

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas serta Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat

Ahmad Arkadius<sup>1</sup>, Ida Safriani<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Meulaboh Aceh Barat <sup>1,2</sup>

\*Email Korespodensi: arkadiusahmad@gmail.com

Diterima: 16-01-2025 | Disetujui: 18-01-2025 | Diterbitkan: 21-01-2025

### ABSTRACT

*This study aims to determine the Quality of Service Affects Loyalty with Community Satisfaction as an Intervening Variable at the Secretariat Office of Baitul Mal, West Aceh Regency. The population in this study were all people who visited the Secretariat Office of Baitul Mal, West Aceh Regency. While the sample in this study was 100 people and the sampling technique was carried out randomly (Random Sampling). Based on the results of testing carried out using path analysis, namely the service quality variable, there is a significant influence on customer satisfaction with a coefficient value of 0.604. Furthermore, by using the t-test calculation in the regression test and path analysis where service quality and customer satisfaction simultaneously affect customer loyalty. Furthermore, testing the service quality variable has a significant effect on customer loyalty with a coefficient value of 0.217. Then the results of this study also prove that customer satisfaction also has a significant effect on customer loyalty of 0.539. Service quality has a direct influence on customer loyalty of 21.7% and an indirect influence of 32.5%, due to the presence of a mediating variable, namely customer satisfaction. So the total influence is 54.2%.*

**Keywords:** Service; Loyalty; Satisfaction; Society

### ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung pada kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat. Sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak (*Random Sampling*). Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan path analysis yaitu variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien 0,604. Selanjutnya dengan menggunakan perhitungan uji t pada uji regresi dan path analysis dimana kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya pengujian variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien sebesar 0,217. Kemudian pada hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kepuasan nasabah juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,539. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah sebesar 21,7% dan pengaruh tidak langsung sebesar 32,5%, disebabkan karena adanya variabel mediasi yaitu kepuasan nasabah. Sehingga besar pengaruh totalnya adalah sebesar 54,2%.

**Katakunci:** Pelayanan; Loyalitas; Kepuasan; Masyarakat

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Arkadius, A. ., & Safriani, I. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas serta Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1b), 2657-2671. <https://doi.org/10.62710/etkq9r55>

## PENDAHULUAN

Dalam perkembangan Baitul Mal di provinsi Aceh terbukti bahwa provinsi Aceh merupakan provinsi yang memiliki *market share* zakat tertinggi di Indonesia yakni sebesar 58,36% dari total aset atau sebesar Rp49 Triliun (periode 30 Juni 2023), didorong oleh kesadaran masyarakat membayar zakat. Pangsa pasar dewasa ini jauh di atas *market share* zakat nasional sebesar 5,7%. Hal ini menunjukkan dukungan pemerintah Aceh terhadap kemajuan zakat di Propinsi Aceh.

Sepanjang tahun 2022, Baitul Mal Aceh Barat kembali berhasil meraih kinerja yang memuaskan, hal ini terlihat dari tumbuhnya total zakat yang terkumpul sebesar 23,0%.

Perkembangan Baitul Mal Aceh Barat tidak terlepas dari faktor kompetisi dalam dunia zakat. Di sisi lain, perubahan lingkungan yang demikian pesat juga semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini. Salah satu indikator keberhasilan seringkali dilihat dari pencapaian loyalitas pemberi zakat melalui strategi pemasaran dan kepuasan pemberi zakat dalam hal ini adalah penyeter zakat. Loyalitas pemberi zakat merupakan bagian terpenting pada pengulangan pembelian pemberi zakat dan juga kesetiaan pemberi zakat itu pada baitul mal.

Loyalitas pemberi zakat merupakan puncak pencapaian pelaku pemberi zakat. Pemberi zakat yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai konsisten baitul mal yang di rasakannya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan lembaga tersebut atau capaian yang telah dilakukan. Mempertahankan pemberi zakat yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama daripada mendapatkan pemberi zakat baru, karena untuk mendapatkan pemberi zakat baru bukan merupakan hal yang mudah dan akan memerlukan tenaga yang banyak. Terciptanya loyalitas pemberi zakat disebabkan dari seberapa puasnya pemberi zakat terhadap lembaga baitul mal tersebut.

