

**PENGARUH *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN *SERVICE QUALITY*  
TERHADAP *CUSTOMER REDONATE INTENTION* DENGAN  
*CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN  
*RELIGIOSITY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
(Studi Kasus Pada Donatur LAZISMU)**



**SKRIPSI**

Oleh:

**Sakinah Izzati Nurrisqi**

NIM: 20200730082

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2024**

**PENGARUH *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN *SERVICE QUALITY*  
TERHADAP *CUSTOMER REDONATE INTENTION* DENGAN  
*CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN  
*RELIGIOSITY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
(Studi Kasus Pada Donatur LAZISMU)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) pada program pendidikan Strata Satu (S-1), Program Studi  
Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Sakinah Izzati Nurrisqi**

NIM: 20200730082

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2024**

## NOTA DINAS

NOTA DINAS

Yogyakarta, 7 Juni 2024

Lamp. : 4 eks. Skripsi  
Hal : Persetujuan

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Assalam'alaikum wr. wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama                    Sakinah Izzati Nurritzqi  
NPM                     20200730082  
Judul                    **PENGARUH CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER REDONATE INTENTION DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN RELIGIOSITY SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Pada Donatur Lazismu)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb*

Pembimbing,



Rozikan, S.E.I., M.S.I.

NIK. 19870304201507 113 051

## PERNYATAAN KEASLIAN

### PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sakinah Izzati Nurrizqi

NPM : 20200730082

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **PENGARUH CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER REDONATE INTENTION DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN RELIGIOSITY SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Pada Donatur Lazismu)**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi mana pun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 1 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



(Sakinah Izzati Nurrizqi)

## **MOTO**

*"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan" (Surat Al-Insyirah Ayat 5-6)*

*"Physical beauty does nothing but satisfy physical needs. Only those with real substance can satisfy the hearts, minds, and souls of others" (Vex King)*

*"You are the author of your future. Write about what you desire and live your story" (Vex King)*

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini penulis persembahkan untuk:*

Bapak Widadi dan Ibu Dian Jatiningsih selaku kedua orang tua penulis yang menjadi sumber motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar

Sarjana

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas semua nikmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarganya, sahabatnya, dan seluruh pengikutnya hingga di hari kiamat kelak.

Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Customer Perceived Value* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Redonate Intention* LAZISMU dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi dan *Religiosity* sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Donatur LAZISMU)”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) strata satu di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan sampai ke tahap akhir. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN. Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Syakir Jamaluddin, M.A., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Homaidi Hamid, M.Ag., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I. selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Rozikan, S.E.I., M.S.I. dan Bapak Muhammad Zakiy, S.E.I., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dyah Pikanthi Diwanti, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

7. Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) sebagai objek dalam penelitian ini dan seluruh pihak yang terlibat selama proses penelitian ini berjalan.
8. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang telah men-*support* penelitian ini dalam bentuk material berupa pemberian Beasiswa Riset Baznas.
9. Kedua orang tua penulis yang menjadi sumber semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas *support* dan segala doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis.
10. Keluarga Bapak Sholeh dan Ibu Emi Wardati yang telah memberi dukungan kepada penulis selama masa kuliah.
11. Sahabat-sahabat penulis dan teman-teman seperjuangan yang selalu mengajari arti kebersamaan, selalu memberikan nasihat, do'a, serta dukungan selama perkuliahaan ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, maupun untuk kepentingan umum. Sebagai penulis, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Penulis ucapkan terima kasih atas segala perhatiannya.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Yogyakarta, 17 Mei 2024



Sakinah Izzati Nurrisqi



## DAFTAR ISI

<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	14
1. Manfaat Teoritis .....	14
2. Manfaat.....	14
E. Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II</b> .....	<b>16</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	<b>16</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	16
B. Landasan Teori .....	21
1. Customer Perceived Value .....	21
2. Service Quality .....	22
3. Lembaga Amil Zakat Infaq Sadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) .....	24
4. Customer Satisfaction.....	25
5. Religiosity.....	26
6. Customer Redonate Intention .....	27

C. Hipotesis.....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
C. Jenis dan Sumber Data.....	36
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
F. Teknis Analisis Data .....	44
<b>BAB IV .....</b>	<b>47</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	47
B. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	49
C. Analisis Statistik Deskriptif Data Responden .....	50
D. Analisis Uji Instrumen .....	56
E. Pembahasan.....	70
<b>BAB V.....</b>	<b>79</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Keterbatasan Penelitian .....	81
C. Saran .....	81
D. Implikasi Penelitian.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1	Pertumbuhan Zakat Nasional Tahun 2018 – 2023 Semester 1 .....	3
Gambar 1. 2	Pertumbuhan LAZISMU Nasional.....	5
Gambar 2. 1	Kerangka Penelitian .....	34
Gambar 4. 1.	Output Outer Model .....	57
Gambar 4. 2	Output Outer Model .....	59
Gambar 4. 3.	Output Inner Model .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengumpulan ZIS Nasional Berdasarkan Jenis Baznas/LAZ.....	1
Tabel 3. 1. Dimensi dan Indikator Variabel Penelitian.....	40
Tabel 4. 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3. Jumlah Responden Berdasarkan Wilayah/Provinsi.....	51
Tabel 4. 4. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4. 5. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4. 6. Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	54
Tabel 4. 7. Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menyalurkan Donasi.....	55
Tabel 4. 8. Jumlah Responden Berdasarkan Channel Penyaluran Donasi.....	55
Tabel 4. 9. Output Outer Loading.....	57
Tabel 4. 10. Output Average Variance Extracted (AVE).....	59
Tabel 4. 11. Output Cross Loading.....	61
Tabel 4. 12. Output Fornell-Larcker Criterion.....	62
Tabel 4. 13. Output Construct Reliability and Validity.....	63
Tabel 4. 14. Output R-Square.....	64
Tabel 4. 15. Output Path Coefficients.....	65
Tabel 4. 16. Output Specific Indirect Effects.....	65
Tabel 4. 17. Output Total Indirect Effects.....	67
Tabel 4. 18. Pengujian Hipotesis.....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2. Uji Kualitas Instrumen.....	96
Lampiran 3. Pengujian Model Struktural.....	98
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner .....	100
Lampiran 5. Hasil Tes Turnitin.....	106