Nilai Bersama Terhadap Kepercayaan Muzakki	73
4.6.5 Hubungan Kepercayaan Muzakki Terhadap Komitmen Muzakki.....	74
4.6.6 Efek Mediasi dari Kepercayaan Muzakki sebagai Variabel <i>Intervening</i> dalam Mempengaruhi Hubungan antara Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	77
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 3.1	Variabel Indikator.....	5
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif Reputasi Lembaga Zakat (X1).....	35
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Lembaga Zakat (X2).....	45
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif Kualitas Komunikasi Lembaga Zakat (X3).....	57
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Nilai Bersama (X4).....	58
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Kepercayaan Muzakki (Z).....	58
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Komitmen Muzakki (Y).....	59
Tabel 4.7	Nilai <i>Loading Factor</i> Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	59
Tabel 4.8	Nilai <i>Cross Loading</i> Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	60
Tabel 4.9	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	62
Tabel 4.10	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	63
Tabel 4.11	Signifikansi Hubungan Langsung Pada Model Struktural.....	64
Tabel 4.12	Signifikansi Hubungan Tidak Langsung Pada Model Struktural.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	39
Gambar 4.1 Perbandingan Jumlah Jenis Kelamin Muzakki BAZNAS Tuban.....	54
Gambar 4.2 Perbandingan Usia Muzakki BAZNAS Tuban.....	55
Gambar 4.3 Presentase Pendidikan Terakhir Muzakki BAZNAS Tuban.....	56
Gambar 4.4 Presentase Status Pekerjaan Muzakki BAZNAS Tuban.....	56
Gambar 4.5 Diagram Jalur Model Penelitian.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Identitas Responden.....	87
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden.....	93
Lampiran 4 Hasil Estimasi.....	101