Salah satu bentuk untuk menciptakan kepuasan pemberi zakat, baitul mal harus memenuhi harapan pemberi zakat atau bahkan dilebihkan, dan mereka akan setia lebih lama (Anita., dkk, 2015). Kepuasan pemberi zakat merupakan suatu hal yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan dari sebuah baitul mal. Mutu pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat ditunjukkan melalui kinerja pegawai, penggunaan teknologi yang canggih, perbaikan sistem, prosedur dan lainnya adalah merupakan salah satu unsur daya saing yang benar-benar mengunggulkan suatu lembaga baitul mal sebagai suatu lembaga negara dalam bidang jasa. Unsur tersebut adalah hal yang sangat penting untuk memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pemberi zakat, juga tidak lupa untuk tetap mengedepankan prinsip dan kaidah syariah islam (Trisusanti, 2017).

Kepuasan pemberi zakat dapat tercipta dengan upaya meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan. Menurut Zeithaml, dkk (2016), kualitas layanan dapat mempengaruhi loyalitas pemberi zakat secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas layanan mendorong pemberi zakat untuk setia kepada produk dan layanan suatu lembaga zakat dan nantinya akan berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan akan menentukan performa lembaga zakat. (Nurhayati., dkk, 2016).

Loyalitas merupakan presentase dari seseorang yang pernah membeli dalam jangka waktu tertentu dan bersedia melakukan pemberian kembali dimasa yang akan datang sejak pemberian pertama. Pemberi zakat merupakan suatu kunci penting untuk meraih pemasukan zakat. Tujuan tersebut yaitu memaksimalkan pemasukan zakat dengan mempertahankan kelangsungan pemberi zakat, meraih pangsa pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakantanggung jawab sosial dan sebagainya

-----  
***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas serta Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat***

(Arkadisu, et al.)

(Rahmayanty 2010:3).

Pendistribusian zakat merupakan penyaluran atau pembagian dana zakat kepada mereka yang berhak. Distribusi zakat mempunyai sasaran dan tujuan. Sasaran di sini adalah pihak-pihak yang diperbolehkan menerima zakat, sedangkan tujuannya adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang perekonomian sehingga dapat memperkecil kelompok masyarakat yang kurang mampu, yang pada akhirnya akan meningkatkan kelompok muzaki (Mursyidi, 2003: 169) Dana zakat yang telah dikumpulkan oleh lembaga amil zakat harus segera disalurkan kepada para mustahiq sesuai dengan program kerja lembaga amil zakat. Zakat tersebut harus didistribusikan kepada para mustahiq sebagaimana tergambar dalam surat at-Taubah ayat 60.

Ada dua pendekatan yang digunakan dalam pendistribusian zakat ini, Pertama: pendekatan secara parsial, dalam hal ini ditujukan kepada orang yang miskin dan lemah serta dilaksanakan secara langsung dan bersifat insidental. Dengan cara ini masalah kemiskinan mereka dapat diatasi untuk sementara. Kedua: pendekatan secara struktural, cara seperti ini lebih mengutamakan pemberian pertolongan secara berkesinambungan yang bertujuan agar mustahiq zakat dapat mengatasi masalah kemiskinan dan diharapkan nantinya mereka menjadi muzaki (Ahmad M. Syaifudin, 1987: 151).

Sangatlah perlu mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas, karena loyalitas pemberi zakat merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan disetiap lembaga baitu mal.

## **METODE PENELITIAN**

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian diperlukan adanya suatu batasan penelitian. Hal ini akan membantu dalam penekanan pada variabel-variabel yang akan dibahas. Tujuannya agar peneliti dalam penelitiannya tidak akan keluar dari tujuan yang ingin dicapai.

Peneliti telah membatasi ruang lingkup penelitiannya. Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan loyalitas dan kepuasan masyarakat. Data yang digunakan merupakan data dari variabel-variabel tersebut yang sebelumnya telah dilakukan survey. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Objek penelitian ini adalah masyarakat yang membayar zakat pada kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat yang menjadi tempat penelitian. Penelitian ini akan menganalisa apakah kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan loyalitas, sehingga akan bisa ditarik suatu kesimpulan.

