

## **ABSTRAKSI**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BADAN AMIL ZAKAT TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MUZAKI (STUDI PADA BAITUZZAKAH PERTAMINA KANTOR PUSAT)**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan pada BAZMA Pertamina Kantor Pusat. Responden adalah para muzaki yang menyalurkan Zakat, Infaq dan Shodaqohnya melalui BAZMA. Jumlah responden sebanyak 130 muzaki dengan menggunakan teknik pengambilan sampel Purposive sampling. Analisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan program AMOS. Hasil penelitian kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzaki. Kepuasan muzaki berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki. Kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas muzaki.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, BAZMA

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AMIL ZAKAH AGENCY TOWARDS MUZAKI SATISFACTION AND LOYALTY (STUDY IN BAITUZZAKAH PERTAMINA HEADQUARTERS)**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer loyalty through satisfaction variable in BAZMA Pertamina Office. Respondents were muzaki who distribute their zakah, infaq and shodaqoh through BAZMA. Total respondents 130 muzaki using purposive sampling, analysis using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS program. Results of this research, Service quality has positive effect and significant on satisfaction muzaki. Satisfaction has positif effect and significant on loyalty muzaki. Service quality has negative effect and not significant on loyalty muzaki.*

*Key words: Service Quality, Satisfaction, Loyalty, BAZMA*