

## DAFTAR ISI

|                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....        | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....        | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                  | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                 | <b>iv</b>   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....    | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....           | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....            | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....             | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....        | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....       | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....              | 10          |
| C. Tujuan Penelitian .....            | 10          |
| D. Kegunaan Penelitian .....          | 11          |
| <b>BAB II KERANGKA TEORITIS</b> ..... | <b>13</b>   |
| A. Landasan Teori .....               | 13          |
| 1. Citra Organisasi .....             | 13          |
| a. Pengertian Citra Perusahaan .....  | 13          |
| b. Dimensi Citra Perusahaan .....     | 16          |
| c. Kedudukan Citra Perusahaan.....    | 17          |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| 2.             | Kualitas Pelayanan .....                           | 18        |
| a.             | Pengertian Kualitas Pelayanan .....                | 18        |
| b.             | Macam-macam Kualitas Pelayanan.....                | 20        |
| c.             | Dimensi Kualitas Pelayanan.....                    | 22        |
| 3.             | Kepercayaan Muzakki .....                          | 23        |
| a.             | Pengertian Kepercayaan Muzakki .....               | 23        |
| b.             | Indikator Kepercayaan Muzakki .....                | 24        |
| c.             | Strategi Membangun Kepercayaan Muzakki.....        | 25        |
| d.             | Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Muzakki ..... | 27        |
| 4.             | Minat Membayar Zakat .....                         | 28        |
| a.             | Pengertian Minat.....                              | 28        |
| b.             | Pengertian Minat Beli .....                        | 29        |
| c.             | Faktor-Faktor yang Membentuk Minat Beli Konsumen . | 30        |
| d.             | Dimensi Minat Beli .....                           | 30        |
| B.             | Penelitian Terdahulu.....                          | 32        |
| C.             | Kerangka Pemikiran .....                           | 38        |
| D.             | Hipotesis.....                                     | 43        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                  | <b>46</b> |
| A.             | Metode Penelitian .....                            | 46        |
| B.             | Operasional Variabel .....                         | 46        |
| 1.             | Variabel Independen atau Variabel Bebas .....      | 47        |
| 2.             | Variabel Dependen atau Variabel Terikat .....      | 49        |
| 3.             | Variabel Intervening.....                          | 50        |

|               |  |           |
|---------------|--|-----------|
| C.            | Populasi dan Sampel.....                               | 52        |
| 1.            | Populasi .....   | 52        |
| 2.            | Sampel .....   | 52        |
| D.            | Teknik Pengumpulan Data .....                          | 53        |
| 1.            | Wawancara .....  | 53        |
| 2.            | Kuisisioner (Angket).....                              | 54        |
| E.            | Instrumen Penelitian .....                             | 54        |
| F.            | Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....           | 56        |
| 1.            | Teknik Analisis Data .....                             | 56        |
| a.            | <i>Sample Size</i> .....                               | 56        |
| b.            | Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....  | 57        |
| c.            | Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) ..... | 59        |
| 2.            | Uji Hipotesis.....                                     | 60        |
| G.            | Tempat dan Jadwal Penelitian .....                     | 61        |
| 1.            | Tempat Penelitian .....                                | 61        |
| 2.            | Jadwal Penelitian .....                                | 61        |
| <b>BAB IV</b> | <b>PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>            | <b>62</b> |
| A.            | Profil Lokasi Penelitian .....                         | 62        |
| B.            | Identitas Responden.....                               | 72        |
| C.            | Hasil Penelitian.....                                  | 74        |
| D.            | Pembahasan Hasil Penelitian.....                       | 89        |

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>     | <b>99</b>  |
| A. Simpulan.....               | 99         |
| B. Saran.....                  | 99         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>    | <b>102</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b> | <b>106</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                    | 43 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lazismu .....           | 64 |
| Gambar 4.2 Logo Lazismu .....                          | 64 |
| Gambar 4.3 Hasil Output Model Penelitian SEM-PLS ..... | 85 |
| Gambar 4.4 Output <i>Uji Bootstrapping</i> .....       | 86 |

## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1  | Jumlah Muzakki 2019-2021 .....   | 8  |
| Tabel 2.1  | Tabel Penelitian Terdahulu .....   | 32 |
| Tabel 3.1  | Operasional Variabel Citra Organisasi.....                                 | 48 |
| Tabel 3.2  | Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....                              | 49 |
| Tabel 3.3  | Operasional Variabel Minat Membayar Zakat.....                             | 50 |
| Tabel 3.4  | Operasional Variabel Kepercayaan Muzakki.....                              | 51 |
| Tabel 3.5  | Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....                                       | 55 |
| Tabel 3.6  | Notasi, Nilai atau Predikat Masing-Masing Pilihan<br>atau Pertanyaan ..... | 55 |
| Tabel 3.8  | Jadwal Penelitian.....   | 61 |
| Tabel 4.1  | Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....                                    | 72 |
| Tabel 4.2  | Deskripsi Usia Responden .....   | 73 |
| Tabel 4.3  | Deskripsi Alamat Responden .....   | 73 |
| Tabel 4.4  | Deskripsi Profesi Responden .....  | 74 |
| Tabel 4.5  | Nilai <i>Loading Factor</i> .....  | 76 |
| Tabel 4.6  | Nilai <i>Loading Factor</i> .....  | 77 |
| Tabel 4.7  | Nilai AVE.....   | 78 |
| Tabel 4.8  | <i>Fornell Larcker Criterion</i> .....                                     | 79 |
| Tabel 4.9  | Nilai <i>Cross Loading</i> .....   | 80 |
| Tabel 4.10 | Uji Reliabilitas .....   | 81 |
| Tabel 4.11 | Uji <i>R Square</i> .....  | 82 |
| Tabel 4.12 | Uji <i>f Square</i> .....  | 83 |
| Tabel 4.13 | Hasil <i>Path Coefficient</i> .....  | 86 |
| Tabel 4.14 | Spesific <i>Indirect Effect</i> .....                                      | 88 |