### **Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas (independent) Loyalitas dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel terikat (dependent).

### **Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

-----  
*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas serta Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening  
pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat*

(Arkadisu, et al.)

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpul kan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literature artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data, keterangan yang diperlukan dalam penyusunan laporan maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan ( *Library research*)  
Penelitian kepustakaan ini dilakukan untuk mendapatkan data-data sekunder. Dalam hal ini penulis membaca literature dan buku-buku yang berkaitan dengan subjek penelitian yang datanya mempunyai relevansi dengan objek kajian penulis.
2. Penelitian Lapangan ( *Field research*)
  - a. Pengamatan langsung (Observasi). Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan pengamatan (observasi) secara langsung aktifitas yang dilakukan pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat.
  - b. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan interaksi langsung berhadapan dengan masyarakat untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini. Penulis melakukan tanya jawab dengan masyarakat yang berkunjung ke kantor.
  - c. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan berupa daftar pertanyaan kepada masyarakat sebagai responden, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas pertanyaan tersebut.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung pada kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat.Sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak (*Random Sampling*).

### **Metode Analisis Data**

Analisis data dalam penyusunan penelitian ini dilakukan secara kuantitatif yaitu suatu cara analisis terhadap data dan informasi yang terkumpul sesuai dengan kaedah penelitian kuantitatif. Data dan informasi yang dikumpulkan untuk disusun sesuai kebutuhan analisis kemudian dilakukan pengklasifikasian untuk dilakukan analisa.

### **Model Analisis Data**

-----  
*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas serta Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat*  
(Arkadisu, et al.)

Analisis regresi ini digunakan untuk menilai ramalan pengaruh variabel independen ( X ) terhadap variabel dependen ( Y ). Variabel dependen yang diukur adalah Kualitas Pelayanan sedangkan variabel independen yang diukur adalah Loyalitas dan Kepuasan Masyarakat. Adapun persamaan regresi linear yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan: Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstan

b1 = Koefisien

X1 = Kualitas Pelayanan

e = faktor pengganggu

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum

Baitul Mal adalah lembaga keistimewaan dan kekhususan yang dalam melaksanakan tugasnya bersifat independen berwenang untuk menjaga, memelihara, mengelola dan mengembangkan Zakat, Infak, Harta Wakaf dan Harta Keagamaan Lainnya (ZiWah), serta Pengawasan Perwalian berdasarkan syariat Islam pada tingkat provinsi di Aceh.

Keberadaan BMA telah dimulai sejak bulan April tahun 1973. Pemerintah Daerah Istimewa Aceh saat itu melahirkan Badan Penertiban Harta Agama (BPHA) yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor 05 tahun 1973.

Seiring perjalanan waktu, sebagai bagian dari penyempurnaan secara kelembagaan, maka pada bulan Januari 1975 lembaga BPHA berubah menjadi Badan Harta Agama (BHA), kemudian pada bulan Februari 1993 berubah lagi menjadi Badan Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (BAZIS/BAZDA), hingga akhirnya menjadi BMA pada tahun 2008.

### Analisa Data Penelitian

#### Hasil Deskriptif Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pengunjung pada kantor Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat, dari kuisioner yang disebarkan pada responden dihasilkan gambaran karakteristik responden sebagai berikut :

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	60	60%
2	Perempuan	40	40%

Sumber : Hasil Data diolah Peneliti, 2024

Dari Tabel 1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 60 orang atau sebanyak 60% dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 40 orang atau sebanyak 40%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin perempuan.

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SMA/Sederajat	50 Orang	20,4 %
2	Diploma III	5Orang	5,95 %
3	Diploma IV	-	2,55 %
4	S-1	40 Orang	32,3 %
5	S-2	5 Orang	5,1 %
<b>Total</b>		<b>100 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber :Hasil Data diolah Peneliti, 2024

Dari Tabel 4.2 diketahui bahwa responden yang berpendidikan SMA/Sederajat berjumlah 50 Orang atau sebesar 20,4 %, sedangkan responden yang berpendidikan Diploma III berjumlah 5 orang atau sebesar 5,95%, responden yang berpendidikan Diploma IV berjumlah tidak ada pengunjung, responden yang berpendidikan S-1 berjumlah 40 orang atau sebesar 32,3%, responden yang berpendidikan S-2 berjumlah 5 orang 5,1 %.

