

ABSTRAK**Pengaruh Program Pemberdayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pembayar ZIS Dalam Membayar Zakat, Infaq Dan Shadaqah Di LAZ Yang Berkantor Pusat Di Surabaya**

Peran lembaga amil zakat (LAZ) menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam berzakat. Penghimpunan dana Zakat, Infaq dan Shadaqah tumbuh disebabkan peran serta lembaga amil zakat (LAZ) dalam melakukan pelayanan yang terbaik bagi pembayar ZIS. Kualitas dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas yang baik dilihat dari persepsi donatur bukan dari persepsi lembaga. Program pemberdayaan merupakan daya tarik tersendiri bagi donatur/muzakki, jika berjalan dengan baik akan berimplikasi pada kepuasan donatur, apabila donatur puas, maka akan timbul loyalitasnya. Penelitian dilakukan pada lembaga amil zakat (LAZ) yang berkantor pusat di Surabaya seperti Yayasan Yatim Mandiri dan Lembaga Manajemen Infaq. Penelitian melihat hubungan antara program pemberdayaan dan kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas. Hasil penelitian dengan menggunakan alat penguji PLS menghasilkan data sebagai berikut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh program pemberdayaan yang ada di lembaga amil zakat (LAZ) terhadap kepuasan donatur signifikan dan arah hubungannya telah sesuai dengan arah hubungan yang ada. Pengaruh kualitas layanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap kepuasan donatur signifikan dan arah hubungan telah sesuai dengan arah hubungan yang ada. Pengaruh kepuasan donatur terhadap Loyalitas dalam membayar Zakat, Infaq dan Shadaqah di Lembaga Amil Zakat (LAZ) signifikan dan arah hubungan telah sesuai dengan arah hubungan yang ada.

Kata kunci : Program Pemberdayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas.