

ABSTRAK

Reni Munawaroh, “Pengaruh Kepuasan *Muzakki*, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Loyalitas *Muzakki* Membayar Zakat di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Bangkalan”, di bawah bimbingan Dr. Rita Yuliana, S.E., MSA., Ak., CA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan, transparansi dan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas *muzakki* dalam membayar zakat melalui LMI (studi kasus pada Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Bangkalan). Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif dengan *muzakki* LMI Bangkalan yang rutin menyalurkan zakatnya melalui LMI Bangkalan sebanyak 385 *muzakki* sebagai populasi. Untuk menentukan sampel, penelitian ini menggunakan rumus slovin dan mendapatkan hasil penghitungan dengan sampel sebanyak 79 *muzakki*. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden, dan analisis data menggunakan regresi linear berganda untuk menjawab hipotesis dengan menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian ini adalah: Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa kepuasan dan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas, sedangkan transparansi tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Kata kunci: loyalitas, kepuasan, transparansi, akuntabilitas, Lembaga Manajemen Infaq.

ABSTRACT

Reni Munawaroh,"The Influence of Muzakki Satisfaction, Transparency, Accountability in the Infaq Management Institute of Bangkalan Toward Loyalty Muzakki, under the guidance of Dr. Rita Yuliana, S.E., MSA., Ak., CA

This study aims to analyze the effect of variable satisfaction, transparency and accountability have a positive effect on the loyalty of distributing through LMI (case study at the Infaq Management Institute, Bangkalan). This study used a quantitative method with LMI Bangkalan who routinely distribute their sockets through LMI Bangkalan as many as 385 as the population. To determine the sample, this study used the sloven formula and obtained the calculation result with a sample of 79. Data obtained from distributing questionnaires to respondent, and data analysis used multiple linear regression to answer while the hypothesis used SPSS 23. The result of this study is: Partial test (t) shows that satisfaction and accountability have a positive effect on loyalty, while transparency has no effect on loyalty.

Keywords: *loyalty, Satisfaction, Transparency, Accountability, the Infaq Management Institution*