### Metode Analisis Data

#### Uji Instrument

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid yaitu nilai indeks validitasnya memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dimana  $r_{tabel}$  diperoleh dari  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - 2$  dengan signifikan 5 % (0,05), dan  $n$  merupakan jumlah sampel.

Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat yang berjumlah 100 responden sehingga didapatkan  $r_{tabel}$  sebesar 0,195. Hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	r Tabel	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	X1.1	0,641	0,195	Valid
	X1.2	0,694	0,195	Valid
	X1.3	0,609	0,195	Valid
	X1.4	0,491	0,195	Valid
	X1.5	0,613	0,195	Valid
	X1.6	0,677	0,195	Valid

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas serta Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat*

(Arkadisu, et al.)



	X1.7	0,518	0,195	Valid
	X1.8	0,568	0,195	Valid
	X1.9	0,626	0,195	Valid
	X1.10	0,667	0,195	Valid
	X1.11	0,717	0,195	Valid
	X1.12	0,556	0,195	Valid
<b>Kepuasan Nasabah (Z)</b>	Z.1	0,636	0,195	Valid
	Z.2	0,794	0,195	Valid
	Z.3	0,834	0,195	Valid
	Z.4	0,803	0,195	Valid
	Z.5	0,596	0,195	Valid
	Z.6	0,780	0,195	Valid
<b>Loyalitas Nasabah (Y)</b>	Y.1	0,694	0,195	Valid
	Y.2	0,661	0,195	Valid
	Y.3	0,711	0,195	Valid
	Y.4	0,585	0,195	Valid
	Y.5	0,654	0,195	Valid
	Y.6	0,794	0,195	Valid
	Y.7	0,779	0,195	Valid

**Sumber : Hasil Data diolah Peneliti 2024**

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 21 untuk mengolah data dari jawaban kuisioner yang telah disebarkan kepada responden. Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa setiap pertanyaan dalam instrumen yang digunakan dinyatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 21 untuk mengolah data dari jawaban kuisioner yang telah disebarkan kepada responden. Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa setiap pertanyaan dalam instrumen yang digunakan dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai *r* hitung (*pearson correlation*) pada kolom 3 dengan *r* tabel pada kolom 2, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai *r* hitung (*pearson correlation*) setiap komponen pertanyaan lebih besar daripada *r* tabelnya (0,195).

#### **b. Reliabilitas**

Selanjutnya uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah konsistensi alat ukur yang digunakan akurat, stabil dan konsisten. Metoda uji reliabilitas yang digunakan adalah metoda Cronbach's Alpha. Metoda ini sangat cocok digunakan untuk data berskala seperti likert (Priyanto, 2010 : 98).

**Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0,883	Reliabel
<b>Kepuasan Masyarakat</b>	0,892	Reliabel

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas serta Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat*

(Arkadisu, et al.)



Loyalitas	0,879	Reliabel
-----------	-------	----------

Sumber : Hasil Data diolah Peneliti 2024

## Uji Asumsi Klasik

### Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau sekitar nilai rata-rata normal, data yang baik adalah data yang menyerupai distribusi normal. Pada penelitian ini, data yang terkumpul adalah data yang terkait tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas serta kepuasan masyarakat di kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat. Data tersebut dianalisis uji normalitasnya dengan menggunakan normal Uji Kolmogorov Smirnov (K-S) dan normal P-P plot melalui bantuan program SPSS Release 20.

