

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, AKUNTABILITAS DAN
TRANSPARANSI PENGELOLAAN LAPORAN KEUANGAN
TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MUZAKKI
PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL
(Survei Muzakki LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat)**

Oleh :

Intan Susilawati

NPM. 223403176

Pembimbing 1 : Jajang Badruzaman

Pembimbing 2 : Adil Ridlo Fadilah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, akuntabilitas, dan transparansi pengelolaan laporan keuangan terhadap tingkat kepercayaan *muzakki* pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada *muzakki* dengan menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan melalui uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, serta uji hipotesis menggunakan uji F, Uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, akuntabilitas, dan transparansi pengelolaan laporan keuangan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan *muzakki*. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan, penerapan prinsip akuntabilitas, dan keterbukaan dalam pengelolaan laporan keuangan menjadi faktor penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan *muzakki* terhadap Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS).

Kata kunci: kualitas layanan, akuntabilitas, transparansi, tingkat kepercayaan *muzakki*

ABSTRACT

The effect of service quality, accountability, and transparency in financial report management on the level of trust of muzakki in national zakat institutions

(Survey of Muzakki LAZNAS Agnia Care Central Jakarta)

By :

Intan Susilawati

NPM. 223403176

Guide 1 : Jajang Badruzaman

Guide 2 : Adil Ridlo Fadilah

This study aims to determine and analyze the effect of service quality, accountability, and transparency in financial report management on the level of trust of muzakki (donors) in LAZNAS Agnia Care Central Jakarta, both partially and simultaneously. The research method used is a quantitative method with an associative approach. Data were obtained by distributing questionnaires to muzakki using a Likert scale. Data analysis was conducted through data quality testing, which included validity and reliability tests, as well as hypothesis testing using F-tests, t-tests, and determination coefficients. The results showed that service quality, accountability, and transparency in financial report management influenced the level of trust among muzakki. This indicates that improving service quality, implementing accountability principles, and transparency in financial report management are important factors in building and maintaining muzakki's trust in national zakat institutions.

Keywords: service quality, accountability, transparency, level of muzakki trust