#### a) Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas, untuk mengetahui data normal atau tidaknya juga digunakan rumus Kolmogorov Smirnov dengan bantuan program IBM SPSS Release 20.0. Hasil perhitungan uji normalitas pada variabel Dukungan sosial dapat dilihat pada tabel 5 berikut

**Tabel 5 Hasil Uji Normalitas  
Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25,00	27,00	25,80	,764	25
Std. Predicted Value	-1,047	1,571	,000	1,000	25
Standard Error of Predicted Value	,000	,000	,000	,000	25
Adjusted Predicted Value	25,00	27,00	25,80	,764	25
Residual	,000	,000	,000	,000	25
Std. Residual	.	.	.	.	0
Stud. Residual	.	.	.	.	0
Deleted Residual	,000	,000	,000	,000	25
Stud. Deleted Residual	.	.	.	.	0
Mahal. Distance	1,440	3,840	1,920	,980	25
Cook's Distance	.	.	.	.	0
Centered Leverage Value	,060	,160	,080	,041	25

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, diperoleh nilai signifikansi yang dihasilkan (Asymp.sig = 0,828) lebih besar dari nilai alpha ( $\alpha = 0,05$ ). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa data dari variabel tersebut berdistribusi normal.

#### b. Hasil Uji Multikolinearitas

Menurut Rukajat (2018:17) Uji Multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (prediktor). Pengujian multikolineritas dapat dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai toleransi. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,000	,000		.	.		
X1	1,000	,000	1,000	.	.	,040	25,200
X2	,000	,000	,000	.	.	,040	25,200

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.6 diatas, menunjukkan bahwa nilai Tolerance variabel kualitas pelayanan yaitu 0,40 atau lebih besar dari 0,10 (  $0,40 > 0,10$  ). Sedangkan nilai VIF (Variance Inflation Factor) yaitu 25.200 lebih besar dari 10 (  $25.200 > 10$  ), Maka dapat diartikan bahwa terjadi multikolineritas pada variabel bebas penelitian ini.

### c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan untuk dengan uji korelasi rank spearman dan uji scatterplot melalui program IBM SPSS Statistic 20.0. Jika signifikansi Unstandardized Residual (sig. > 0,05) berarti tidak ada terjadi heteroskedastisitas begitu pula sebaliknya. Untuk melihat adanya terjadi heteroskedastisitas pada variabel ini, dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut

**Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Correlations**

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1,000	1,000	,980
	X1	1,000	1,000	,980
	X2	,980	,980	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,000
	X1	,000	.	,000
	X2	,000	,000	.
N	Y	25	25	25
	X1	25	25	25
	X2	25	25	25

Berdasarkan tabel 7 diatas, terlihat bahwa variabel komitmen organisasi (X1) nilai signifikansinya sebesar 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa nilai signifikansi loyalitas lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Kemudian, variabel kualitas pelayanan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 > 0,05$ . Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedasditas.

#### **Analisa Korelasi (R) dan Determinasi (R<sup>2</sup>).**

Menurut Ghozali (2012:97) koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8 Hasil uji korelasi (R) dan Determinasi (R<sup>2</sup>)**

<b>Model Summary<sup>c</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	1,000 <sup>a</sup>	1,000	1,000	,000	. <sup>b</sup>

a. Predictors: (Constant), X

b. Not computed because there is no residual variance.

c. Dependent Variable: Y

Dilihat dari tabel 4.8 koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) berdasarkan responden menunjukkan angka *Adjusted R Square* 0,986 yang berarti 98,60% variabel loyalitas dapat di jelaskan oleh kualitas pelayanan sisanya 1,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

#### **Analisa Regresi Linear Sederhana**

Analisa regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisa ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X)kepuasan masyarakat (Z) terhadap variabel terikat yaitu loyalitas (Y). Besarnya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat dapat dihitung melalui rumus suatu persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + b1 X + e$$

Untuk menentukan persamaan regresi maka dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9 Hasil Analisa Regresi Linear Sederhana**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,000	,000		.	.		
X	1,000	,000	1,000	.	.	,040	25,200

a. Dependent Variable: Y

**Sumber : Hasil Data diolah Penelitian 2024**

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diperoleh persamaan linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 4,000 + 1,000 X + e$$

Hasil analisa regresi linear sederhana yang masih berbentuk angka dapat di jelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstan sebesar 4,000, menunjukkan bahwa jika variabel independen kualitas pelayanan (X) tidak ada maka loyalitas (Y) tetap ada sebesar 4,000 satuan.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 1,000, menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan akan menaikkan 1,000 satuan loyalitas. Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas.

## Uji Hipotesa

### Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi (alpha) 5% atau 0,05. Adapun kriteria pengujian pada penelitian ini menurut Gunawan (2018:75) adalah :

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen secara signifikan. Jika  $Sig\ t_{hitung} < Sig\ 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen. Jika  $Sig\ t_{hitung} > Sig\ 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 10 Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,000	,000		.	.		
X1	1,000	,000	1,000	.	.	,040	25,200

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan data pada tabel 4.10 koefisien pada uji t diatas dan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,70113 yang diperoleh dari tabel t dengan  $df = n-k$  (30-2) yaitu 28 dan Sig. 0,05. Berikut pembahasan dari uji t antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

**Hipotesis 1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.**

Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas(Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $6,077 > 1,70113$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini bearti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pada kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat serta dampaknya pada loyalitas masyarakat pada kantor Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat dengan sampel seluruh masyarakat yang berkunjung pada kantor tersebut, dengan menggunakan uji path analysis, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan path analysis yaitu variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien 0,604.
2. Selanjutnya dengan menggunakan perhitungan uji t pada uji regresi dan path analysis dimana kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Selanjutnya pengujian variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien sebesar 0,217.
4. Kemudian pada hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kepuasan nasabah juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,539.
5. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah sebesar 21,7% dan pengaruh tidak langsung sebesar 32,5%, disebabkan karena adanya variabel mediasi yaitu kepuasan nasabah. Sehingga besar pengaruh totalnya adalah sebesar 54,2%.

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas serta Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat*

(Arkadisu, et al.)

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut

1. Bagi kantor Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat serta loyalitas masyarakat, sebaiknya kantor Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat perlu memperhatikan beberapa item hasil yang telah diuji dalam penelitian ini. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh Baitul Mal maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini meskipun memiliki hasil yang baik, pihak kantor Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat harus tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan di dalam kantor.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya Kemudian untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar menambahkan variabel independen jika dirasa dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan loyalitas misalnya variabel *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan), variabel kepercayaan, dan variabel lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Yani. 2006. 160 Materi Dakwah Pilihan. Jakarta: Al Qalam
- Ainul Yaqin dan Aniek Maschudah Ilfitriah. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. 4(2): 245-260.
- Arif, Sulfiyanto. 2010. Al-Quran Dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah. *Accademia.edu*. Retrieved 2016.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahia, Kamilia, and Nantel, Jacques. 2000. A Reliable and Valid Measurement Scale for The Perceived Service Quality of Bank. *The International of Bank Marketing*. 18(2): 84-91.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty: How to Learn It, How To Keep It I*. McGraw Hill, Kentucky.
- Ghozali. 2008. *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver 5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Model Persamaan Struktural, Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos 19.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gudono. 2011. *Analisis Data Multivariat*. Yogyakarta: BPFYogyakarta
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Hendri, Irfan, dan Bagus. 2017. Pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. 3(3): 417-425.
- Kotler, Phillip. 2000, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid 1, Edisi VII, Jakarta: Erlangga”.
- Kusuma Wijayanto. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 17(1):38-45.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu”.

-----  
*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas serta Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Kantor Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Barat*

(Arkadisu, et al.)

- Lovelock, Christoper. Jochen Wirtz, dan Jacky, Mussry. 2010. Pemasaran Jasa. Penerjemah: Dian Wulan dari. Buku 2.Edisi 7. Jakarta: Erlangga”.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi.Kedua. Jakarta: Salemba Empat.”
- Mohamad, Najmudin. 2011. Loyalitas nasabah terhadap bank-bank syariah di Yogyakarta. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. 2(2):148-157.
- Nurhayati, dan Fatmasaris, Sukesti. 2016. Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Dengan Variabel Religiusitas Sebagai Variabel Moderating. Jurnal ekomoni. 7(2): 141-153.
- Nurul, Ifadah. 2014. Strategi Membangun Customer Loyalty di Era E-Marketing Dalam Upaya Mempertahankan Pelanggan (Studi pada PT.Garuda Indonesia). Skripsi Manajemen.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1985. A Conceptual Model Of Service Quality And Implications For Future Research. Journal Of Marketing. 49:41-50.